

## ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services de banque à distance (ci-après dénommé « le Service ») mis par Société Générale à la disposition des clients abonnés (ci-après dénommé « Abonné ») et titulaires d'un ou plusieurs comptes, contrats de placement ou d'assurance ouverts dans ses livres.

Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) convention(s) de compte bancaire et de (des) compte(s) titres ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon l'accès utilisé, et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes, contrats de placement ou d'assurance, l'information notamment bancaire et la réalisation de transactions avec Société Générale ou ses partenaires. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenant pour tenir compte des spécificités de certains services optionnels.

## ARTICLE 2 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'Abonné accède au Service via les canaux de communication (internet et/ou téléphone) pour lesquels il a opté, à l'aide de son matériel : téléphone fixe (ci-après dénommé « Service Client »), téléphone mobile ou tablette tactile (ci-après dénommés « SERVICES MOBILES »), ordinateur (ci-après dénommé « SERVICE INTERNET »).

L'Abonné fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels ; il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par Société Générale (matériel compatible disponible dans la rubrique FAQ du site Internet de Société Générale). Même si Société Générale fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

En conséquence, Société Générale est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

L'accès au Service est protégé par un dispositif de sécurité personnalisé que l'Abonné s'engage à protéger conformément à l'article 3.2.

Lors de chaque session et à la fin de chaque transaction, notamment sur Internet, l'Abonné doit veiller immédiatement et impérativement, à se déconnecter du Service.

Spécificités liées à l'utilisation du Service :

- L'accès au Service Client nécessite l'utilisation d'un téléphone fixe ou mobile. L'Abonné accède par le 3933<sup>1</sup> (service 0.30€/min + prix d'un appel) à des Conseillers du Service Client Société Générale de 8h à 22h en semaine et jusqu'à 20h le samedi, excepté pour les ordres de bourse et les opérations sur OPC (Organismes de Placement Collectif) pour lesquels l'accès au Service Client est possible de 8h30 à 18h en semaine, et jusqu'à 17h le samedi
- pour des raisons techniques Société Générale ne garantit pas l'accès aux SERVICES MOBILES aux Abonnés paramétrant leur terminal mobile sur une passerelle non gérée par l'un des opérateurs français de téléphonie mobile et qui permet d'accéder à des contenus sur Internet (ci-après dénommé « Internet Mobile »).

## ARTICLE 3 - ACCÈS AU SERVICE – CODES

### 3.1 Accès au Service

L'accès au Service n'est possible qu'au moyen de codes, identiques pour les accès par SERVICE INTERNET ainsi que par les SERVICES MOBILES et le 3933 :

- un **Code Client** de huit chiffres, remis à l'Abonné par son Agence, également indiqué sur les relevés de compte bancaire,
- un **Code Secret** de six chiffres, envoyé par courrier à l'Abonné après acceptation de sa souscription au Service par Société Générale.

Des processus de sécurité supplémentaires sont, de plus, obligatoires pour valider en ligne des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, confirmation d'un paiement en ligne sécurisé...) ou accéder à des services sensibles (Transfert par SMS ou Paylib) : le Code Sécurité et le Pass Sécurité.

#### 3.1.1 Code Sécurité

Ce code est communiqué à l'Abonné soit par SMS, soit par un appel téléphonique selon le type de numéro de téléphone déclaré :

- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS,
- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur déclaré en France ou un numéro de téléphone mobile ou fixe géré par un opérateur déclaré à l'étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par appel téléphonique.

Afin d'obtenir ce code, l'Abonné doit au préalable enregistrer son numéro de téléphone en se rendant à son Agence ou :

- Pour enregistrer un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France, l'Abonné peut au choix utiliser le service vocal au 0825 007 111<sup>2</sup> (service 0.05€/min + prix d'un appel), ou le service SMSPlus 51002 (0,20 euros par envoi + coût du SMS, tarif au 01/12/2015), selon les modalités décrites sur l'Espace Internet des Particuliers.
- Pour enregistrer un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur déclaré en France, l'Abonné peut utiliser le service vocal au 0825 007 111<sup>2</sup> (service 0.05€/min + prix d'un appel).
- Pour enregistrer un numéro de téléphone mobile ou fixe géré par un opérateur déclaré à l'étranger, l'Abonné peut utiliser le service vocal au +33 825 007 111 (tarif d'une communication internationale).

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus. Les opérateurs déclarés en France sont ceux déclarés auprès de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

L'enregistrement du numéro de téléphone par l'intermédiaire du service vocal ou du SMSPlus ne sera effectif qu'après saisie d'un code d'activation sur l'Espace Internet des Particuliers accessible via [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr). Ce code d'activation vous sera communiqué selon les modalités décrites sur l'Espace Internet des Particuliers.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des SMS ou de l'appel, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un opérateur télécoms, réception dépendante de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre la demande d'envoi et la réception du SMS ou de l'appel.

Conformément à la loi, vous pouvez contacter votre Agence (au numéro géographique figurant dans les conditions particulières de fonctionnement

<sup>1</sup> Tarif au 01/12/2015. Depuis l'étranger (+33) 1 76 77 3933

<sup>2</sup> Tarif au 01/12/2015. Depuis l'étranger (+33) 825 007 111

de votre convention de compte) pour toute demande en vue d'obtenir la bonne exécution de ce contrat, ou le traitement d'une réclamation.

### 3.1.2 Pass Sécurité

Le Pass Sécurité permet à l'Abonné, depuis l'Application Mobile (voir article 14 ci-dessous), de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services, de valider certaines opérations initiées à partir des SERVICES INTERNET ou des SERVICES MOBILES.

Afin d'utiliser le Pass Sécurité, l'Abonné doit au préalable activer le service depuis son Application Mobile. Il valide l'activation du service par la saisie d'un Code Sécurité. Afin d'obtenir ce code l'Abonné doit au préalable enregistrer son numéro de téléphone conformément aux dispositions de l'article 3.1.1 ci-dessus.

L'Abonné a la possibilité de désactiver le Pass Sécurité à tout moment depuis l'Application Mobile et l'Espace Internet des Particuliers. Il ne pourra plus accéder aux services pour lesquels le Pass Sécurité est un pré-requis (Transfert par SMS et Paylib).

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de Société Générale, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Application Mobile et le Pass Sécurité.

Pour pouvoir accéder de nouveau au service Pass Sécurité, l'Abonné doit, en plus d'un accès aux SERVICES MOBILES, procéder à une nouvelle activation du service.

De même, une nouvelle activation du service Pass Sécurité est nécessaire en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'Application Mobile ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- changement du terminal mobile ;
- désactivation du Service par Société Générale pour cause de risque concernant la sécurité informatique du Service. L'Abonné sera prévenu dès la suspension du service par un moyen approprié à la situation (message sur l'Application Mobile, message sur le site internet de Société Générale ...).

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des notifications, une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur du fournisseur d'accès internet de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre la demande d'envoi et la réception de toute notification.

### 3.2 Principes de Sécurité

**Les codes personnels (Code Secret, Code Sécurité et Codes Paylib) sont strictement confidentiels.** Il est donc de la responsabilité de l'Abonné de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque.

Pour les services de paiement, la responsabilité de l'Abonné en cas d'opérations de paiement non autorisées, à la suite du détournement par un tiers du dispositif de sécurité personnalisé, est régie par les conditions générales de la Convention de Compte. En dehors de ces cas l'Abonné est entièrement 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.

Il appartient notamment à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. A cette fin, l'Abonné peut consulter les informations et conseils relatifs à la sécurité informatique disponibles sur le site Espace Internet des Particuliers.

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès à la Banque à Distance est fermé temporairement après composition de trois Codes Secrets ou de trois Codes Sécurité erronés (excepté pour l'Application Mobile, voir article 14).

Concernant plus particulièrement le service Paylib (tel que détaillé à article 16 ci-dessous) à la suite de trois échecs successifs, l'accès à Paylib est bloqué pour un délai de 30 minutes :

- S'il ne souhaite pas attendre, l'Abonné a la possibilité d'aller réinitialiser son mot de passe Paylib dans l'Application Mobile. En revenant sur l'interface de paiement Paylib, il récupère alors instantanément ses trois tentatives.
- S'il n'a pas réinitialisé son mot de passe et après 30 minutes, l'Abonné récupère une (1) tentative pour saisir son mot de passe.
- En cas de nouvel échec, le ou les service(s) Paylib associé(s) à l'adresse mail utilisée est (sont) bloqué(s). L'Abonné est prévenu par un message l'informant qu'il doit se rendre dans l'Application Mobile, afin de réinitialiser son mot de passe.

En cas d'oubli ou de perte du Code Secret, l'Abonné peut demander à son Agence ou au Service Client sa réattribution et son envoi.

**Société Générale recommande à l'Abonné de modifier très régulièrement son Code Secret au moyen de l'un des terminaux autorisés,** conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés par les différents canaux de la Banque à Distance.

**Par mesure de sécurité en l'absence d'une modification du Code Secret au cours des 12 derniers mois l'accès au Service est suspendu.**

L'Abonné est alors invité, lors de sa prochaine connexion, à procéder au changement de son Code Secret via un formulaire dédié. L'Abonné peut accéder au Service immédiatement après le changement du Code Secret sans aucune autre démarche de sa part.

