

OFFRE GROUPÉE DE SERVICES PERSONNES PHYSIQUE SBECONTACT CONDITIONS GÉNÉRALES

CONDITIONS GÉNÉRALES DES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES SBECONTACT	1
CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES DES CONVENTIONS SBECONTACT.....	3
CARTES BANCAIRES	3
SBECONNECT « PERSONNE PHYSIQUE ».....	3
MESSAGE +	4
SERVICE OPPOSITION SÉCURISÉE	5

CONDITIONS GÉNÉRALES DES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES SBECONTACT

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des Conventions de Services Personnes Physiques (chacune étant ci-après dénommée individuellement « offre SBEContact »)

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales aux Conventions de Services Personnes Physiques s'adressent à toute personne physique à partir de 18 ans (ci-après désignée le « Souscripteur »).

ARTICLE 1 - OBJET

L'offre SBEContact permet au Souscripteur de bénéficier, selon les modalités précisées ci-après, d'un ensemble de services proposés par la SBE moyennant versement de cotisations périodiques. L'offre SBEContact est enregistrée sur le compte du Souscripteur visé aux conditions particulières. En présence de compte collectif, elle devra être signée par tous les cotitulaires. La signature de la présente offre SBEContact et de ses avenants éventuels emporte, sauf précision contraire, adhésion aux produits et services choisis par le Souscripteur dans les conditions particulières et générales qui leur sont propres.

ARTICLE 2 - SERVICES COMPOSANT L'OFFRE

L'offre SBEContact se compose de deux catégories de services :

1/ L'offre « de base » : il s'agit des services dont la souscription et la détention sont obligatoires à la souscription de l'offre SBEContact.

2/ Les « options » : il s'agit des services que le client peut, à tout moment, souscrire ou résilier dans les conditions visées à l'article 4 ci-dessous. La SBE se réserve la possibilité d'intégrer à l'offre SBEContact de nouveaux produits ou de remplacer ceux existants par de nouveaux. Dans tous les cas, le Souscripteur préalablement informé, disposera, conformément aux dispositions ci-dessous, de la possibilité de modifier l'offre SBEContact. Les conditions générales applicables à chaque service souscrit sont en principe reprises ci-après. Toutefois, lorsque cela est précisé aux conditions particulières du service considéré ou, lorsqu'elles auront fait l'objet d'une modification, les conditions générales afférentes au service souscrit seront adressées au client par document séparé qui viendra annuler ou modifier les dispositions reprises en annexe.

L'accès aux produits et/ou services de "l'offre de base" ou des "options" de l'offre SBEContact est déterminée en fonction de l'âge du Souscripteur et précisé dans les conditions particulières de l'offre SBEContact.

2.1 Services composant l'offre SBEContact

Les services essentiels :

- une carte bancaire au choix (Visa Classic, Visa SBE&moi, Visa Premier, Visa Infinite)
- l'accès à la banque en ligne SBEConnect
- les relevés et documents dématérialisés

Les services optionnels :

- le coffre-fort numérique

- des alertes par SMS avec Message+ Info
 - le *Pack Trésorerie* qui comprend le Champ Libre Accueil (autorisation de découvert) et la Protection Bancaire
 - le *Pack Tranquillité* qui comprend l'Assurance perte ou vol des moyens de paiement (Protection Paiement II) et le Service Opposition Sécurisée
- Les produits composants les packs peuvent être souscrits individuellement. Se reporter au Guide des conditions générales tarifaires des opérations de la SBE pour plus de détails.

ARTICLE 3 - MODIFICATION DES SERVICES COMPOSANT L'OFFRE SBECONTACT

3.1 Souscription de nouveaux services

Pendant toute la durée de l'offre SBEContact, le Souscripteur pourra, s'il le souhaite, souscrire de nouveaux services. Cette modification sera, sous réserve d'acceptation de la SBE, formalisée par un avenant aux conditions particulières de l'offre SBEContact soumis aux présentes conditions générales.

3.2 Résiliation des services souscrits

3.2.1 Résiliation des services souscrits en option

Pendant toute la durée du contrat, le Souscripteur ou la banque pourra, conformément aux conditions particulières et générales de l'offre SBEContact qui lui sont applicables, demander la résiliation de tout ou partie des services « en option » antérieurement souscrits. Dans ce cas, la résiliation du ou des services concernés prendra effet au terme de l'échéance en cours, le montant correspondant au tarif du ou des services effectivement résiliés restant dû pour l'échéance en cours. La résiliation devra être effectuée selon les modalités prévues aux conditions particulières ou conditions générales du service concerné.

