NOTICE D'INFORMATION

« Mon Assurance Mobile » est un contrat d'assurance collective de dommages régi par le Code des assurances.

Il est conclu entre :

L'adhérent, et

Société Générale
Société Anonyme au capital de 1 009 897 173, 75 euros,
Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222,
Siège social : 29 Boulevard Haussmann, 75009 Paris,
Agissant en sa qualité d'intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07 022 493.
L'immatriculation à l'ORIAS peut être vérifiée sur le site www.orias.fr.

Société Générale a souscrit un contrat « Mon Assurance Mobile » qui est assuré par :

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

Cette entreprise est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Le contrat se compose :

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

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

- **Adhérent** : Personne physique majeure agissant en qualité de particulier, résidant habituellement en France métropolitaine, ayant adhéré à l'assurance « Mon Assurance Mobile ».

- Appareil de remplacement : Appareil reconditionné délivré, à la suite d'un sinistre garanti lorsque l'appareil est volé ou irréparable.

- Appareil irréparable : Appareil dont le coût des frais de réparation toutes taxes comprises (TTC) est supérieur à la valeur économique de l'appareil au jour du Sinistre.

- Appareil reconditionné: Appareil de même niveau de caractéristiques techniques et fonctionnelles que l'appareil garanti d'origine, emballé en boîte neutre, non simlocké, ayant fait l'objet d'une première utilisation. Les opérations de reconditionnement (rénovation ou réparation) sont réalisées avec des pièces constructeurs d'origine.

- Assuré :
- L'Adhérent,
- Son conjoint non séparé, concubin notoire, partenaire lié par un pacte civil de solidarité (PACS),
- Ses enfants et ceux de son conjoint non séparé, concubin notoire ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité (PACS) lorsqu'ils sont fiscalement à leur charge.

- Assureur : SOGESSUR

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

- Compte de prélèvement : Le compte de particulier de l'Adhérent, ouvert auprès de Société Générale, sur lequel est prélevée la cotisation et dont les références figurent sur les conditions particulières

- Echéance principale : C'est la date de renouvellement annuelle du contrat. Pour le présent contrat, l'échéance principale est au 1er mars.

- Frais de réparation : Coût de la remise en état de l'appareil garanti endommagé, au jour du Sinistre

- Période d'assurance : La période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la date de première échéance annuelle (1er mars), ou entre deux échéances annuelles, ou entre la date du dernier renouvellement et la date de résiliation de l'adhésion.

- Sinistre : Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens du présent contrat.

- Tablette tactile : Appareil à écran tactile dépourvu dans sa version d'origine de clavier externe et de souris, et d'une dimension ne dépassant pas la taille d'une feuille A4.

- Tiers : Toute personne autre que l'Assuré.

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

- Valeur d'achat : Prix d'achat toutes taxes comprises (TTC) correspondant à la somme qui figure sur la facture d'achat de l'appareil garanti, déduction faite des éventuelles remises obtenues.

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

ARTICLE 2 : TERRITORIALITE

Les garanties produisent leurs effets pour tous les Sinistres survenus en France métropolitaine ou dans le monde entier pour des séjours de moins de 3 mois.
Toutefois, le diagnostic, la réparation, le remplacement ou l'indemnisation ne peuvent être réalisés qu'en France métropolitaine.

ARTICLE 3 : LES BIENS GARANTIS

Ce produit couvre :

- les téléphones portables et smartphones équipés d'au moins une Carte SIM ou USIM,
- les Tablettes tactiles.

Ces appareils doivent:

- avoir été achetés neufs,
- être âgés de moins de 3 ans au moment de la date de survenance du sinistre,
- être utilisés à des fins privées.

La facture d'achat de l'appareil garanti doit être aux nom et prénom de l'Assuré.

ARTICLE 4 : LES GARANTIES

Dans le texte qui suit, « nous », « nos », « notre » font référence à l'Assureur et « vous », « vos », « votre » à l'Adhérent.

4.1 GARANTIE VOL

Cette garantie prend en charge dans les conditions définies au paragraphe « Modalités d'indemnisation » le remplacement 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 portée de main de l'Assuré, sous sa 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 du vêtement de l'Assuré ou du sac qu'il porte 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 forcement ou la destruction de tout dispositif de fermeture extérieure d'un local immobilier individuel 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 l'Assuré porte ou tient.