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son Agence ou contacter le Service Client.

En cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes d'accès de l'Abonné au Service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme à la présente convention. Société Générale informera l'Abonné immédiatement après la modification, par tout moyen approprié (courrier, appel téléphonique ...).

L'Abonné peut également s'il le souhaite fermer un ou plusieurs mode(s) d'accès au Service (INTERNET / SERVICES MOBILES / Service Client) et/ou aux fonctions transactionnelles (ci-après dénommées « Fonctions Transactionnelles ») de ce canal décrites ci-après :

- Virements Externes : virements vers des comptes non domiciliés à Société Générale ou virements entre comptes Société Générale n'appartenant pas au même titulaire (ou co-titulaire),
  - Tous Virements : virements externes – décrits ci-dessus – et virements internes (virements entre comptes Société Générale appartenant au même titulaire ou co-titulaire),
  - Opérations de Bourse (excepté SERVICES MOBILES),
  - Souscriptions des produits et services.
- Nota* : La fermeture de la fonction « Consultation » sur l'un des canaux (INTERNET, SERVICES MOBILES OU Service Client) ferme l'accès au canal concerné dans sa totalité.

Toute demande de fermeture – partielle ou totale – doit être formulée par instructions écrites adressées à l'Agence de l'Abonné. La remise en service pourra être obtenue sur instructions écrites adressées à son Agence par l'Abonné.

Pour la gestion de ses données personnelles (numéros de téléphone, adresse postale, etc.) l'Abonné dispose via le SERVICE INTERNET d'un espace dédié appelé « Mon Profil ». L'Abonné est invité à procéder au moins une fois par an à la vérification de ses données personnelles et à leur modification, le cas échéant. Il est informé par un message affiché sur son espace Client Internet de la date limite pour procéder à la vérification de

ses données personnelles via un formulaire dédié. Par mesure de sécurité en l'absence d'une vérification avant la date limite l'accès au SERVICE INTERNET est suspendu. L'Abonné est alors invité, lors de sa prochaine connexion au SERVICE INTERNET, à procéder à la vérification de ses données personnelles. L'Abonné peut accéder au SERVICE INTERNET immédiatement après, sans aucune autre démarche de sa part.

### Dispositions spécifiques aux Clubs d'investissement

L'Abonné agissant en tant que Président du Club (ou en tant que mandataire désigné) et pour le compte du Club utilisera le même Code Client et le même Code Secret que pour l'accès à ses comptes et services personnels.

Qu'il agisse pour son compte personnel ou pour le compte du Club d'investissement, l'Abonné reste seul responsable de l'utilisation de ces codes et de la préservation de leur caractère confidentiel conformément à l'article 3.2 ci-dessus.

La divulgation des codes par l'Abonné à un autre membre du Club d'investissement ou à tout autre tiers relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné. Les informations recueillies suite à la divulgation de ces codes ou les opérations ainsi initiées seront le cas échéant opposables :

- au Club d'investissement lorsqu'elles concernent les comptes du Club,
- à l'Abonné lorsqu'elles concernent les comptes personnels de l'Abonné.

### 3.3 Convention sur la preuve relative aux opérations réalisées en ligne

Le Service permet à l'Abonné de réaliser à distance des opérations ou de procéder à la souscription à distance de différents produits et services au moyen de certificats électroniques ou par la saisie de codes.

L'Abonné ayant souscrit à distance peut, durant un délai de 10 ans, demander à son agence de lui communiquer une copie du contrat applicable au produit souscrit

#### 3.3.1 Opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques

En choisissant de souscrire à des produits en ligne, l'Abonné accepte de signer électroniquement plutôt que sur support papier. Il conserve la possibilité d'obtenir de Société Générale, à tout moment s'il en fait la demande, les conditions contractuelles sur un support papier.

L'Abonné accepte que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont adressées au cours de son exécution lui soient transmises par courrier électronique, dans les conditions des articles 13.2 Fonctionnalités de la messagerie (par messages dans la messagerie, alertes par SMS, alertes sur une adresse électronique personnelle), et 13.7 Espace de mise à disposition des contrats, par l'envoi des contrats dans cet espace, et alerte par SMS.

Pour les opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques Société Générale utilise une plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plate-forme de signature »)

L'ensemble des données informatiques (par exemple les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et document consultés, etc.) générées et enregistrées par les systèmes d'information de Société Générale ainsi que par la Plate-forme de signature feront foi entre Société Générale et l'Abonné, sauf preuve contraire apportée par ce dernier.

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents de Société Générale à l'Abonné sera assurée par leur mise à disposition sur la Plate-forme de signature. L'intégrité des documents présentés à l'Abonné sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plate-forme de signature. Compte tenu de la technologie utilisée l'envoi et la réception seront réputés intervenir au

même instant. L'Abonné est invité à enregistrer les documents qui lui sont présentés, et à les imprimer.

Le processus de signature électronique d'un document requiert un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, l'Abonné et Société Générale conviennent que :

- la signature d'un document électronique devant être signée par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la partie ayant signé en premier
- la date de conclusion du contrat sera la date de la mise en ligne du document électronique signé par son dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la Plate-forme de signature.

Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux co-titulaires Le contrat sera réputé valablement conclu aussitôt après la signature par Société Générale, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second co-titulaire. Le délai de rétractation de l'article 24.3 (Rétractation) court à compter de la date de la signature du contrat par Société Générale.

#### 3.3.2 Opérations validées par la saisie de codes

Il est expressément convenu entre Société Générale et l'Abonné qu'une fois authentifié conformément à l'article 3.1 ci-dessus, la saisie de son Code Secret et/ou de ses Codes Paylib ainsi que celle d'un Code Sécurité et/ou l'utilisation d'un Pass Sécurité lorsqu'il est requis vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement :

- aux opérations effectuées (paiement, virement, prélèvement, arbitrage, etc.) et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou à son mandant lorsque l'Abonné aura donné procuration à un tiers.
- pour la signature en ligne des documents contractuels de souscription (formulaires de demande de souscription, conditions générales, etc.) à des produits ou services proposés par Société Générale ou le cas échéant par des sociétés du Groupe, ainsi que ses partenaires.

#### 3.4 Clientèle concernée

L'abonnement au Service est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de particuliers personnes physiques (titulaires de comptes individuels, comptes joints, comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature d'un mandataire désigné par les co-titulaires, présidents de clubs d'investissement ainsi qu'aux mandataires et représentants d'un Client de Société Générale placé sous un régime de protection légale ou judiciaire), pour autant qu'ils aient la capacité juridique et/ou les pouvoirs requis pour réaliser l'opération de banque à distance concernée (transaction, souscription de produits et services, ...).

Certains comptes à modalités de fonctionnement particulières peuvent faire l'objet d'un accès restreint au Service, à savoir :

- les comptes de majeurs protégés (majeurs sous sauvegarde de justice, majeurs sous curatelle ou tutelle, ...),
- les comptes de mineurs de plus de 12 ans,
- les comptes de Clients frappés d'opposition (mesures civiles d'exécution, avis à tiers détenteur, opposition administrative...),
- les comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe des co-titulaires,
- les comptes indivis.

Société Générale se réserve la faculté de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de consultation en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de Société Générale ou de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service.

Toutefois et par dérogation aux dispositions précédentes, l'Abonné personne physique qui est Président (ou mandataire désigné) d'un Club d'investissement pourra accéder aux comptes du Club par l'intermédiaire du Service souscrit à titre personnel. Cet abonnement restera l'abonnement

personnel de l'Abonné, les Clubs d'investissement ne pouvant pas adhérer directement au Service.

Les opérations initiées par l'Abonné en tant que Président du Club (ou mandataire désigné) et notamment la passation d'ordres de bourse par l'intermédiaire du Service (passation d'ordres de bourse possible uniquement via le SERVICE INTERNET), relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné et sont opposables au Club d'investissement.

En cas de changement de Président du Club ou de mandataire désigné, l'Abonné s'engage à prévenir Société Générale dans les meilleurs délais de la cessation de ses fonctions ou de son mandat. Société Générale pourra également être avertie de ces changements soit par le Club d'investissement soit par le nouveau Président. L'Abonné conservera pour l'accès à ses comptes personnels le même Code Client et le même Code Secret.

#### **ARTICLE 4 - TYPES DE COMPTES (POUVANT LE CAS ÉCHÉANT FAIRE L'OBJET D'ORDRES DE VIREMENTS OU D'ORDRES DE BOURSE), TYPES DE CONTRATS, PRODUITS ET SERVICES CONSULTABLES PAR LE SERVICE**

4.1 Les catégories de comptes, de produits, contrats et services distribués par Société Générale et les Sociétés de son Groupe et auxquels l'Abonné peut accéder via le Service sont les suivantes : Comptes bancaires, Compte à terme, Compte Épargne Logement, Livret A, Livret de Développement Durable (ex Codevi), Livret d'Épargne Populaire, Livret Épargne Plus Société Générale, Compte sur Livret, livret Eurokid, livret Jeunes, crédits à la consommation et crédits immobiliers (uniquement via le SERVICE INTERNET), Plan d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Populaire, Plan d'Épargne en Actions, Plan d'Épargne en Actions PME, Plan d'Épargne Bancaire, Comptes de titres, Contrats d'Assurances et de capitalisation et Cartes bancaires.

