

À PARTIR DU 2 FÉVRIER 2025

Société Générale propose à ses clients personnes morales, un service de cartes de paiement dites « cartes affaires » décrit ci-après, qui facilite le paiement et la gestion des frais professionnels engagés par les salariés et mandataires sociaux de ses clients (le(s) « Collaborateur(s) »).

La Carte Affaires est une Carte CB Corporate Mastercard ou Carte CB Corporate Executive Mastercard délivrée aux Collaborateurs d'un client qui a souscrit à l'offre « Carte Affaires » de Société Générale (l'« Entreprise »).

Les présentes Conditions Générales de Fonctionnement ont pour objet de définir les conditions et modalités de délivrance et d'utilisation des Cartes affaires, des produits et services le cas échéant rattachés aux Cartes affaires, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties (ci-après les « Conditions Générales de Fonctionnement »).

## Conditions Générales de fonctionnement de la Carte Affaires Environnement Mastercard

Les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte Affaires ont pour objet de définir :

- d'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes aux schémas de cartes de paiement (CB et Mastercard) dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte (Partie A) ;
- d'autre part, les règles de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement (CB et Mastercard) dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte (Partie B).

Les Conditions Générales de Fonctionnement doivent être complétées des documents suivants :

- Conditions Générales du Service Sogecarte Net ;
- Notice d'assurance/assistance des Cartes Corporate Mastercard et Corporate Executive Mastercard.

Les Conditions Générales susmentionnées sont mises à disposition en agence et sur les sites [www.entreprises.sg.fr](http://www.entreprises.sg.fr) et [www.sogecartenet.fr](http://www.sogecartenet.fr).

Le Collaborateur titulaire d'une Carte est ci-après désigné le « **Titulaire de la Carte** » ou le « **Titulaire** », sauf mention contraire.

Toute demande de Carte affaires doit être formulée dans une Demande Individuelle de Carte Affaires établie selon le modèle communiqué par la banque, et signée par l'Entreprise, le Titulaire de la Carte et Société Générale.

La Demande Individuelle de Carte Affaires peut être complétée et signée par l'ensemble des Parties, de façon manuscrite ou électronique via les différents services de banque à distance proposés par Société Générale.

Les relations entre Société Générale et le Titulaire de la Carte sont régies par les Conditions Générales de Fonctionnement et par les Demandes Individuelles de Cartes affaires signées par l'Entreprise et le Collaborateur, ensemble (le « **Contrat** »).

Le contrat Cartes Affaires ci-après dénommé le « **Contrat Cartes Affaires** » est le contrat souscrit par l'Entreprise auprès de Société Générale donnant droit à la délivrance de Cartes affaires.

## A. Conditions Générales de fonctionnement de la Carte Affaires communes aux schémas des cartes de paiement

### ARTICLE 1 – OBJET DE LA CARTE

**1.1** La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du Titulaire, permettant de :

- régler des achats de biens et/ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après les « **Accepteurs** ») équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « **TPE** ») et/ou d'automates (ci-après collectivement, les « **Équipements Électroniques** ») affichant l'une des marques apposées sur la Carte,
- le cas échéant, retirer des espèces auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « **DAB/GAB** ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant l'une des marques apposées sur la Carte (service optionnel),
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte ;
- transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

**1.2** La Carte ne doit être utilisée qu'à des fins professionnelles.

**1.3** Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus, et notamment d'utiliser la Carte à des fins personnelles.

**1.4** En application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège — ci-après l'« **EEE** ») sont classées en quatre catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,
- la catégorie des cartes prépayées,
- et la catégorie des cartes commerciales.

Le présent Contrat ne concerne que les Cartes relevant de la catégorie des cartes commerciales (Cartes rattachées au compte de l'Entreprise) et des cartes de crédit (Cartes rattachées au compte du Titulaire de la Carte). Ces Cartes portent respectivement au recto la mention « **COMMERCIAL** » ou « **CRÉDIT** ».

Un Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes émises dans l'EEE. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la Carte est bien acceptée par l'Accepteur.

**1.5** Toutes les Cartes sont dotées de la fonctionnalité sans contact. Le Titulaire de la Carte ou l'Entreprise peut demander gratuitement la désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact auprès de l'Agence mentionnée dans la Demande Individuelle de Carte Affaires. Pour que cette demande puisse prendre effet, le Titulaire de la Carte devra effectuer un retrait sur un DAB ou un paiement avec saisie du code secret au moyen de sa Carte à compter du lendemain. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact n'entraîne pas la refabrication de la Carte.