3.2.2 Résiliation des services souscrits dans l'offre de base

Pendant toute la durée du contrat, le Souscripteur, si les conditions particulières ou les conditions générales de l'offre SBEContact permettent la résiliation de services de base par le Souscripteur, pourra conformément aux dites conditions, demander la résiliation de tout ou partie des « services de base » antérieurement souscrits. La résiliation devra être effectuée selon les modalités prévues aux conditions particulières ou conditions générales du service concerné. Dans ce cas, la résiliation du ou des services concernés prendra fin au terme de l'échéance en cours, le montant correspondant au tarif du ou des services effectivement résiliés restant dû pour l'échéance en cours, selon les modalités prévues aux conditions particulières ou aux conditions générales du service concerné.

Pendant toute la durée de l'offre SBEContact, la banque pourra résilier tout ou partie des « services de base » antérieurement souscrits. Dans ce cas, la résiliation du ou des services concernés prendra fin au terme de l'échéance en cours, le



montant correspondant au tarif du ou des services effectivement résiliés restant dû pour l'échéance en cours, selon les modalités prévues aux conditions particulières ou aux conditions générales du service concerné.

3.3 Modification des stipulations contractuelles à l'initiative de la banque

La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications aux stipulations contractuelles de l'offre SBEContact. Celles-ci seront portées à la connaissance du Souscripteur deux mois avant leur entrée en vigueur. En cas de désaccord avec les nouvelles conditions contractuelles, le Souscripteur peut résilier sa souscription à l'offre SBEContact sans frais.

ARTICLE 4 - TARIFICATION

4.1 Cotisations périodiques

L'adhésion du Client emporte souscription de divers services et en conséquence, la perception par la banque de frais exigibles pour la première fois, à la date de souscription de l'offre SBEContact (produits offre de base) ou de chacun de ces services (options) et, postérieurement, lors de leur renouvellement. Ces frais sont payables sous forme de cotisations périodiques prélevées par la banque sur le compte du Client selon les modalités arrêtées aux conditions particulières de l'offre SBEContact. Le montant de ces cotisations périodiques est déterminé par la somme des tarifs afférents aux services « offre de base » et aux services « options » souscrits par le Client, au titre des Conditions générales tarifaires des opérations.

Par dérogation expresse aux Conditions Générales des Opérations, certains services peuvent bénéficier soit de la gratuité, soit d'une tarification avantageuse stipulée dans les conditions particulières. A titre d'information, les Conditions Particulières précisent, en fonction des services souscrits par le Client à cette date, le montant des cotisations périodiques applicables au jour de souscription de l'offre SBEContact.

4.2 Ajustement des frais

Le montant des frais tel que déterminé à l'article 4.1 ci-dessus pourra être ajusté dans les cas suivants :

a. En raison d'une modification des tarifs afférents aux services « offre de base » ou « options » visés aux Conditions Générales des Opérations. Préalablement informé des nouveaux tarifs en vigueur, le Client dispose, en cas de refus, d'un délai d'un mois pour résilier la ou les options considérées. À défaut, le Souscripteur est réputé avoir accepté la nouvelle tarification qui viendra en conséquence modifier le montant des frais mensuels.

b. En cas de modification portant sur les services composant l'Offre SBEContact. S'il s'agit de la souscription d'une nouvelle « option », les cotisations périodiques seront modifiées conformément aux dispositions de l'avenant signé par le Souscripteur. S'il s'agit d'une résiliation, les cotisations périodiques prélevées au titre du mois/trimestre suivant la date de prise d'effet de la résiliation du service seront diminuées des sommes afférentes à la tarification dudit service résilié.

c. En cas de survenance d'un changement de textes législatifs ou réglementaires, imposant à la banque de modifier les conditions tarifaires visées ci-dessus et notamment, dans le cas où la banque serait tenue de renoncer à faire bénéficier le Client d'un tarif privilégié ou de la gratuité de certains services souscrits dans

le cadre des présentes, les cotisations périodiques seront, après information expresse et préalable du Client, ajustées dans le respect des obligations qui en résulteraient.

ARTICLE 5 - DURÉE DE L'OFFRE SBECONTACT

L'offre SBEContact entre en vigueur, sous réserve de l'acceptation par la SBE, à compter de sa signature par le Souscripteur pour une durée indéterminée.