Le champ de ces comptes, contrats, produits et services est susceptible d'évolutions (voir article 25 ci-dessous).

4.2 Ces comptes, contrats pourront faire l'objet de transactions (ordres de virements, de Bourse, versement ou arbitrage) si :

- leurs spécificités bancaires le permettent,
- Société Générale l'autorise au moment de l'abonnement,
- l'ergonomie du service le permet,
- Société Générale n'a pas interdit l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cours de vie du présent contrat,
- l'Abonné n'a pas demandé la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles.

#### **ARTICLE 5 - GESTION DES LISTES DE COMPTES, CONTRATS ET DE PRODUITS**

5.1 Par défaut, l'Abonné a accès aux fonctions « consultation » et « transaction » lorsque celles-ci sont possibles pour l'ensemble de ses comptes, contrats – ou des comptes, contrats sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal, judiciaire ou conventionnel, ouverts à Société Générale.

L'Abonné peut choisir d'exclure certains comptes, contrats de ces fonctions « consultation » et/ou « transaction » et ce au moyen de la commande « masquage » disponible sur SERVICE INTERNET dans l'espace « personnalisation ». Cette possibilité est également offerte sur le Service Client, depuis la touche 7, mais la personnalisation alors effectuée ne sera pas répercutée sur les autres canaux (et vice versa). Le ou les comptes, contrats ainsi masqués n'apparaîtront plus dans les listes des comptes, contrats pouvant faire l'objet d'une consultation et d'une transaction.

Cependant, leurs références continueront d'être mentionnées de manière à ce que l'Abonné puisse, à tout moment et selon son souhait, les rendre de nouveaux consultables et/ou susceptibles de faire l'objet de transactions bancaires.

5.2 Les conditions d'accès à un compte ou à un produit sont les suivantes :

- le compte, le contrat ou le produit appartient :
  - soit à l'Abonné,
  - soit à un tiers ayant conféré à l'Abonné un mandat adéquat sur le compte ou le produit de ce tiers (cas notamment des Clubs d'investissement ayant autorisé leur Président et/ou un autre membre à utiliser leur abonnement personnel au Service pour accéder aux comptes du Club), à l'exception des contrats d'assurance
  - soit à un tiers dont l'Abonné est représentant légal ou judiciaire à l'exception des contrats d'assurance.
- le compte, le contrat ou le produit fait partie de la liste citée à l'article 4 et ne fait pas l'objet d'une opposition.

#### **ARTICLE 6 - TRANSFERT DE COMPTES ET TRANSFERT DE L'ABONNEMENT AU SERVICE**

L'abonnement au Service est transféré au moment du transfert des comptes de l'Abonné vers une autre Agence Société Générale. Les codes d'accès restent identiques.

#### **ARTICLE 7 - COMPTES/CONTRATS/PRODUITS ET SERVICES OUVERTS AU NOM DE TIERS - PROCURATION - REPRÉSENTATION**

L'Abonné pourra consulter et/ou effectuer des transactions (Virements et passations d'ordres de Bourse), à condition que les caractéristiques de son abonnement le permettent (article 3), sur des comptes, contrats de tiers si l'Abonné possède une procuration ou un pouvoir de représentation adéquats l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés. Il est entendu que l'Abonné a accès aux mêmes informations bancaires que le mandant.

Il est précisé que l'Abonné n'aura plus accès aux-dits comptes, contrats, produits et services en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal ou judiciaire et en cas de décès ou de mise sous un régime de protection du mandant.

#### **ARTICLE 8 – VIREMENTS SEPA**

**Il est rappelé que l'accès aux Fonctions Transactionnelles peut être refusé par l'Abonné ou par Société Générale dans les cas visés aux articles 3, 4, 5 et 7. Cet accès aux Fonctions Transactionnelles peut également être limité par Société Générale dans les mêmes cas.**

Les virements pouvant être initiés par l'Abonné dans le cadre du Service sont exclusivement des Virements SEPA (aussi dénommés « Virements européens »), à savoir des virements libellés en euros, effectués au sein de l'Espace Économique Européen (EEE), de la Suisse, de Monaco et de Saint Marin.

##### **8.1 Virements ponctuels**

Tout Abonné peut transmettre par l'intermédiaire du Service des ordres de virement au débit de ses comptes ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité (sauf les comptes qu'il aura masqués ou lorsque, pour un canal d'accès donné, il aura demandé à ce que la fonction « virement » soit suspendue) figurant dans sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant dans sa liste de comptes bénéficiaires (sauf pour la fonctionnalité de virement par SMS de l'application mobile Société Générale, ci-après dénommée « Transfert par SMS », qui possède une liste de compte bénéficiaire qui lui est propre. Dans le cadre de ce service un compte bénéficiaire est créé pour chaque opération et supprimée une fois le virement réalisé).

Toutefois et compte tenu de leur spécificité, certains comptes ne peuvent être que des comptes bénéficiaires de virement.

##### **8.2 Virements permanents**

Tout Abonné peut mettre en place par l'intermédiaire du Service des ordres de virements permanents au débit de ses comptes ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité (sauf les comptes qu'il aura masqués ou lorsque, pour un canal d'accès donné, il aura demandé à ce que la fonction virement soit suspendue). Selon la réglementation, certains comptes et produits ne peuvent être ni émetteurs ni bénéficiaires de virements permanents.

### 8.3 Ajout d'un compte dans la liste des comptes destinataires

L'Abonné peut ajouter un compte dans la liste des comptes bénéficiaires en :

- contactant son Agence,
- en suivant les modalités décrites dans le module de virements du Service.

### 8.4 Les virements sont exécutés, sous réserve de l'application de l'article 9, dans la limite des fonds disponibles et dans les limites ci-dessous décrites :

Sur SERVICE INTERNET, SERVICES MOBILES et le Service Client :

Les virements ponctuels ou permanents réalisés entre les comptes d'un même titulaire ou co-titulaire ouverts dans les livres de Société Générale, sont exécutés dans la limite de 50 000 Euros par virement.

Les virements ponctuels ou permanents réalisés vers tous comptes non domiciliés à Société Générale ou entre comptes Société Générale n'appartenant pas au même titulaire ou co-titulaire (ci-après « Virements Externes ») sont exécutés sous réserve du respect des plafonds fixés conformément aux présentes conditions générales et dans la limite de 12 500 euros par virement.

Les Virements Externes ponctuels et permanents sont soumis à un plafond global. Il est fixé par défaut à un montant cumulé maximum de 4.000 Euros par jour ouvré ou date d'exécution.

Ce plafond peut être modifié par Société Générale pour des raisons de sécurité ou sur demande de l'Abonné avec accord de Société Générale. Lorsque l'Abonné demande la réalisation de virements externes ponctuels ou permanents via le Service Client le plafond global peut être augmenté dans la limite de :

- 10 000 Euros pour les Virements Externes ponctuels
- 5 000 Euros pour les Virements Externes permanents

Sur SERVICES MOBILES via Transfert par SMS :

Les transferts SMS sont exécutés dans la limite de trois transferts par jour et d'un montant cumulé maximum de 400 Euros par jour ouvré.

8.5 Par dérogation aux dispositions précédentes, l'Abonné agissant pour le compte d'un Club d'investissement pourra seulement consulter les comptes, transmettre des ordres de bourse (excepté via le Service Client et les SERVICES MOBILES) et consulter les informations mises à disposition par Société Générale, à l'exclusion :

- de la passation de tout ordre de virement,
- et de la souscription à d'autres produits ou services.

## ARTICLE 9 - CONDITIONS D'EXÉCUTIONS D'UN VIREMENT SEPA

Les conditions relatives à l'exécution des virements via les canaux de la Banque à Distance sont celles visées dans les conditions générales de la Convention de Compte.

Les règles de fonctionnement sont mentionnées dans les pages d'aide du SERVICE INTERNET.

### Moment de réception

Tout ordre de paiement reçu après une heure limite est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Les précisions sur ces horaires sont disponibles dans la rubrique « AIDE » de l'Espace Client.

### Irrévocabilité de l'ordre de virement

Pour les ordres de virement initiés via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, l'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révoquable.

L'Abonné doit s'assurer de l'acceptation par Société Générale de ses demandes de virements ponctuels en utilisant la fonction « Suivre les virements » sur le SERVICE INTERNET et « Suivi des transferts et virements » sur les SERVICES MOBILES

## ARTICLE 10 - SUIVI DES PRÉLÈVEMENTS SEPA

Les conditions relatives à l'exécution et au fonctionnement des prélèvements ainsi que celles relatives aux demandes de révocation et d'opposition sont celles visées dans les conditions générales de la Convention de Compte.

Le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES offrent la possibilité à l'Abonné d'effectuer un suivi de ses prélèvements en ligne. Pour procéder à des révocations ou à des oppositions sur ses prélèvements, l'Abonné doit contacter son Conseiller ou effectuer l'opération via le module de contestation sur le SERVICE INTERNET.