- **Vol par introduction clandestine** défini comme la soustraction frauduleuse de l'appareil garanti, alors que celui-ci se situe dans l'habitation que l'Assuré occupe, par l'introduction d'un Tiers agissant, en la présence et à l'insu, de celui-ci ou d'un membre de sa famille (conjoint, ascendants et descendants) ;

4.2 GARANTIE BRIS

Cette garantie prend en charge dans les conditions définies au paragraphe « Modalités d'indemnisation » la destruction ou la détérioration totale ou partielle de l'appareil garanti résultant d'un accident à condition :

- que les dommages soient extérieurement visibles et l'empêchent de fonctionner correctement,
- et qu'il ne s'agisse pas d'un fait volontaire d'un Assuré,
- et qu'il ne résulte pas d'un comportement fautif.

Est considéré comme accident, tout événement soudain, imprévu, extérieur à l'appareil garanti et constituant la cause du dommage.

Le comportement fautif est défini comme le fait de laisser l'appareil à l'extérieur sans surveillance (notamment en cas d'événements climatiques) ou de poser l'appareil à un emplacement comportant un risque prévisible de chute ou de détérioration.
Ce comportement peut entraîner une déchéance de droit à indemnisation.

4.3 GARANTIE OXYDATION

Cette garantie couvre dans les conditions définies au paragraphe « Modalités d'indemnisation » l'oxydation, c'est-à-dire toute corrosion par effet chimique des composants de l'appareil garanti à la suite d'un contact accidentel avec de l'eau ou d'autres liquides, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti et n'ayant pas pour origine un phénomène interne à l'appareil garanti.

ARTICLE 5 : MODALITES D'INDEMNISATION

<u>En cas de vol</u>

Si la garantie est acquise, nous adresserons un appareil de remplacement au domicile de l'Assuré, en France métropolitaine. Les frais d'envoi sont à notre charge.

L'appareil de remplacement sera adressé dans un délai de 72 heures suivant votre acceptation de notre proposition.

Dans le cas où le coût de cet appareil de remplacement serait supérieur au montant maximum d'indemnisation, l'indemnité versée sera égale au montant maximum d'indemnisation dans la limite de la valeur d'achat.

<u>En cas de bris et d'oxydation</u>

Dans ces deux cas, l'appareil endommagé est envoyé dans un centre de réparation que nous avons agréé.

Si la garantie est acquise, nous prendrons en charge dans les conditions mentionnées ci-dessous et dans la limite du montant maximum de garantie, soit la réparation de l'appareil garanti, soit son remplacement.

- Si l'appareil est réparable, il sera renvoyé, après réparation par le centre de réparation, au domicile de l'Assuré en France métropolitaine, dans les 13 jours ouvrés à compter de la date de réception de l'appareil par le centre de réparation. Les frais d'envoi et la remise en état sont à notre charge.

- Si l'Appareil est irréparable, nous adresserons un appareil de remplacement au domicile de l'Assuré en France métropolitaine. Les frais d'envoi de l'appareil de remplacement sont à notre charge. L'appareil de remplacement sera adressé dans un délai de 13 jours ouvrés à compter de la date de réception de l'appareil par le centre de réparation.

- Dans le cas où le coût de réparation ou de remplacement de cet appareil serait supérieur au montant maximum

d'indemnisation, l'indemnité versée sera égale au montant maximum d'indemnisation dans la limite de la valeur d'achat.

Si la garantie n'est pas acquise, l'appareil est renvoyé à nos frais au domicile de l'Assuré en France métropolitaine par le centre de réparation.

AVERTISSEMENT

Avant de faire parvenir l'appareil au centre de réparation, l'assuré doit, sous sa responsabilité :

- **si l'appareil contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, effectuer une sauvegarde externe de ces données avant de les supprimer de l'appareil. A défaut, les données personnelles seront détruites par le centre de réparation.**
- **désactiver la fonction « localisation de mon téléphone » et le compte Cloud si l'appareil comporte cette fonction. A défaut, le centre de réparation ne pourra pas effectuer la réparation en cas de prise en charge du Sinistre.**

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation de l'appareil garanti ou de mandater un Tiers pour procéder à cette réparation, sous peine de déchéance de garantie.

Dans tous les cas

L'appareil de remplacement, dont le coût ne pourra dépasser le montant maximum d'indemnisation prévu au contrat, est par ordre de priorité et en fonction des disponibilités :

1. un appareil reconditionné de marque et de modèle identique.
2. à défaut, un appareil reconditionné de marque identique et de modèle au moins équivalent à l'appareil garanti.
3. à défaut, un appareil reconditionné de marque différente et de modèle au moins équivalent à l'appareil garanti.