ARTICLE 6 - RÉSILIATION DE L'OFFRE SBECONTACT

6.1 Modalités de résiliation

À tout moment, le Client ou la banque peut mettre fin à l'offre SBEContact en résiliant l'ensemble des services qui la composent, conformément aux modalités de résiliation prévue dans les conditions particulières ou les conditions générales de l'offre SBEContact. La SBE se réserve toutefois le droit de résilier sans préavis l'offre SBEContact, avec signification au Souscripteur, dans les cas suivants :

- non-paiement par le Souscripteur d'une cotisation
- clôture du compte mentionné au titre des conditions particulières.
Si ce compte est un compte collectif lors de la souscription et que, par demande des titulaires, il est transformé en compte individuel au nom d'un seul des Souscripteurs, ce dernier pourra solliciter la banque pour le maintien de l'offre SBEContact. À défaut d'acceptation par la banque, la transformation du compte en compte individuel aura les mêmes effets que sa clôture.
- utilisation abusive ou frauduleuse de la carte.

ARTICLE 7 - DROIT DE RETRACTATION

Si le contrat est conclu dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du contrat.

Le contrat peut recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, si le client en fait la demande. À cet égard, l'utilisation par le client des services rattachés à la convention SBEContact vaut accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, le client ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

Pour être valable, la demande de rétractation doit :

- être lisible et datée,
- comporter toutes les informations suivantes : n° de compte, nom du titulaire, libellé du contrat,
- préciser sans ambiguïté que le client « déclare renoncer à l'offre groupée de services SBEContact souscrite le XX/XX/XX auprès de la SBE »
- être adressée par écrit à l'adresse de son agence gestionnaire du compte.



CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES DES CONVENTIONS SBECONTACT

Les conditions générales afférentes à chaque service souscrit dans le cadre de l'offre SBEContact sont reprises ci-après, ou, lorsque cela est précisé, prévues par contrat séparé. Les conditions particulières s'y rattachant figurent, soit aux termes des conditions particulières de l'offre SBEContact, et de ses avenants éventuels, soit aux termes d'un contrat séparé.

CARTES BANCAIRES

Les conditions générales des cartes bancaires vous sont transmises, à la signature de votre offre SBEContact, simultanément à la remise des conditions générales de L'OFFRE GROUPEE DE SERVICES PERSONNES PHYSIQUES. Vous pouvez aussi les retrouver sur le site www.netsbe.fr.

SBECONNECT « PERSONNE PHYSIQUE »

Les conditions générales SBEConnect vous sont transmises, à la signature de votre offre SBEContact, simultanément à la remise des conditions générales de L'OFFRE GROUPEE DE SERVICES PERSONNES PHYSIQUES. Vous pouvez aussi les retrouver sur le site www.netsbe.fr.



MESSAGE +

MESSAGE + est un service d'informations bancaires et financières adressées par sms. Il est proposé aux personnes physiques majeures qui disposent d'un téléphone mobile relié au réseau d'un opérateur de téléphonie mobile sur le territoire français.
Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition du service MESSAGE +.

ARTICLE 1 - USAGE DU SERVICE

L'usage du service nécessite de disposer d'un téléphone mobile, propriété de l'abonné relié au réseau d'un opérateur de téléphonie mobile sur le territoire français.

Le téléphone mobile doit disposer de la capacité à recevoir des messages SMS. Pour recevoir un message, le téléphone mobile doit être connecté au réseau de l'opérateur et être dans la zone de couverture de celui-ci (en France) ou dans l'un des pays avec lequel l'opérateur a des accords.

Si le téléphone mobile de l'Abonné n'est pas en service lors de l'envoi du message par la Banque, celui-ci fera l'objet de plusieurs tentatives d'envoi durant la période de validité du message (en général 12 heures). L'Abonné devra s'assurer que la mémoire de son téléphone mobile n'est pas saturée par d'autres messages.

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DES SERVICES

2.1 Option Infos

Les informations transmises à l'Abonné porteront sur le solde de son compte de dépôt ainsi que les trois dernières opérations bancaires enregistrées sur ce compte. Si l'abonné détient également une carte bancaire à débit différé, il recevra également les informations relatives à l'encours de la carte bancaire ainsi que celles relatives aux trois dernières opérations bancaires.

Lors de la souscription, l'Abonné choisit la périodicité de réception des informations. Ces informations peuvent être adressées :

- deux fois par semaine (le lundi et le vendredi)

ou

- cinq fois par semaine (du lundi au vendredi).

