

SERVICE OPPOSITION SÉCURISÉE

CONDITIONS GÉNÉRALES

PRÉAMBULE

Le service, SERVICE OPPOSITION SECURISÉE (S.O.S.), objet du présent document, est souscrit par la SBE auprès de Loyaltybuild Limited, Société de droit irlandais au capital de 500 000 euros, immatriculée sous le numéro 411428 et dont le siège social est situé 25-28 North Wall Quay Dublin 1 (Irlande), qui opère en France sous le nom commercial TENERITY, via sa succursale CS 60260 – 75084 Paris Cedex 02 et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 795 083 591. TENERITY fournit le service S.O.S. (dont les prestations sont définies à l'article IV) aux Abonnés, clients de la SBE, qui en sont les bénéficiaires.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

L'Abonné doit être une personne physique agissant à titre non professionnel, domiciliée en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

Par carte, on entend toute carte bancaire ou accréditive, délivrée par des organismes émetteurs en France métropolitaine ou en principauté de Monaco et non seulement par la SBE qui permet d'effectuer des retraits d'espèces et/ou des paiements chez les commerçants et prestataires agréés.

ARTICLE 2 - CONDITIONS DE VALIDITÉ DE L'ABONNEMENT

1 - Prise d'effet

L'abonnement prend effet dès la réception par l'Abonné du courrier de confirmation, sous réserve du paiement de la cotisation.

2 - Conditions de validité

L'abonnement à S.O.S. entre en vigueur à compter de la date d'effet précitée pour une durée indéterminée ; chacune des parties pouvant à tout moment y mettre fin au moyen de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception respectant un délai de préavis d'un mois à compter de cet envoi (sous réserve du paiement de la prime à la date d'exigibilité de celle-ci).

ARTICLE 3 - ACCES AUX PRESTATIONS

1 - Téléphone

Pendant la durée de l'abonnement, les prestations définies à l'article IV sont effectuées sur demande expresse de l'Abonné s'étant fait dérober ou ayant perdu ses cartes, ses papiers d'identité et/ou son téléphone portable.

Cette demande doit être formulée auprès de TENERITY, en France en composant le :

0 810 879 204 Service 0,06 € / min
+ prix appel

ou depuis l'étranger au +(33) 1 49 90 09 08 (prix d'une communication internationale vers la France, tarif selon opérateur), disponible 24h/24 et 7j/7.

2 - Site Internet

a) L'Abonné bénéficie d'un accès sécurisé au service en ligne de S.O.S., www.sosopposition.com, qui lui permet de saisir, consulter et mettre à jour toutes les informations le concernant (numéros de comptes de dépôt, références des cartes, papiers officiels et autres documents).

Pour se connecter, l'Abonné devra s'identifier avec son nom d'utilisateur et son mot de passe. L'Abonné crée ses identifiants lorsqu'il active son Espace personnel sur www.sosopposition.com. Ces identifiants sont personnels. L'Abonné doit veiller à garder ces identifiants confidentiels et est responsable de leur utilisation.

L'Abonné pourra modifier à tout moment son mot de passe, conformément aux indications données sur le site.

b) L'Abonné bénéficie également du service suivant : un échéancier programmable afin d'être alerté par e-mail des dates d'échéances ou événements importants (dates d'échéances de contrats, dates de contrôle technique...).

ARTICLE 4 - PRESTATIONS DU SERVICE ASSISTANCE

1 - Enregistrement des données

TENERITY enregistre en mémoire, d'après la fiche de renseignements que lui fournit l'Abonné, les éléments suivants : les cartes de l'Abonné, selon la définition donnée plus haut, les références des Relevés d'Identité Bancaire des compte-chèques de l'Abonné, les papiers officiels français de l'Abonné (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise), les autres documents personnels à mémoriser. Est en outre mémorisé le numéro personnel des porte-clés sécurisés fourni par TENERITY à l'abonné.