**1.6** La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès (sur demande ou avec l'accord de l'Entreprise) à d'autres services proposés par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

### ARTICLE 2 – DÉLIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande de l'Entreprise et sous réserve d'acceptation de la demande.

Société Générale peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, elle informe l'Entreprise du(es) motif(s) de sa décision sur demande de cette dernière.

Le Titulaire de la Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas. La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement ou celui des Equipements Electroniques et DAB/GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessus.

### ARTICLE 3 – ACTIVATION DE LA CARTE

Une fois la carte réceptionnée par le Titulaire, l'activation de la Carte par ce dernier peut s'effectuer :

- en se connectant au site : <https://activation.carte.societegenerale.com> puis en suivant les instructions de navigation ;

- par le règlement d'un achat chez un Accepteur situé en France avec la Carte avec frappe du code secret (hors paiement réalisé à distance par téléphone ou sur internet);
  - par un retrait dans un distributeur de billets en France ou à l'étranger si la carte dispose de l'option « retraits d'espèces ».
- Une fois activée, la Carte pourra ensuite être utilisée pour réaliser des opérations de paiement telles que prévues au 1.1.

## ARTICLE 4 – COMPTE DE RATTACHEMENT DE LA CARTE ET COMPTABILISATION DES OPÉRATIONS

**4.1** La Carte Affaires peut être rattachée au choix de l'Entreprise, dans la Demande Individuelle de Carte, soit sur un compte ouvert au nom de l'Entreprise dans les livres de Société Générale, soit sur un compte personnel du Titulaire de la Carte ouvert dans les livres de Société Générale ou d'une banque tierce. Le compte de rattachement ne doit pas faire l'objet de particularités ou d'empêchement (légal ou conventionnel) excluant la délivrance de Carte Affaires et/ou le débit des opérations effectuées avec la Carte.

Quelle que soit l'option choisie pour la domiciliation des opérations par Carte, ces dernières sont toujours imputées sur le compte de l'Entreprise en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Rejet d'un avis de prélèvement domicilié sur le compte du Titulaire, pour quelque motif que ce soit. Il est précisé à cet égard que tout défaut de provision, même partiel, entraîne un rejet de l'avis de prélèvement pour sa totalité; et/ou
- Dénonciation du Contrat Carte Affaires ou de la Demande Individuelle, sans restitution des Cartes concernées.

**4.2** Dans le cas où le compte du Titulaire serait ouvert dans les livres d'une banque tierce, le Titulaire de la Carte joint à la Demande Individuelle de Carte, un mandat de prélèvement SEPA dûment complété et signé et conforme au modèle qui lui est communiqué par Société Générale.

**4.3** Les opérations effectuées avec la Carte sont arrêtées mensuellement. Elles pourront être, après acceptation de la Banque, débitées du compte de rattachement avec un différé. Les dates d'arrêt et de débit des opérations sont fixées d'un commun accord entre l'Entreprise et Société Générale. Le Titulaire de la Carte est informé par l'Entreprise de ces dates et de toute modification de celles-ci. Dans tous les cas, la Banque conserve la faculté de débiter immédiatement le compte de rattachement du montant des opérations effectuées à l'aide de la Carte en cas de :

- décès ou incapacité juridique du Titulaire de la Carte,
- incident de fonctionnement affectant le compte (saisie),
- cessation du contrat de travail ou du mandat social liant le Titulaire de la Carte à l'Entreprise,
- clôture ou clôture annoncée du compte,
- retrait de la Carte Affaires à l'initiative de Société Générale ou de l'Entreprise, ou
- résiliation du Contrat Carte Affaires conclu avec l'Entreprise ou du présent Contrat.

**4.4** Lorsque le Compte est au nom du Titulaire, celui-ci doit, sous sa propre responsabilité, s'assurer que son Compte présente un solde suffisant et disponible le jour du débit du montant des opérations correspondantes effectuées avec sa Carte.

## ARTICLE 5 – DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Les « **Données de Sécurité Personnalisées** » sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par Société Générale ou déterminées par le Titulaire de la Carte à des fins d'authentification.

### 5.1 Code secret

Société Générale met à la disposition du Titulaire de la Carte un code secret qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Le Titulaire de la Carte a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte si le Client est déjà en possession de cette dernière.