2.2 Option flash

L'Abonné recevra un message d'alerte uniquement lorsque le solde de son compte dépasse le seuil qu'il aura défini lors de la souscription du présent contrat. Si l'abonné détient une carte à débit différé, il pourra définir un seuil spécifique pour suivre au mieux son encours carte bancaire.

Il recevra également une alerte en cas d'incident sur son compte : avis à tiers détenteur, saisie, impayé à recouvrer, rejet de chèque pour défaut de provision, avis de prélèvement impayé, refus de LCR (domiciliation), effets impayés. Lors de la souscription au service **MESSAGE+**, l'abonné peut choisir l'une et/ou l'autre de ces options.

ARTICLE 3 - MODIFICATION DE L'ABONNEMENT

En cours d'abonnement, et en fonction des possibilités du service, l'Abonné peut modifier la fréquence et la nature des informations qu'il souhaite recevoir.

Pour cela, il en fait la demande à son agence SBE.

La Banque se réserve également la possibilité d'apporter toute modification aux prestations proposées au titre du présent contrat d'abonnement **MESSAGE+**. Celles-ci feront l'objet d'une information écrite et préalable auprès de l'Abonné, qui, s'il ne les a agréé pas, peut résilier son abonnement par le biais d'un écrit moyennant le respect d'un préavis de 15 jours.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITÉ

La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour permettre l'usage du service auprès des Abonnés.

La Banque ne peut être tenue responsable des conséquences pour l'Abonné d'une interruption momentanée du service, d'un retard dans la mise à jour des informations ou du mauvais fonctionnement du service.

Il est précisé que toutes les informations fournies par le service sont données à titre indicatif.

Seul le relevé de compte émanant de la Banque, fera foi entre les parties.

Il est expressément convenu que, si la responsabilité de la banque était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'Abonné ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des frais d'abonnement au service **MESSAGE+** pour le mois en cours.

L'Abonné est seul responsable de l'usage qui peut être fait du téléphone mobile

dont il a déclaré le numéro d'appel dans le formulaire d'abonnement au service. La consultation et la divulgation des informations délivrées dans le cadre du service **MESSAGE+**, relèvent également de la responsabilité exclusive de l'Abonné. Il lui appartient notamment de préserver par tout moyen la confidentialité des informations délivrées par la banque, au besoin en protégeant, quand cela est possible, l'accès de son téléphone mobile par un code d'accès.

ARTICLE 5 - CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par les tribunaux.

Si le cas de force majeure devait avoir une durée supérieure à 30 jours consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra solliciter par écrit la résiliation immédiate de l'abonnement.

ARTICLE 6 - TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le service **MESSAGE+** est mis à la disposition de l'Abonné moyennant le paiement des tarifs visés aux conditions tarifaires des Opérations.

Pour l'option Flash, chaque sms fera l'objet d'une tarification unitaire. Le montant correspondant au(x) sms émis au cours d'un mois sera prélevé sur le compte de l'Abonné le 5 du mois suivant.

Les coûts d'achat, ainsi que la prise en location du téléphone mobile restent à la charge exclusive de l'Abonné.

ARTICLE 7 - DURÉE - RÉSILIATION

Le service **MESSAGE+** entre en vigueur, à compter de la signature par l'Abonné des conditions particulières pour une durée indéterminée ; chacune des parties pouvant à tout moment y mettre fin en respectant un délai de préavis de quinze jours à compter de cet envoi.

Le service **MESSAGE+** pourra être immédiatement résilié dans les cas suivants :

- clôture du compte visé au titre des conditions particulières,
- manquement de l'une des parties à ses obligations, et faute pour celle-ci d'y remédier dans le délai d'un mois suivant l'envoi par l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception,
- déclaration par l'Abonné auprès de la Banque de la perte ou du vol de son téléphone mobile.

ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la SBE qui agit en tant que responsable de traitement, recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de votre famille, etc.).

Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet www.netsbe.fr (rubrique « Informations réglementaires » en bas de page du site) ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la protection de vos données à caractère personnel, ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : SBE Banque Populaire - DPO 9424D, Immeuble Le Village 1, Quartier Valmy, 33 place Ronde, CS 30244, 92981 PARIS LA DEFENSE CEDEX ; ou par courriel à : delegue-protection-donnees@banque-sbe.fr

ARTICLE 9 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE
Les règles applicables sont celles stipulées sur ce point dans la convention de compte.



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.