2 - Cartes

En cas :

- de perte ou de vol physique des cartes, avec ou sans utilisation frauduleuse,

- d'utilisation frauduleuse à distance, sans utilisation physique des cartes,
- a) TENERITY, via le service S.O.S se charge, pour l'Abonné, des premières formalités d'opposition auprès des centres d'opposition et/ou des organismes émetteurs concernés. Si ce service ne dispense pas ensuite l'Abonné des confirmations écrites prévues dans le cadre des conditions de fonctionnement de ses cartes, TENERITY via le service S.O.S. facilite ces démarches en communiquant à l'abonné les procédures en vigueur.
- b) Dès que l'Abonné a informé TENERITY, il est mis du point de vue de sa responsabilité dans la même situation que s'il avait lui-même informé chacun des centres d'opposition et/ou des organismes émetteurs concernés pour ses cartes protégées par le service S.O.S. Certains organismes n'étant accessibles qu'aux heures ouvrables, la responsabilité de TENERITY ne part que de l'heure d'ouverture de ces services, si l'appel de l'Abonné est effectué en dehors de ces heures. L'Abonné reste donc responsable, notamment, pour la période antérieure à son appel au service S.O.S., selon les termes de chacun de ses contrats avec le ou les émetteurs des cartes perdues ou volées. A cet effet, l'heure de l'appel téléphonique au service S.O.S. est enregistrée et communiquée ultérieurement à l'Abonné.
- c) Une demande d'opposition faite auprès des centres d'opposition et/ou des organismes émetteurs de cartes ne peut être annulée par TENERITY. Bien entendu, les éventuels frais facturés à l'Abonné par ces organismes à la suite de la perte ou du vol de carte restent à la charge de l'Abonné.

3 - Chéquiers

En cas de perte ou vol de chèquiers, TENERITY rembourse à l'Abonné (dans la limite de 30 euros par année calendaire et sur présentation d'un justificatif) par chèque bancaire, les frais d'opposition facturés, le cas échéant par la banque de l'Abonné (étant précisé que l'Abonné aura dû au préalable contacter immédiatement sa banque, seule habilitée à alimenter le Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI) auprès de la Banque de France, en cas de perte ou vol de chèquiers.

4 - Papiers officiels français et carte grise

TENERITY, via son service S.O.S. informe l'Abonné sur les formalités à accomplir pour déclarer leur disparition et procéder à leur remplacement, ainsi qu'éventuellement sur l'autorité la plus proche du lieu où il se trouve, apte à recevoir sa déclaration (commissariat de police, mairie, gendarmerie...). Par ailleurs, trois (3) mois avant leur date de fin de validité, TENERITY via son service S.O.S. le signale à l'Abonné, et lui indique les modalités à suivre pour leur renouvellement et lui signale aussi, trois (3) mois avant, la date du prochain contrôle technique de son véhicule.

5 - Autres documents

TENERITY via son service S.O.S. peut à tout moment communiquer à l'Abonné, verbalement ou par écrit, les informations mémorisées pour son compte.

6 - Clés et bagages

a) En cas de perte de clés :

TENERITY via son service S.O.S. remet à l'Abonné un (1) jeu de trois (3) porte-clés sécurisés agréés par LA POSTE sur lesquels est inscrit, au recto "S.O.S 24h/24 7j/7" ainsi que le numéro confidentiel qui permettra à S.O.S. d'identifier le propriétaire du trousseau de clés ; et au verso les coordonnées de S.O.S. Ainsi, le trousseau trouvé et mis dans une boîte aux lettres est acheminé chez TENERITY qui le fait ensuite parvenir gratuitement à l'Abonné.

Cas particulier pour les Abonnés résidant dans les DROM-COM : TENERITY se charge de mettre en relation directement l'inventeur et l'Abonné ayant perdu son trousseau grâce au numéro de téléphone inscrit au dos du porte-clés sécurisé.

b) En cas de perte de bagages :

TENERITY, via le service S.O.S. fournit à l'Abonné une (1) carte bagages et un (1) jeu d'étiquettes autocollantes.

Ils comportent le numéro de téléphone de S.O.S. et le numéro confidentiel de l'abonné. Si les bagages sont égarés, la personne qui les retrouve appelle le service S.O.S. afin de les restituer au plus vite à l'Abonné. Si les bagages sont retrouvés, TENERITY peut alors organiser leur retour. Les frais de transport sont alors à la charge de l'Abonné.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ

1 - Obligations de l'abonné

Pour pouvoir profiter du service de premières formalités d'opposition décrit à l'article 4-2, l'Abonné s'engage à communiquer à TENERITY via son service S.O.S. les références des cartes qu'il souhaite faire protéger. De la même façon, il s'engage à communiquer par écrit à TENERITY, les différents changements



intervenues sur celles-ci. Bien entendu, les autres services dépendent également de l'exactitude des renseignements communiqués par l'Abonné.