Cet appareil reconditionné sera garanti dans les mêmes conditions, délais, limites, plafonds et exclusions que l'appareil garanti d'origine, et ce, pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir. Cette durée ne peut être inférieure à 3 mois à partir de la date de réception de l'appareil reconditionné envoyé par nos soins.

Mise à disposition d'un appareil de prêt en cas de dommages subis par le téléphone portable de l'Assuré à la suite d'un événement garanti.

L'Assuré pourra bénéficier, pendant la durée de réparation de l'Appareil, d'un téléphone de prêt qui lui sera envoyé à son domicile en France métropolitaine. Les modalités de délivrance de l'appareil de prêt vous seront communiquées lors de la déclaration de Sinistre.

ARTICLE 6 : DELAI DE CARENCE

Aucun Sinistre ne peut donner lieu à indemnisation s'il survient dans les 30 premiers jours à partir de la date d'effet de votre adhésion au contrat.

ARTICLE 7 : MONTANT MAXIMUM DE GARANTIE

Le montant maximum d'indemnisation est de 400 EUR par Sinistre.

La garantie est limitée à 2 Sinistres par Période d'assurance.

ARTICLE 8 : LES EXCLUSIONS

8.1 EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

- **La faute intentionnelle d'un assuré,**
- **La guerre civile ou étrangère, les émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats et actes de sabotage,**
- **L'embargo, la confiscation, la capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **La désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,**
- **La perte, l'oubli ou la disparition de l'appareil garanti,**
- **L'appareil utilisé dans le cadre d'une activité professionnelle et commerciale,**
- **Les connectiques, accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'appareil garanti (écouteurs, oreillettes, kits mains libres, casques, sacoches, housses, étuis, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, kits allume-cigares) et plus généralement tous accessoires connexes à l'appareil garanti.**

8.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE VOL

- **Le vol d'un appareil situé dans un véhicule terrestre à moteur stationné sur la voie publique, lorsque l'appareil est visible de l'extérieur,**
- **Le vol de l'appareil en cas d'effraction d'un bien mobilier ou d'un local immobilier commun.**

8.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE BRIS ET OXYDATION

- **Les dommages relevant des garanties du constructeur,**
- **Les pannes, défaillances ou défauts des composants, imputables à des causes d'origine interne, ou liés à l'usure, l'encrassement, l'ouverture ou la modification de l'appareil garanti, quelle qu'en soit la cause,**
- **Les dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir l'appareil garanti endommagé ou concernant un appareil garanti dont le numéro de série ou le numéro IMEI est invisible ou altéré,**
- **Les dommages survenus en l'absence de constatation de cassure ou de fissure externe,**
- **Les dommages liés aux effets de la sécheresse du courant électrique ou atmosphérique, de la présence de poussières ou d'un excès de température,**
- **Les dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que, par exemple les rayures, les écaillures, les égratignures, les bosselures,**
- **Les conséquences directes ou indirectes pendant ou à la suite d'un Sinistre:**
  - **de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels,**
  - **d'une modification de programme, d'une modification de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.**

ARTICLE 9 : PROCESSUS DE GESTION

9.1 DECLARATION DE SINISTRE

Sauf cas fortuit et force majeure, vous devez déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés (deux jours ouvrés en cas de Vol) 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 : 09 69 39 22 24
- soit par email : monassurancemobile@grassavoye.com,
- soit par: courrier à l'adresse GRAS SAVOYE Mon Assurance Mobile – TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX.

En cas de vol

Vous devez en outre, 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).

ATTENTION

- **Si le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance du droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.**
- **Vous perdez également tout droit à garantie si vous faites, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre.**
- **Vous devrez fournir tous documents nécessaires à la mise en jeu de la garantie et ceux établissant la réalité et l'importance des dommages.**

A défaut de présentation de ces justificatifs ou éléments, vous perdrez tout droit à indemnisation.

9.2 JUSTIFICATIFS A TRANSMETTRE

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

En cas de vol

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti mentionnant les nom et prénom de l'Assuré ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI pour les téléphones portables)
- 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.
- tout justificatif permettant d'établir la qualité d'Assuré (ex : document administratif officiel établissant le lien avec l'Adhérent et le cas échéant tout document établissant qu'il est fiscalement à charge).
- 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 la déclaration effectuée auprès de l'assureur multirisques habitation ou automobile.