Dans tous les cas, l'Abonné conserve la faculté d'effectuer ses demandes de révocation ou d'opposition de ses prélèvements auprès de son Agence.

## ARTICLE 11 - ORDRES DE BOURSE ET OPERATIONS SUR OPC

### 11.1 Généralités

**Il est rappelé que l'accès aux Fonctions Transactionnelles peut être refusé ou limité par l'Abonné ou par Société Générale dans les cas visés aux articles 3, 4, 5 et 7.**

La passation d'ordres de Bourse via le SERVICE INTERNET ou le 3933 nécessite la détention ou l'ouverture préalable d'un compte de titres auprès d'une agence Société Générale et d'un compte de particulier associé. Dans ce cadre le Conseiller de Clientèle de l'agence remet obligatoirement les conventions de compte correspondantes et recueille la signature de l'Abonné sur les conditions particulières de fonctionnement.

Tout Abonné, titulaire d'un ou de plusieurs compte(s) de titres, peut, si les caractéristiques de ses comptes et de son abonnement Banque A Distance le permettent, et en fonction du périmètre propre à chaque canal :

- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions et titres assimilés aux actions, les bons et droits d'attribution et de souscription négociés sur les marchés Euronext de Paris, Amsterdam et Bruxelles y compris les warrants, certificats et trackers cotés émis par Société Générale ainsi que sur certaines obligations et Obligations Assimilables du Trésor (OAT) via le SERVICE INTERNET ;
- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions négociés sur les marchés Euronext Paris, Amsterdam et Bruxelles via le 3933 ;
- procéder à des souscriptions ou des rachats de parts ou d'actions de certains OPC (Organismes de Placement Collectif) commercialisés par Société Générale ;
- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions et titres assimilés aux actions sur certains marchés étrangers via le SERVICE INTERNET uniquement.

Les ordres sur les titres autres que ceux mentionnés ci-dessus peuvent être transmis via l'Agence de l'Abonné.

**Un ordre d'achat transmis via le 3933 ne peut pas dépasser le plafond de 30.000 Euros** (hors frais de courtage, commissions et taxes locales le cas échéant).

**Un ordre de souscription d'OPC « Monétaire euro » selon classification de l'AMF transmis via le 3933 ne peut pas dépasser le plafond de 30.000 Euros** (hors droits d'entrée et autres commissions).

**Les SERVICES MOBILES ne permettent pas la passation d'ordres de Bourse ou sur OPC.**

Société Générale assume la responsabilité de la bonne exécution ou transmission de l'ordre, dès lors que l'Abonné a validé son instruction.

Les ordres d'achat/souscription sont exécutés ou transmis sous réserve de l'existence sur le compte espèces associé au compte de titres d'une provision suffisante et disponible. Les ordres de vente/rachat sont exécutés ou transmis sous réserve de l'inscription sur le compte de titres concerné des titres faisant l'objet de l'ordre et de leur disponibilité.

Les ordres d'achat et de vente sont exécutés ou transmis pour exécution selon les instructions de l'Abonné et conformément aux règles du marché et à la politique de sélection des négociateurs et d'exécution des ordres de bourses de Société Générale.

Les souscriptions ou demandes de rachat de parts ou d'actions d'OPC (principalement les Sicav et Fonds Communs de Placements) seront effectuées en conformité avec la réglementation en vigueur et selon les règles définies dans le prospectus et/ou le Document d'Information Clé pour l'Investisseur de l'OPC concerné.

Toutefois, tout ordre transmis dans les **15 minutes** précédant la clôture du marché ou l'heure de centralisation propre à chaque OPC, peut, pour des raisons de délais d'acheminement, n'être présenté que pour la séance de bourse ou la centralisation suivante.

Les demandes d'annulation par le SERVICE INTERNET ou le 3933 des ordres de bourse non passés en Agence sont prises en compte dans les conditions définies par la Convention de compte titres. Les ordres sur OPC ne peuvent être annulés qu'en Agence dans les conditions définies par la Convention de compte titres, quel que soit le canal de transmission de l'ordre initial.

## **11.2 Négociation sur les marchés d'Euronext Paris, Amsterdam, et Bruxelles via le SERVICE INTERNET et le 3933**

La passation d'ordres de Bourse sur ces marchés via le SERVICE INTERNET ou le 3933 s'effectue nécessairement en euros.

En plus des types d'ordres tels que décrits dans la Convention de compte Titres, l'Abonné peut utiliser les ordres suivants uniquement via le SERVICE INTERNET :

- les ordres combinés « Aller Retour » et « Aller Retour Stop Loss » qui permettent de transmettre simultanément un ordre d'achat et un ordre de vente sur la même valeur ou l'inverse si la valeur est déjà détenue en portefeuille ;
- l'ordre combiné « Concours d'Ordres » qui permet de transmettre deux ordres de même sens qui sont envoyés simultanément sur le marché. Dès qu'un ordre est exécuté, l'ordre restant est automatiquement annulé.

Le détail de fonctionnement de ces ordres est disponible dans l'Aide « Bourse » via le SERVICE INTERNET.

Les ordres combinés ne sont pas acceptés sur le 3933.

Sur Euronext Paris, les ordres d'achat et de vente sur certaines valeurs peuvent bénéficier du Service de Règlement et de livraison Différés (SRD), dans les conditions définies par la Convention de compte titres.

Pour les valeurs éligibles au SRD, les ordres d'achat sont exécutés selon les conditions du marché sous réserve de disposer d'une couverture suffisante et dans la limite d'un montant cumulé déterminé en Agence (appelé « Potentiel d'engagement SRD ») par liquidation boursière (prorogations des précédentes liquidations incluses et ordres de vente avec SRD déduits) et par compte de titres.

Ce plafond n'est modifiable que par le Conseiller de Clientèle de l'agence qui tient le compte de titres de l'Abonné et s'applique de manière globale pour les ordres passés par l'intermédiaire du SERVICE INTERNET, du 3933 ainsi qu'en Agence.

En raison du caractère facultatif du SRD, Société Générale est autorisée à refuser un ordre avec SRD. Il appartient donc à l'Abonné de vérifier si son ordre d'achat ou de vente a bien été exécuté en consultant la rubrique « Carnet d'Ordres ».

**Les prorogations d'ordres avec SRD** sont autorisées via le SERVICE INTERNET, dans les conditions définies par la Convention de compte titres.

En présence de titres nouveaux obtenus notamment à la suite d'une offre publique ou d'une privatisation, des règles spécifiques de transmission d'ordres et de cotation sont susceptibles de s'appliquer. L'Abonné est alors invité à consulter la rubrique « Infos Bourse » pour prendre connaissance de ces modalités particulières.

## **11.3 Négociation sur d'autres marchés étrangers via le SERVICE INTERNET**

- Les **ordres d'achat ou de vente** sur les marchés étrangers se négocient au comptant et portent sur les principales actions cotant sur les bourses des pays suivants: Allemagne, Angleterre, Etats-Unis, Suisse. (liste susceptible d'évoluer).

Les types d'ordres acceptés sont :

- les ordres à cours limite et à la meilleure limite pour Francfort, Londres et le New York Stock Exchange (Nyse) et Zurich,
- les ordres à cours limite pour le Nasdaq.

Les ordres d'achat et de vente doivent être d'un montant unitaire **minimum de 150 Euros** et transmis à partir d'un compte bancaire libellé en EUROS.

Des taxes locales propres à chaque marché peuvent s'ajouter aux frais et commissions ordinaires.

*Attention* : Certaines valeurs négociables sur des marchés étrangers peuvent avoir des fluctuations de cours importantes et une liquidité réduite risquant de générer des exécutions partielles. L'Abonné est informé que chaque exécution partielle supporte les courtages selon la tarification en vigueur avec, le cas échéant, application du minimum de perception.

Attention, les valeurs cotées sur un marché non réglementé (Alternext ou marché libre) sont particulièrement susceptibles d'enregistrer de très fortes variations de cours.

## **11.4 Ordres de souscription/rachat sur les OPC commercialisés par Société Générale via le SERVICE INTERNET et le Service Client**

Les ordres de souscription sur les Fonds Communs de Placement garantis sont possibles mais uniquement via le SERVICE INTERNET et pendant la période de commercialisation initiale.

## **11.5 Avis d'opération électronique sur le SERVICE INTERNET**

Des avis d'opération au format électronique relatifs aux ordres de bourse exécutés, aux négociations d'OPC, aux comptes de liquidation SRD, aux prorogations SRD sont disponibles sur le SERVICE INTERNET :

- soit, pendant une période de deux (2) mois, l'Abonné continuant dans ce cas à recevoir par voie postale des avis « papier » qui, seuls, font foi en cas de litige
- soit, pendant une période de dix (10) ans, l'Abonné ne recevant plus d'avis « papier », sous réserve d'acceptation des conditions spécifiques du service « Avis en ligne », directement sur le site Internet, via l'Espace Client. Ces avis en ligne ont la même valeur juridique que ceux précédemment adressés par voie postale.

## ARTICLE 12 - LES OPERATIONS SUR TITRES (OST)

L'Abonné, titulaire d'un compte de titres est informé **via le SERVICE INTERNET** des opérations intervenant sur ses titres inscrits en compte : paiement de dividende en actions, division, attribution gratuite, souscription, offre publique notamment.