2- Responsabilité de TENERITY

En ce qui concerne les cartes, la responsabilité de TENERITY est engagée en substitution à celle de l'Abonné selon les indications en 4.2.b. La responsabilité de TENERITY ne peut bien entendu être engagée dans les cas suivants :

- les références des cartes fournies par l'Abonné sont inexactes,
- l'Abonné n'a pas signalé à TENERITY via son service S.O.S. les modifications survenues sur ses cartes (notamment en cas de changement d'adresse ou de banque),
- pour toute opération antérieure à l'appel de l'Abonné à S.O.S.
- pour toute opération postérieure à l'appel de l'Abonné à S.O.S., pour laquelle sa responsabilité resterait engagée par l'établissement émetteur s'il avait lui-même fait opposition au moment de son appel à S.O.S.

ARTICLE 6 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du service S.O.S. (notamment les informations que l'Abonné complète dans la fiche de renseignements) font l'objet d'un traitement informatisé par Loyaltybuild Limited. Ces données sont utilisées par Loyaltybuild Limited conformément à sa politique de confidentialité et de cookies (accessible sur le site Internet de S.O.S à l'adresse www.sosopposition.com), portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Ces données sont destinées aux employés de Loyaltybuild Limited qui auraient besoin d'y avoir accès dans le cadre de la gestion du service, aux sociétés du groupe de Loyaltybuild Limited et prestataires, sous-traitants qu'elle a choisis et impliqués dans la gestion du service S.O.S, ainsi qu'aux, le cas échéant, centres d'opposition et organismes émetteurs concernés.

Conformément au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement de vos données à caractère personnel, que vous pouvez exercer en écrivant au Délégué à la protection des données de Loyaltybuild Limited par courrier signé ou par e-mail, dans les deux cas avec la copie de votre pièce d'identité, envoyé à l'adresse suivante :

Loyaltybuild Limited
CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02
ou par e-mail à : dpd@TENERITY.com

ARTICLE 7 - RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

TENERITY se réserve le droit de résilier l'adhésion sans préavis, en cas de fausse déclaration ou d'utilisation frauduleuse du service par l'Abonné, sans préjudice de dommages et intérêts éventuels. L'Abonné peut résilier son adhésion, à la date anniversaire, avec un préavis d'un (1) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à son agence bancaire SBE.

ARTICLE 8 - COTISATION

L'engagement de l'Abonné porte sur le paiement de la cotisation aux échéances prévues. La cotisation et sa périodicité sont fixées contractuellement à l'Abonné. La cotisation est prélevée sur le compte chèque de l'Abonné. Modification de la cotisation : TENERITY s'engage à ne jamais modifier les cotisations, à titre individuel.

Si elle était amenée à réviser le tarif de base pour ce contrat, tous les Abonnés seraient avisés de cette révision au moins deux (2) mois avant l'échéance annuelle et elle porterait sur tous les abonnés bénéficiant des prestations du service S.O.S. En cas de désaccord, l'Abonné pourra résilier son abonnement conformément aux dispositions prévues à l'article 7.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

Circonstances particulières

TENERITY ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des prestations en cas de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique prise d'otages ou autres cas de force majeure.

ARTICLE 10 - TERRITORIALITÉ

Le service figurant en 4.6, à savoir le réacheminement par voie postale des trousseaux de clés est assuré uniquement en France métropolitaine.

Les autres services sont fournis dans le monde entier.

ARTICLE 11 - RÉCLAMATIONS ET INFORMATIONS

Pour toute information ou réclamation, l'Abonné peut contacter TENERITY par téléphone au :

0 810 879 204 Service 0,06 € / min
+ prix appel

du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, le samedi de 9h00 à 17h00.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE

La langue régissant le contrat et toutes les communications y afférentes est le français. Le contrat avec TENERITY est régi par le droit français. Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant les juridictions compétentes en vertu du code de procédure civile.