En cas de Bris et Oxydation

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti mentionnant les nom et prénom de l'Assuré ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI pour les téléphones portables),
- une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du Sinistre,
- tout justificatif permettant d'établir la qualité d'Assuré (ex : document administratif officiel établissant le lien avec l'Adhérent et le cas échéant tout document établissant qu'il est fiscalement à charge).

Vous devez également nous transmettre systématiquement l'appareil garanti endommagé.

Dans tous les cas

Les pièces justificatives et l'appareil (sauf cas de vol) sont à adresser à Gras Savoye,

- soit par email : monassurancemobile@grassavoye.com,
- soit par courrier à l'adresse GRAS SAVOYE Mon Assurance Mobile – TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX.

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.

ARTICLE 10 : VIE DU CONTRAT

10.1 LOI APPLICABLE ET LANGUE UTILISEE

Les relations précontractuelles et contractuelles entre nous et vous sont régies par le droit français. Nous utiliserons la langue française pour tous nos échanges pendant toute la durée du contrat.

10.2 DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à compter de la date de signature de vos conditions particulières jusqu'à l'Echéance principale suivante. A l'expiration de cette période, il est renouvelé automatiquement par période annuelle, tant qu'il n'y est pas mis fin par l'une des parties.

10.3. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

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

Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 6 et du paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les Sinistres survenus entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de votre adhésion. En revanche, les garanties sont sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à Société Générale et SOGESSUR du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.

10.4 DROIT DE RENONCIATION

Dans le cadre d'une adhésion à distance par téléphone

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à votre contrat sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. 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 la 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.
Si vous exercez votre droit de renonciation alors que vous avez demandé la prise d'effet des garanties du contrat avant l'expiration du délai de 14 jours, vous êtes redevable du montant de la cotisation précisée dans les Conditions Particulières, au prorata de la période écoulée depuis la prise d'effet des garanties.
Votre contrat sera résilié à la date de la réception de votre demande.

Vous devez notifier votre demande, à l'agence Société Générale dans laquelle vous détenez votre compte de prélèvement, par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec accusé de réception ou par lettre remise en main propre contre récépissé.

Cette demande intégrera la phrase suivante :
« Je soussigné(e) <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-2-1 du Code des assurances pour mon contrat d'assurance « Mon Assurance Mobile » <indiquer les références du contrat figurant sur les Conditions Particulières> souscrit le <date d'adhésion au contrat> ».
Le coût d'affranchissement de cet envoi par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec accusé de réception est celui en vigueur.

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

Si, en tant que personne physique, vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, votre résidence ou votre lieu de travail, même à votre demande, et si vous avez signé dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous avez la faculté d'y renoncer par envoi recommandé électronique ou 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 ni à supporter de pénalités.

Vous devez notifier votre volonté d'exercer votre droit de renonciation à l'agence Société Générale dans laquelle vous détenez votre compte de prélèvement.

Cette demande intégrera la phrase : « Je soussigné(e) <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-9 du Code des assurances pour mon contrat d'assurance « Mon Assurance Mobile » <indiquer les références du contrat figurant sur les Conditions Particulières>, souscrit le <date de d'adhésion au contrat> ».
Votre contrat sera résilié à compter de la date de réception de votre demande.
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.

10.5 CONVENTION DE PREUVE DE LA SOUSCRIPTION ELECTRONIQUE

Dans le cadre d'une vente à distance par téléphone ou par Internet, vous avez la possibilité de souscrire électroniquement vos contrats d'assurance au moyen de certificats électroniques.
Cette possibilité est ouverte aux clients Société Générale, titulaires d'un contrat de Banque à distance dans les conditions et limites qui y sont énoncées.
Conformément aux dispositions des conditions générales de Banque à distance, en choisissant de souscrire des contrats d'assurance en ligne, vous acceptez de signer électroniquement plutôt que sur papier.
Vous acceptez que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui vous sont adressées au cours de son exécution vous soient transmises par courrier électronique et par SMS et par l'envoi des contrats dans l'Espace de mise à disposition des contrats de votre banque. Cet espace de gestion intitulé "Mes demandes" vous permet de consulter :

- les contrats en attente de votre signature et/ou dont le processus de souscription à distance a été interrompu avant sa fin (rubrique "Demande en attente de signature").

- les contrats signés (rubriques "Demande en cours de traitement" ou "Demande traitée").