**L'avis d'OST, reçu par courrier et également mis à disposition via le SERVICE INTERNET, est un document à caractère informatif qui ne doit pas être assimilé à une incitation à participer à l'opération proposée.**

### 12.1 L'information générale sur les OST en cours

Dans l'onglet « Bourse », l'Abonné peut consulter les informations générales sur les OST en cours affectant son portefeuille titres : type d'OST, date de début d'opération, proportion, ...

### 12.2 La consultation détaillée des OST et la saisie en ligne des instructions

Dans l'onglet « Bourse », l'Abonné peut consulter son avis d'OST strictement identique à celui qui est également transmis par voie postale et saisir ses instructions en ligne en cochant l'option choisie puis en validant la page de confirmation qui suit en reconnaissant avoir pris connaissance des éventuelles restrictions mentionnées sur l'avis d'OST.

**Si l'Abonné a saisi une instruction en ligne et l'a validée, il ne doit pas retourner le talon réponse papier.**

Si l'Abonné ne souhaite pas saisir ses instructions en ligne, il peut retourner le talon réponse reçu par courrier qui devra impérativement parvenir à Société Générale avant la date limite de réception indiqué sur l'avis. L'attention de l'Abonné est attirée sur la nécessité de tenir compte des délais postaux d'acheminement.

La saisie des instructions via le SERVICE INTERNET est toutefois limitée à deux plafonds :

- lorsque l'instruction de l'Abonné génère un ordre de bourse (par exemple achat de droits, bons complémentaires), son montant est limité à la contre-valeur de 2.500 euros calculée sur la valeur théorique du droit ou du bon au début de l'opération ;
- lorsque l'instruction de l'Abonné entraîne un prélèvement d'espèces sur son compte, son montant est limité à 30.000 euros. Un message avertit l'Abonné si ces plafonds sont atteints et l'invite alors à transmettre ses instructions à son Agence en utilisant son avis papier.

**Les instructions saisies et validées ne sont ni modifiables ni annulables en ligne.** L'Abonné qui souhaite modifier ou annuler une instruction doit s'adresser immédiatement à son Agence pour voir s'il est possible de modifier ou d'annuler son instruction, sachant que tout ordre déjà exécuté ne peut être annulé.

#### Particularités :

Certaines OST ne peuvent, du fait de leurs caractéristiques particulières (lesquelles sont déterminées par l'émetteur ou l'initiateur) faire l'objet d'un traitement et donc d'une saisie par Internet ; l'Abonné est ainsi invité à renvoyer son talon-réponse papier selon les modalités figurant sur l'avis d'opération.

D'autres OST (exemples : Offres publiques d'Achat simplifiées, garanties de cours, ...) prennent la forme d'un ordre de bourse et invitent donc l'Abonné à saisir un ordre de bourse via la rubrique 'Passer un ordre'.

Lorsqu'il s'agit du dernier jour de l'OST et qu'un ordre de bourse (achat ou vente de titres, bons, droits, ...) est nécessaire à la réalisation de l'instruction, l'Abonné doit également saisir l'ordre de bourse à partir de 14h30 via la rubrique « Passer un ordre », Onglet « Ordre sur Valeur Boursière ». Un message lui indiquera alors la marche à suivre. Une fois les marchés fermés, son ordre de bourse ne sera pas pris en compte.

### 12.3 Le suivi des OST

Dans l'onglet « Bourse », l'Abonné peut consulter :

- l'état des instructions en cours,
- l'état des instructions échues,
- les opérations traitées d'office.

### 12.4 La relance des OST non répondus

Si Société Générale n'a reçu aucune instruction trois (3) jours avant l'échéance de l'OST, l'Abonné reçoit un message dans sa messagerie client via le SERVICE INTERNET qui lui rappelle la date limite de réception de son talon-réponse.

## ARTICLE 13 – SPÉCIFICITÉS DU SERVICE INTERNET

L'Abonné a accès aux fonctions du SERVICE INTERNET décrites aux articles 3 à 12. Ce service permet à l'Abonné de télécharger ses données bancaires vers un tableur ou un logiciel personnel de gestion de comptes et d'accéder au site internet SOCIÉTÉ GÉNÉRALE.

L'Abonné a également accès à un service de messagerie via le SERVICE INTERNET qui lui permet de communiquer avec Société Générale selon les modalités décrites ci-dessous.

### 13.1 Accès à la Messagerie Client

La Messagerie Client est uniquement accessible aux clients juridiquement capables et détenteurs d'un accès au SERVICE INTERNET. En application des articles 13.5 et 13.6, Société Générale ne peut être tenue pour responsable ni des pertes de messages consécutives à l'application des dispositions précitées, ni des conséquences de ces pertes.

En application des articles 24 et 25, l'Abonné peut fermer l'accès à sa Messagerie Client en refusant l'accès au SERVICE INTERNET ou en mettant fin à son abonnement au présent contrat. Dans ce cas, l'Abonné perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa Messagerie Client.

Pour ces raisons, Société Générale rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegardes adéquates (copies d'écrans, copies du texte dans un document électronique, etc.) afin d'archiver sur son système informatique les documents ou messages qu'il estime importants et qui seraient stockés sur le service de Messagerie Client.

### 13.2 Fonctionnalités de la Messagerie Client

#### • Interlocuteurs

La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre Société Générale et ses clients.

En conséquence et afin de garantir la sécurité du service, l'Abonné ne peut envoyer des messages qu'aux destinataires sélectionnés par Société Générale. De même, l'Abonné ne peut pas recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à Société Générale.

#### • Alerte d'arrivée d'un message dans la Messagerie Client

L'Abonné a la possibilité de déclarer une adresse électronique personnelle afin d'être alerté automatiquement sur celle-ci de l'arrivée d'un message dans sa Messagerie Client. La responsabilité de Société Générale ne peut être recherchée en cas de non-réception de l'information, résultant d'une saisie erronée de coordonnées par l'Abonné ou par le blocage du message par son système (anti-spam mal paramétré). En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des messages électroniques, une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés à la non-réception ou au décalage entre le déclenchement de l'envoi et la réception.

De même la réception des messages adressés par Société Générale dans le cadre de la souscription à distance de produits et services fera l'objet d'alertes par SMS sur le numéro de téléphone déclaré par l'Abonné conformément à l'article 3.1.1 Code Sécurité.

L'Abonné accepte de recevoir des alertes de Société Générale sur son adresse électronique personnelle.

#### • Suppression des messages

Les messages supprimés par l'Abonné sont déplacés dans le dossier «Corbeille». Un message supprimé de la «Corbeille» supprime définitivement toute possibilité de sa consultation par l'Abonné.

#### • Quota de la Messagerie Client

- La taille de la Messagerie Client de l'Abonné est limitée par un quota correspondant à un nombre d'octets (le « Quota »). Ce Quota est fixé par Société Générale et peut être à tout moment majoré ou minoré après préavis conformément aux dispositions de la présente convention.

L'Abonné peut consulter à tout moment l'espace occupé et le taux d'occupation par ses messages sous la rubrique correspondante. La gestion de l'espace occupé, notamment pour prévenir l'atteinte dudit Quota, revient à l'Abonné.

- Avant que le Quota ne soit atteint, l'Abonné est alerté par des messages d'alertes.
- Lorsque le Quota est atteint, l'ensemble des fonctionnalités de la Messagerie Client sont bloquées. L'Abonné a toujours la possibilité de procéder à la suppression de messages.
- Si le Quota est dépassé, Société Générale sera contrainte de supprimer les messages diffusés en automatique, des messages de service (messages sur la disponibilité en Agence d'un chéquier, d'une carte...) ou à caractère commercial (message concernant les produits et services proposés par le Groupe Société Générale).

### 13.3 Contenu des messages

#### • Règles d'utilisation

L'Abonné s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. A ce titre, l'Abonné s'abstiendra de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de la relation contractuelle avec Société Générale.

L'Abonné devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mis à sa disposition par Société Générale, notamment quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes.

L'utilisation de la Messagerie Client par l'Abonné non conforme aux cas visés à l'article ci-dessus, entraîne le droit pour Société Générale de supprimer à tout moment et sans préavis la Messagerie Client. Dans un tel

cas, Société Générale ne sera pas tenue responsable de la perte des messages.

#### • Engagement sur une demande formulée dans un message

La Messagerie Client ne permet pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour des informations personnelles de l'Abonné ou les transactions bancaires y compris l'inscription de comptes destinataires de virements. En conséquence, Société Générale ne donnera pas suite à ces demandes formulées via la Messagerie Client.

L'Abonné doit, s'il souhaite mettre à jour ces données ou effectuer des transactions bancaires, soit utiliser les outils disponibles via le SERVICE INTERNET, soit transmettre ses demandes à son Agence habituelle.

Il est expressément convenu entre les parties que les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes de souscription ou de résiliation de produits ou de services dont Société Générale et l'Abonné conviendront qu'ils pourraient être réalisés via la Messagerie Client.

### 13.4 Sécurité

Il est convenu entre Société Générale et l'Abonné que chacun met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages envoyés en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son système informatique.

Chacune des parties pourra procéder à la suppression des documents électroniques attachés aux messages échangés et identifiés, par ses logiciels et/ou ses mesures de protection, comme menaçant directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

### 13.5 Archivage des messages par l'Abonné

Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde (copies d'écrans, copies du texte dans un document électronique,...) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Client, notamment afin de tenir compte de la possibilité pour Société Générale de fermer, de supprimer, le cas échéant, l'accès à la Messagerie Client ou de supprimer les messages en cas d'atteinte du Quota tels que prévu au présent article 13.

### 13.6 Archivage des messages par Société Générale

Société Générale conservera hors de la Messagerie Client les messages émis et reçus par elle sur une période de 10 ans à des fins probatoires conformément aux textes en vigueur. Ces archives, purement internes, ne sont pas destinées à être consultées en ligne ou accédées par l'Abonné.

### 13.7 Espace de mise à disposition des contrats

Dans le cadre de la souscription de produits et services à distance, Société Générale met à la disposition de l'Abonné un espace de gestion intitulé « Mes demandes ».

L'Abonné accepte de recevoir ses contrats dans cet espace, ainsi que les notifications par SMS selon le processus décrit au présent article, et le cas échéant par messages sur une messagerie paramétrée telle que présentée à l'article 13.2.

L'Abonné pourra ainsi consulter :

- Les contrats en attente de sa signature et/ou dont le processus de souscription à distance a été interrompu avant sa fin (rubrique « Demande en attente de votre signature »);
- Les contrats signés par l'Abonné et en attente de signature par un co-titulaire (rubrique « Demande en attente de signature d'un cosignataire »);
- Les contrats signés (rubriques « Demande en cours de traitement » et « Demande traitée »).



La durée pendant laquelle l'Abonné ou le co-titulaire doivent procéder à la signature des contrats des rubriques « Demande en attente de votre signature » ou « Demande en attente de signature d'un cosignataire » est indiquée pour chaque contrat dans l'espace « Mes demandes ». A défaut, ces contrats deviendront caducs et seront supprimés de l'espace « Mes demandes ».

Les contrats signés seront maintenus pendant la durée indiquée à l'article 3.3, à savoir 10 ans à compter de leur signature.

Lorsque l'ensemble des signataires requis auront procédé à la signature d'un contrat, un SMS sera envoyé à l'Abonné.

Société Générale ou l'Abonné ne pourront pas modifier ou supprimer les fichiers conservés dans l'espace « Mes demandes ».

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance l'Abonné n'aura plus accès à l'espace « Mes demandes » ce qui implique que :

- les contrats en attente de signature deviendront caducs ;
- les contrats déjà signés ne seront plus accessibles. Il appartiendra à l'Abonné avant la fermeture du Service de les enregistrer et des les imprimer.

Toutefois, après la résiliation du Service, l'Abonné pourra conformément à l'article 3.3, demander à tout moment à Société Générale de lui communiquer une copie du contrat applicable au produit souscrit.

#### **ARTICLE 14 – SPECIFICITES DES SERVICES MOBILES**

L'Abonné bénéficie d'une ergonomie propre aux SERVICES MOBILES et a accès aux fonctions décrites aux articles 3 à 9 et 13 s'agissant de la Messagerie Client.

L'application mobile Société Générale (ci-après dénommée « Application Mobile ») permet à l'Abonné aux SERVICES MOBILES d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'Application Mobile est soumis à l'identification préalable de l'Abonné à l'aide de son Code Client et de son Code Secret.

Pour des raisons techniques, les fonctionnalités disponibles sur l'Application Mobile peuvent varier selon le système d'exploitation du terminal de l'Abonné (téléphone mobile ou tablette). La liste complète des fonctionnalités disponibles peut être consultée dans la partie description de la plateforme de téléchargement d'applications en ligne propre à chaque système d'exploitation ou sur le site particuliers.societegenerale.fr, rubrique « Services mobiles ».

L'Abonné aux SERVICES MOBILES a également la possibilité d'accéder via la page d'accueil de l'Application Mobile à un service d'informations sommaires (le solde, les opérations en cours de traitement ainsi que les trois dernières opérations comptabilisées) sur l'un de ses comptes à vue (voir ci-après « Personnalisation »). L'accès à la fonction Personnalisation est soumis à la détention d'un compte à vue et à la saisie du Code Client et le Code Secret.

Pour les besoins de la fonction Personnalisation un code est stocké sur le terminal mobile de l'Abonné (ci-après dénommé « Jeton »). Le Jeton permet à l'Abonné lors de chaque lancement de l'Application Mobile, d'accéder à la fonction Personnalisation, sans qu'il ait besoin d'identification telle que définie ci-dessus.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de Société Générale, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Application Mobile et ses différentes fonctionnalités ainsi que la révocation du Jeton.

Pour pouvoir effectuer de nouveau des opérations sur ses comptes via l'Application Mobile, l'Abonné doit disposer d'un accès aux SERVICES MOBILES.

Pour pouvoir accéder de nouveau à la fonction Personnalisation l'Abonné doit, en plus d'un accès aux SERVICES MOBILES, procéder à la création d'un nouveau Jeton en saisissant son Code Client et son Code Secret.

De même, un nouveau Jeton doit être créé en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'Application Mobile ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- réattribution d'un nouveau Code Secret conformément à l'article 3.2 ;
- modification du Code Secret par l'Abonné

#### **ARTICLE 15 – GESTION DU BUDGET**

Société Générale met à la disposition de l'Abonné, un service gratuit de gestion de budget (ci-après dénommé « Gestion du Budget ») via le Service, lui permettant de suivre ses comptes, d'affecter automatiquement des écritures dans des catégories de dépenses et revenus, de fixer des seuils de dépenses, de générer des tableaux et des graphiques de suivi de sa gestion et de les personnaliser.

Les écritures sur les comptes sont consultables pendant une période de 24 mois glissants à partir de la date de l'opération.

**15.1** Société Générale pourra limiter ou suspendre l'accès à la Gestion du Budget, sans préavis, en cas :

- de désaccord entre les titulaires d'un compte collectif ;
- de désaccord entre les représentants légaux d'un mineur.

**15.2** Par ailleurs, moyennant un préavis d'un mois, adressé à l'Abonné par lettre simple, Société Générale pourra cesser de fournir le service Gestion du Budget pour l'ensemble de sa clientèle.

L'Abonné a la possibilité de désactiver ou de réactiver l'accès au service Gestion du Budget à tout moment depuis le SERVICE INTERNET.

**15.3** Le(s) co-titulaire(s) d'un compte collectif, titulaire(s) d'une carte Visa Premier, Visa Infinite ou Gold Mastercard à débit différé bénéficie(nt) pour le détail des opérations de paiement par carte passées au débit du compte (montant, commissions, taux de change) d'un relevé des opérations qui lui (leur) est adressé personnellement.

Afin que Société Générale puisse communiquer, dans le cadre du service Gestion du Budget, à l'ensemble des co-titulaires du compte collectif le détail des opérations passées au débit du compte, le(s) co-titulaire(s) titulaire d'une carte Visa Premier, Visa Infinite ou Gold Mastercard, doit lever le secret bancaire via le menu Réglages disponible dans son Espace personnel Banque à Distance. Il peut révoquer son autorisation à tout moment.

A défaut, Société Générale communiquera au(x) co-titulaire(s) uniquement le montant global des opérations de paiement par carte passé au débit du compte.

**15.4** Dans tous les cas, la résiliation du contrat de Banque à Distance entraîne la fermeture du service Gestion du Budget. Dans cette hypothèse, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que l'ensemble des personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées dans le cadre de la Gestion du Budget sont définitivement perdues et ne peuvent pas faire l'objet d'une sauvegarde.

De même, après la clôture d'un/des compte(s) dont l'Abonné a assuré la gestion par le biais du service Gestion du Budget, l'ensemble des personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées sont définitivement perdues et ne peuvent pas faire l'objet d'une sauvegarde.

En cas de résiliation du contrat Banque à Distance par l'un des co-titulaires, les personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées par celui-ci sur le compte collectif pourront être consultées par

le(s) co-titulaire(s) qui continue(nt) à bénéficier d'un accès au Service, pendant une période de 12 mois glissants à partir de la date de l'opération.

## ARTICLE 16 – PAYLIB

Paylib constitue un outil permettant à l'Abonné, client de Société Générale, de stocker de façon sécurisée les références de ses cartes de paiement afin de lui permettre de réaliser des opérations de paiement par Internet (via un PC, une tablette ou un téléphone mobile) avec une authentification sécurisée sans contraindre l'Abonné à saisir à chaque opération ses références bancaires.

Paylib propose également une alimentation automatique des données relatives aux cartes de paiement de l'Abonné.

L'opération de paiement par carte effectuée par le biais de Paylib reste soumise aux conditions particulières et générales de l'Abonné.

### 16.1 Éligibilité au service

Paylib est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de particuliers personnes physiques titulaires cumulativement :

- d'un compte de dépôt Société Générale
- d'une carte de paiement « CB » (hors carte affaires et cartes business) fonctionnant sur ce compte
- d'un accès au service de banque à distance proposé par Société Générale, et
- d'un téléphone mobile compatible de type « smartphone ».