Vous disposez de 7 jours pour signer votre contrat. À défaut, il sera caduc et supprimé de l'espace "Mes Demandes".
Lorsque votre contrat est signé électroniquement, un SMS vous est envoyé.
En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance, vous n'aurez 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 vous appartiendra avant la fermeture de votre espace de les enregistrer et des les imprimer.
  Toutefois, après la résiliation de votre contrat de Banque à Distance, vous pourrez nous demander à tout moment la communication d'une copie de votre contrat.

Pour la souscription électronique de votre contrat d'assurance, nous utilisons la plateforme de signature de Société
Générale, plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après "Plateforme de signature").
L'ensemble des données informatiques (notamment les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et document consultés) générées et enregistrées par les systèmes d'information de Société Générale ainsi que par la Plateforme de signature feront foi entre nous et vous, sauf preuve contraire apportée par vos soins.

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents au souscripteur sera assurée par leur mise à disposition sur la Plateforme de signature.
L'intégrité des documents présentés au souscripteur est assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plateforme de signature.
Compte tenu de la technologie utilisée l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant. Vous êtes invité à enregistrer les documents qui vous sont présentés.

10.6 RETICENCE OU FAUSSE DECLARATION

En cas de réticence ou de déclaration intentionnellement fausse, portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre, lors de l'adhésion 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.

10.7 VOTRE COTISATION

- **Quand doit-elle être payée ?**

La cotisation ainsi que les frais, taxes et contributions sur les contrats d'assurances sont payables à la date d'échéance fixée dans vos Conditions Particulières. Le paiement de la prime est fractionné mensuellement.
L'établissement des avis d'échéances, l'adhésion au contrat, la modification, la gestion des impayés peuvent donner lieu à la perception de frais accessoires.

- **Quelles sont les conséquences du non-paiement ?**

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 30 jours de son échéance, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat, nous pouvons adresser à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure. Cette mise en demeure fait courir à partir de la date d'envoi (le cachet de la poste faisant foi), un délai de 30 jours au terme duquel le contrat est suspendu puis, à l'issu de ce délai, un nouveau délai de 10 jours au terme duquel, à défaut du paiement des sommes qui nous sont dues, votre contrat sera résilié sans autre avis.

- **Percevoir des frais de poursuite et de recouvrement.**

Si la cotisation annuelle est fractionnée, la suspension de garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, et entraîne de plein droit exigibilité immédiate du total des fractions restant dues.
En cas de paiement complet de la cotisation due et des éventuels frais de poursuite et de recouvrement, le contrat suspendu reprend ses effets le lendemain à midi du jour où nous avons reçu le règlement.
A défaut de paiement de la cotisation, que son règlement soit global ou fractionné, celle-ci est définitivement due pour la totalité de la période écoulée jusqu'au jour de la résiliation du contrat.

Nous pouvons également recouvrer une indemnité égale, au maximum, à la moitié de la dernière cotisation annuelle échue.

- **Modification de cotisations, franchises et plafonds de garantie**

Nous pouvons être amenés à modifier à l'Echéance principale les franchises, les plafonds de garanties ou le niveau des cotisations du contrat en cours.
À l'exception du cas où la modification résulte d'une modification des taux de taxes, vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique dans le mois où vous avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation, ou des nouveaux plafonds de garanties.
La résiliation prend effet 30 jours après l'envoi de cette lettre et la cotisation restant due pour la période entre la précédente échéance et la date d'effet de la résiliation est calculée sur la base de votre ancienne cotisation.

10.8 POSSIBILITE DE METTRE FIN A VOTRE CONTRAT

Vous pouvez résilier votre contrat soit par lettre recommandée (le cachet de la poste faisant foi) ou par envoi recommandé électronique (l'horodatage certifié satisfaisant aux exigences définies par décret faisant foi), soit par déclaration faite contre récépissé auprès de l'agence Société Générale dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement. Le tableau ci-après précise les conditions de résiliation.
Lorsqu'il est mis fin à votre contrat au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la fraction de cotisation correspondant à la période d'assurance postérieure à la résiliation, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de votre cotisation.