Paylib est résilié de plein droit lorsque l'Abonné ne remplit plus les conditions d'éligibilité détaillées ci-dessus.

L'Abonné peut à tout moment résilier le service Paylib depuis l'Application Mobile.

### 16.2 Accès au service

#### • Moyens techniques

L'accès au Paylib se fait via l'utilisation d'internet et d'un téléphone mobile de type « smartphone » présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires au dit accès conformément à l'article 2 ci-dessus.

#### • Inscription

L'activation du Pass Sécurité est un pré-requis à l'inscription sur Paylib. L'inscription s'effectue sur le téléphone mobile :

- Renseignement de l'identifiant (adresse de messagerie électronique) et confirmation ;
- Création d'un mot de passe Paylib (6 caractères minimum) et confirmation ;
- Alimentation automatique des données relatives aux cartes de paiement et détermination de la carte utilisée par défaut (renseignement des références de la(des) carte(s)) ;
- Saisie d'un Code Sécurité reçu par SMS ;
- Fin de l'inscription.

#### • Codes Personnels

L'accès à Paylib n'est possible qu'au moyen de codes, saisis lors de l'inscription (ci-après « Codes Paylib ») :

- un identifiant ;
- un mot de passe Paylib.

### 16.3 Assistance Technique

Société Générale met à disposition de l'Abonné un service d'assistance technique au 01 42 14 58 58 (prix d'un appel normal), du lundi au samedi de 8h à 19h (hors jours fériés).

### 16.4 Modalités d'utilisation

Le service est utilisable chez tous les commerçants qui affichent le logo Paylib sur leur page de paiement. Une fois le paiement Paylib sélectionné, l'Abonné est redirigé vers la page de saisie des Codes Paylib. L'Abonné est alors invité à finaliser le paiement via l'Application Mobile sur son téléphone mobile.

Sous l'onglet « Paiement » de l'Application Mobile, l'Abonné se voit alors demander de confirmer l'opération en attente en acceptant le paiement avec la carte sélectionnée par défaut puis en validant avec son Code Secret.

Si les contrôles sont positifs, l'Abonné voit s'afficher la confirmation de l'opération de paiement sur le site du commerçant.

## ARTICLE 17 – RELEVÉ DE COMPTE EN LIGNE

L'Abonné a la possibilité de consulter l'historique de ses relevés de compte sous forme électronique (ci-après dénommé « Relevé de Compte en Ligne »).

17.1 L'Abonné peut activer le service Relevé de Compte en Ligne :

- via les SERVICES INTERNET en choisissant dans la liste des comptes proposés ceux pour lesquels il souhaite recevoir un relevé au format électronique
- ou en Agence auquel cas l'ensemble des prestations éligibles sont automatiquement basculées au format électronique. Société Générale attire l'attention de l'Abonné que les avis d'opéré (voir article 11.5 ci-dessus) seront également adressés au format électronique.

L'Abonné a la possibilité une fois le service activé de choisir par le biais des SERVICES INTERNET dans la liste des comptes éligibles ceux pour lesquels il ne souhaite plus recevoir un relevé au format électronique.

Lorsque l'Abonné recevait ses relevés sous forme papier, la première mise à disposition du Relevé de Compte en Ligne n'est effectuée qu'à la prochaine date habituelle d'envoi du relevé de compte papier, sous réserve que la demande d'abonnement au service Relevé de Compte en Ligne intervienne au minimum deux (2) jours ouvrés avant cette date.

Une lettre de confirmation de l'abonnement est envoyée à l'adresse des relevés de compte, sauf pour les relevés de compte Crédit Confiance et cartes à relevé spécifique.

La souscription au service Relevé de Compte en Ligne par l'un des co-titulaires d'un compte collectif entraîne l'abandon de l'envoi de tout relevé papier pour le (les) compte(s) visé(s). Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format du relevé de compte choisi avant de s'abonner au service.

Société Générale pourra refuser ou résilier l'abonnement au service en cas :

- de désaccord entre les titulaires d'un compte collectif ;
- de désaccord entre les représentants légaux d'un mineur.

Lorsque l'Abonné adresse à Société Générale une demande d'ouverture de compte à distance à l'Agence Directe (selon les modalités indiquées sur le site [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr)) il bénéficie par défaut du service Relevé de Compte en Ligne, sans aucune autre formalité de sa part.

17.2 Le Relevé de Compte en Ligne sera mis à disposition à la date d'arrêt habituelle des relevés des comptes qui bénéficie de ce service, selon la périodicité choisie par l'Abonné et dans les mêmes conditions que pour un relevé papier. L'Abonné peut modifier la périodicité et/ou le mode de classement des écritures de ses Relevés Électroniques en s'adressant à son Agence.

L'Abonné sera informé de la mise à disposition de chaque nouveau Relevé de Compte en Ligne dans la rubrique « Relevé en ligne » de son Espace Client.

La date de mise en ligne des relevés constitue le point de départ des délais de réclamation relatifs aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné, délais repris dans la convention de compte de particulier, convention disponible sur le site [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr) et dans toutes les Agences de Société Générale.

**17.3** Le service Relevé de Compte en Ligne comprend également la mise à disposition, chaque année au cours du mois de janvier, du récapitulatif annuel des sommes perçues par la banque, au cours de l'année civile précédente, au titre des produits et services dont l'Abonné bénéficie dans le cadre de la gestion de son compte bancaire.

Les adhérents au programme de fidélité de Société Générale bénéficient d'un relevé de leurs points de fidélité mis à disposition trimestriellement.

Les conditions tarifaires du service Relevé de Compte en Ligne sont identiques à celles de l'option relevé papier choisie et figurent dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers », tenue à la disposition de l'Abonné dans son Agence et sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr).

**17.4** Il est convenu entre Société Générale et l'Abonné qu'en adhérant au Service, l'Abonné demande à recevoir ses relevés de compte spécifiquement et uniquement sous forme électronique (au format PDF). A ce titre, le Relevé de Compte en Ligne se substitue aux relevés de comptes papier. L'Abonné qui recevait ses relevés de compte sous forme papier est informé et accepte que l'envoi sous cette forme s'arrête un mois après l'abonnement au service Relevé de Compte en Ligne. L'Abonné pourra toutefois, s'il le désire, obtenir une version papier de ses relevés de compte ou du récapitulatif annuel moyennant le paiement d'une commission figurant dans la brochure "Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers" (rubrique « Recherche de documents »).

**17.5** Les informations légales et réglementaires telles que, par exemple, les modifications des taux d'intérêts créditeurs des comptes d'épargne, du taux d'intérêt débiteur du compte bancaire ou du taux d'intérêt du Crédit Confiance figureront sur les Relevés Électroniques ou donneront lieu à une information via Internet.

**17.6** Les Relevés Électroniques seront accessibles via les SERVICES INTERNET à partir de la date effective d'abonnement au service (conformément aux dispositions des articles 17.1 et 17.2 ci-dessus) et pendant une durée de dix (10) ans après leur mise à disposition. L'Abonné peut restreindre ou supprimer l'accès à l'historique des Relevés en ligne en s'adressant à son Conseiller de Clientèle.

**17.7** L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

L'Abonné peut résilier à tout moment sans frais son abonnement, soit en ligne via les SERVICES INTERNET, soit par un écrit remis ou adressé à son Agence.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés de compte sous forme papier. Toutefois le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé de Compte en Ligne, sous réserve que la demande de résiliation intervienne au minimum deux (2) jours ouvrés avant cette date.

A la suite de la résiliation du service Relevé de Compte en Ligne ou de la clôture du/des compte(s) qui en bénéficie(nt), l'Abonné peut consulter l'historique des Relevés Électroniques pour la période pendant laquelle il a bénéficié du service.

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter en ligne ses relevés de compte(s). Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces Relevés Électroniques avant la résiliation effective de son contrat de Banque à Distance.

## **ARTICLE 18 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR LE SERVICE ET OPÉRATIONS BANCAIRES**

**18.1** Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

**18.2** Le Service ne délivre aucun conseil quant au bien fondé de l'investissement ou du désinvestissement envisagé par l'Abonné ou toute autre forme de conseil pouvant déterminer son choix.

Les informations boursières, financières et fiscales ne sont qu'indicatives. Il revient à l'Abonné d'opérer selon sa libre appréciation le choix de ses placements et les opérations qui en résultent.

Il est vivement recommandé à l'Abonné de se conformer aux indications figurant éventuellement sur le SERVICE INTERNET. Avant toute souscription d'un OPC, l'Abonné doit impérativement prendre connaissance du Document d'Information Clé pour l'Investisseur et plus particulièrement de la rubrique "Profil de risque et de rendement".

Les informations fiscales présentées sur le SERVICE INTERNET sont calculées sur la base d'éléments en possession de Société Générale. L'impression des écrans ne constitue en aucun cas un justificatif fiscal.

**18.3** La saisie de coordonnées ainsi que de tout élément nécessaire à la réception d'informations, par SMS ou e-mail, s'effectue sous la seule responsabilité de l'Abonné. La responsabilité de Société Générale ne peut être recherchée en cas de non-réception d'information, notamment en cas de saisie erronée de coordonnées.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des mails ou des SMS, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre le déclenchement de l'alerte et sa réception.