Conditions de résiliation

Motif de résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation ?
Tous motifs	L'Adhérent	Un mois au plus tard avant l'échéance annuelle	A l'échéance annuelle
	L'Adhérent	En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, **dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi)**	A l'échéance annuelle si votre lettre recommandée ou votre envoi recommandé électronique nous parvient avant cette date Le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée ou sur l'horodatage de l'envoi recommandé électronique si celle-ci nous parvient après l'échéance annuelle de votre contrat.
	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'événement	Un mois après l'envoi de votre lettre recommandée ou de votre envoi recommandé électronique
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'assureur d'un autre de vos contrats d'assurance après Sinistre	L'Adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation d'un contrat après Sinistre	Un mois après votre demande
Diminution du risque en cours de contrat	L'Adhérent	Dès que vous avez eu connaissance du refus de l'assureur de réduire votre cotisation	Un mois après votre demande
Résiliation après Sinistre	L'Assureur	Après Sinistre	un mois après 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 paiement des cotisations	L'Assureur	Au plus tôt 30 jours après l'échéance de paiement	40 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer
Retrait d'agrément			Le 40ème 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

Conditions de résiliation

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés, le cas échéant, à partir de la date d'expédition de l'envoi recommandé électronique ou de l'envoi de la lettre recommandée (le cachet de la Poste ou l'horodatage certifié satisfaisant aux exigences définies par décret faisant foi) ou à compter de la remise contre récépissé.

10.9. PLURALITE 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.
Si plusieurs assurances se trouvent souscrites pour le même bien contre les mêmes risques et dans le même intérêt, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de vos dommages.

10.10 SUBROGATION

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances, SOGESSUR est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans vos droits et actions contre le responsable du Sinistre.
Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, les garanties ne s'appliquent pas.

10.11 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 fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.
Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :
- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.
Elle est également interrompue par :
- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou l'envoi d'un recommandé électronique avec accusé de réception adressé par :
    - l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
    - l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

10.12 RECLAMATIONS CONSOMMATEURS

Réclamation liée à votre adhésion auprès de votre conseiller de clientèle

Si votre réclamation concerne l'adhésion à 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

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

SOGESSUR Réclamation Clients
TSA 91102
92894 Nanterre Cedex 9

10.13 MEDIATEUR

Après épuisement des procédures de réclamations, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Le Médiateur est une personnalité extérieure à SOGESSUR qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit.
Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les quatre-vingt-dix jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.
La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la « charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : http://www.mediation-assurance.org.

10.14 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Ce paragraphe pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par la société *SOGESSUR entité du Groupe SOGECAP* (ci-après dénommée « Nous »), en tant que responsable de traitement.
Le groupe SOGECAP a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes : dpo.assurances@socgen.com ou Groupe SOGECAP - Délégué à la Protection des données - 17 Bis Place des Reflets - 92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

POURQUOI COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

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

- votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,

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

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment.
Pour vous apporter les meilleurs services et continuer de les améliorer, nous traitons vos données dans le cadre de :

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

Dans notre intérêt légitime, nous utilisons également vos données pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du groupe SOGECAP analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins, ainsi que celles de nos partenaires. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « quels sont vos droits ? »).
Afin de préserver la mutualité de nos assurés et dans notre intérêt légitime, nous mettons en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe SOGECAP.

QUI PEUT ACCEDER A VOS DONNEES ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats de chacune de vos garanties, à nos délégataires de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du Groupe SOGECAP dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations.
Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants ; aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat…..), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

Les données de santé que nous pouvons être amenés à traiter sont destinées à notre Médecin conseil, à son service médical travaillant au sein d'une bulle de confidentialité, ou aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégataires ou experts médicaux et, le cas échéant, nos réassureurs). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

DANS QUELS CAS TRANSFERONS-NOUS VOS DONNEES HORS DE L'UNION EUROPEENNE ?

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.
Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe "pourquoi collectons-nous vos données ? " sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.
Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

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

QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous disposez d'un droit :

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

Vous pouvez également :

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

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre.

Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.

- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.
- à des opérations de prospection par téléphone en vous inscrivant sur la liste d'opposition selon les modalités décrites sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier, à l'adresse suivante : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes. Vous ne pourrez plus être démarché téléphoniquement par SOGESSUR ou l'un de ses partenaires sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

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

ou depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site https://www.assurances.societegenerale.com

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/d'adhérent, numéro de contrat)
Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par le groupe SOGECAP, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante : https://www.assurances.societegenerale.com.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES

Sogessur procédera à l'enregistrement des conversations et de vos échanges avec le ou les collaborateurs de Sogessur assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (emails, fax, entretiens téléphoniques, etc) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service.
Les enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 2 ans à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.
Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.
Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à Sogessur – Monsieur Le Directeur de la Relation Client- TSA 91102 -92894 Nanterre Cedex 9