Pour le cas particulier des Clubs d'investissement, l'Abonné Président d'un Club et/ou le mandataire désigné s'engage à utiliser le Service dans le respect de la législation applicable et des règles propres aux Clubs d'investissement telles que définies dans la convention d'indivision.

**18.4** L'Aide à la décision est une composante des Fonctions Transactionnelles (Bourse) du SERVICE INTERNET. Elle permet à l'Abonné qui en bénéficie de :

- s'abonner à un Morning Meeting (« Réunion du Matin »), afin de recevoir des informations relatives aux valeurs et marchés boursiers,
- poser des alertes sur valeurs et indices boursiers.

## **ARTICLE 19 - LOI " INFORMATIQUE ET LIBERTÉS "**

Société Générale est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel dans le cadre de la mise en œuvre du Service afin d'assurer :

- la gestion et l'utilisation des services, la gestion des demandes de l'Abonné, ainsi que des produits et services souscrits, l'établissement des preuves des transactions et conventions,
- la gestion de la relation client, la prospection et la réalisation d'animations commerciales, d'études statistiques et patrimoniales,
- la gestion et sélection du risque, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la détermination du statut fiscal, la lutte contre la fraude.

Société Générale est susceptible d'enregistrer les conversations téléphoniques passées entre ses clients et son Service Client aux fins

d'amélioration de l'accueil téléphonique et de sécurité des transactions effectuées.

Société Générale est autorisée, de convention expresse et par dérogation au secret professionnel, à communiquer des données à caractère personnel aux personnes morales membres du Groupe Société Générale, aux prestataires et sous-traitants qui interviennent pour son compte, à ses partenaires, intermédiaires, courtiers et assureurs dans la limite nécessaire à l'exécution des prestations concernées, dans le cadre de la mise en commun de moyens, ainsi qu'en tant que de besoins en vue d'exécuter les ordres et transactions de l'Abonné, de souscription à distance de produite et services, et assurer la sécurité des réseaux informatiques et des transactions.

Par ailleurs, ces traitements sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Union Européenne, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale et des mesures prises pour assurer la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi celle de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux. Dans ce cas, Société Générale met en œuvre les moyens nécessaires pour 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.

L'Abonné 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 et, s'opposer, sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement pouvant ainsi entraîner l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

L'Abonné peut s'opposer, sans avoir à motiver sa demande, à ce que ces données soient utilisées ou communiquées à des tiers à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Agence où est ouvert le compte.

Quatre mois après la désignation par le ministre chargé de l'économie de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L121-34 du code de la consommation, l'Abonné qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur cette liste. Tout consommateur inscrit sur cette liste ne pourra être démarché téléphoniquement par un professionnel sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

## ARTICLE 20 – RESPONSABILITÉ

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, Société Générale 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 une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, Société Générale est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de Société Générale, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement.

L'accès aux SERVICES MOBILES 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'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Abonné 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'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par les SERVICES MOBILES, Société Générale ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou

prêt du terminal de l'Abonné. 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'Abonné.

Société Générale 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 système informatique de l'Abonné.

De même, Société Générale n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile, ...) utilisé par l'Abonné.

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

## ARTICLE 21 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE INTERNET - DÉLAI DE RÉCLAMATION ET DE CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS BANQUE A DISTANCE

### 21.1 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 Société Générale pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné, ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour Société Générale et les sociétés de son Groupe le cas échéant :

- la preuve desdites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes,
- la preuve de l'adhésion de l'Abonné à des nouveaux services ou produits souscrits directement en ligne par le biais du SERVICE INTERNET via le procédé de signature électronique décrit au 3.3.

Pour les opérations de paiement visées à l'article 8, Société Générale devra apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements par les appareils utilisés par Société Générale pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné. A cet égard, l'Abonné autorise Société Générale ou son sous-traitant, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

### 21.2 Délais de réclamation

Les réclamations relatives aux opérations de paiement et autres opérations doivent être formulées selon les conditions visées dans la convention de compte et dans la convention de compte titre.

## ARTICLE 22 – INTERRUPTION/LIMITATION DU SERVICE

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

Société Générale se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Fonctions Transactionnelles afin :

- de limiter les transactions, versements ou arbitrages en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat,
- de ne pas donner suite à une demande de souscription en ligne de produits ou services.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son Agence pour effectuer ses opérations.

**ARTICLE 23 - TARIFICATION DU SERVICE**

L'abonnement au Service est gratuit.

Néanmoins, Société Générale se réserve la faculté de facturer ultérieurement l'accès au Service. A cet effet, toute modification de tarif donnera lieu à une information préalable de l'Abonné par voie télématique ou par lettre simple un mois avant sa prise d'effet. Sans manifestation de la part de l'Abonné dans ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement dans les conditions de l'article 25 des présentes conditions générales.

Les opérations effectuées dans le cadre du SERVICE INTERNET et du Service Client seront facturées conformément aux tarifs figurant dans la brochure intitulée « Produits et Services de la Convention de Compte » de la clientèle des particuliers tenue à la disposition de l'Abonné dans son Agence et également disponible sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr)

Pour le Service Client, l'Abonné supportera le coût de la communication téléphonique qui lui sera facturé directement par l'opérateur de son réseau téléphonique. Ce coût figure dans la brochure tarifaire susvisée.

Pour le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

**ARTICLE 24 - DURÉE DU CONTRAT – RÉTRACTATION – RÉSILIATION**

**24.1** Le présent abonnement est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre l'Abonné et Société Générale.

La résiliation du Service ou du présent contrat n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés conformément à l'article 3.3.

Société Générale se réserve le droit de fermer l'accès au Service moyennant un préavis de deux mois adressé à l'Abonné par lettre simple, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

**24.2** Société Générale pourra en outre soit suspendre l'accès aux Fonctions Transactionnelles 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'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 3 des présentes conditions générales, de clôture du compte bancaire (quelle qu'en soit la cause), ou de non-utilisation du Service pendant 1 an.

La résiliation d'office par Société Générale ou la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles vaut pour l'ensemble du Service.

**24.3** L'Abonné peut, à tout moment, et sans préavis, demander la fermeture complète de son accès au Service par simple lettre envoyée ou remise à son Agence. L'accès sera fermé par Société Générale dans les délais techniques nécessaires. L'Abonné pourra faire procéder à la réouverture de l'accès au Service moyennant instructions écrites adressées à l'Agence qui gère le contrat.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et Société Générale entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au Service.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à distance ou à la suite d'un acte de démarchage, ainsi que pour les contrats souscrits à distance par le biais du Service, l'Abonné bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, dans les conditions fixées par décret ou, en l'absence de ce texte, par un simple écrit remis par tout moyen à son

Agence, écrit dont il appartiendra à l'Abonné de conserver la preuve de la remise.

**ARTICLE 25 - MODIFICATION DU CONTRAT ET DU SERVICE**

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du Service, Société Générale 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'Abonné par voie postale ou sur support durable (via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES) :

- au plus tard deux mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives aux services de paiement et de bourse en ligne,
- au plus tard un mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives aux services d'information et de consultation.

L'Abonné ayant alors la possibilité, en cas de désaccord, de faire procéder à la fermeture des accès au Service, comme indiqué ci-dessus à l'article 24 «Durée du Contrat », et ce sans aucune pénalité.

Les présentes conditions générales sont également consultables via le SERVICE INTERNET. Leurs modifications seront signalées via la messagerie sur le SERVICE INTERNET et le SERVICE MOBILE ou par un message vocal lors d'un appel au Service Client.

**ARTICLE 26 - ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS LA CONVENTION DE COMPTE ET AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION DE COMPTE DE TITRES.**

A l'occasion de sa demande d'abonnement, l'Abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes des conditions générales de fonctionnement des produits et services souscrits par l'Abonné inclus dans la convention de compte et des conditions générales de la convention de compte de titres.

A tout moment de la relation contractuelle, l'Abonné a le droit de recevoir, gratuitement, les présentes conditions générales en s'adressant à son Agence. Par ailleurs, les présentes conditions générales ainsi que les conditions générales de la Convention de Compte sont téléchargeables sur le SERVICE INTERNET.

**ARTICLE 27 – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DU TRIBUNAL**

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales relèvera, faute d'être résolu à l'amiable entre Société Générale et l'Abonné, des tribunaux compétents.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE - SA AU CAPITAL DE 1 007 625 077,50 EUR,  
29 Boulevard Haussmann 75009 Paris - 552 120 222 RCS PARIS

Société Générale est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR, 61 rue Taitbout 75 436 Paris Cedex 09) en qualité d'établissement de crédit et d'entreprise d'investissement habilité à effectuer toutes les opérations de banque et à fournir tous les services d'investissement à l'exception du service d'investissement d'exploitation d'un système multilatéral de négociation. Société Générale est contrôlée par cette même autorité notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle par la Banque Centrale Européenne pour la supervision de sa solidité financière, ainsi que par l'Autorité des marchés financiers.

RÉALISATION STUDIO SOCIÉTÉ GÉNÉRALE – 30/09/2015 -  
RÉF. : (J) 703408