Le service de choix du code de carte bancaire est uniquement accessible par Internet via un lien personnel communiqué par courrier électronique au Titulaire de la Carte. L'utilisation du service nécessite la communication par le Titulaire de la Carte d'une adresse email, à jour, valide, personnelle et non consultable par un tiers. Le Titulaire de la Carte s'engage au plus tard au moment de la souscription du service à communiquer à la banque une adresse email répondant aux conditions ci-dessus énoncées afin que Société Générale puisse prendre en compte la demande du service de choix du code. À défaut, le code de la Carte du Titulaire ne pourra pas être personnalisé et Société Générale adressera au Client le code confidentiel dans les conditions habituelles.

Les conditions tarifaires qui lui sont applicables sont précisées dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Entreprises, Associations, Institutions et Acteurs de l'économie publique ». Ce document, remis à l'Entreprise lors de la souscription du Contrat Carte Affaires, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans les agences Société Générale et sur le site Internet : [www.entreprises.sg.fr](http://www.entreprises.sg.fr).

Ce code secret est indispensable au Titulaire de la Carte pour l'utilisation d'Équipements Électroniques et/ou DAB/GAB affichant l'une des marques apposées sur la Carte.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur les Équipements Électroniques (TPE) et à 6 (six) sur les DAB/GAB. Au dernier essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte. Après 3 (trois) essais infructueux sur un TPE, le Titulaire de la carte a la possibilité de débloquent sa carte sur un DAB/GAB en tapant son code secret exact.

Après 6 (six) essais infructueux sur un DAB, le Titulaire de la Carte doit demander une refabrication de sa carte.

### 5.2 Autres Données de Sécurité Personnalisées

L'utilisation d'une ou plusieurs Donnée(s) de Sécurité Personnalisee(s) autre que le code secret peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Pour effectuer de telles opérations, Société Générale met à disposition du Titulaire de la Carte un dispositif consistant à transmettre, par SMS ou par un appel téléphonique, au numéro de téléphone préalablement communiqué à Société Générale par le Titulaire de Carte, un code à usage unique (ci-après le « **Code Sécurité** ») que ce dernier devra utiliser pour pouvoir réaliser son opération.

L'utilisation du Code Sécurité nécessite de disposer d'un téléphone portable ou fixe ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation. L'association du Code Sécurité et des dispositifs de sécurité personnalisés tel que le « Code Personnel » permet une authentification forte du paiement en ligne par le Titulaire de la Carte. Le « Code Personnel » est une Donnée constituée d'une suite de caractères définie exclusivement par le Titulaire de la carte et connu de lui seul.

Avant de réaliser sa première opération de paiement en ligne, le Titulaire doit enregistrer son numéro de téléphone et définir toute autre Donnée de Sécurité Personnalisee via le site prévu à cet effet : <https://activation.carte.societegenerale.com>. Pour cela, il doit saisir l'adresse mail transmise à Société Générale et suivre la procédure d'enregistrement expliquée sur le site.

Dans un deuxième temps, le Titulaire pourra réaliser son achat sur Internet. Lorsque l'utilisation d'un Code Sécurité et d'une Donnée de Sécurité Personnalisee est requise, le nombre d'essais successifs de composition de l'ensemble est limité à 3 (trois). Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque le blocage du dispositif pour une période de 24 (vingt-quatre) heures au plus.

Toute Donnée de Sécurité Personnalisee, autre que celles visées au présent article, dont l'utilisation sera autorisée par Société Générale pour effectuer des opérations en ligne, sera mentionnée sur le site [www.entreprises.sg.fr](http://www.entreprises.sg.fr).

**5.3** Le Titulaire de la Carte doit utiliser les Données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Électroniques.

**5.4** Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code secret et plus généralement de toute autre Donnée de sécurité personnalisée. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et celui fourni lors d'une opération en ligne et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

## ARTICLE 6 – FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

**6.1** Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Équipement Électronique ou, à défaut, par la signature du ticket ou de la facture émis(e) par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (par exemple : numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel) ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ».

Le cas échéant, le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB.

**6.2** Il est convenu que le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après « **paiements récurrents et/ou échelonnés** »), pour des achats de biens et/ou de services. Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération ;
- ou, le cas échéant, via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 6.1.

**6.3** Le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Société Générale (cf. article 8) mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

**6.4** Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable. Toutefois le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement. En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

Dans le cadre du Contrat, on entend par « **Jour Ouvrable** », un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

**6.5** Société Générale reste étrangère à tout différend commercial (c'est-à-dire un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement) pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte ou de l'Entreprise, d'honorer son paiement.

## ARTICLE 7 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS (SERVICE OPTIONNEL)

**7.1** Le cas échéant, les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou de l'Entreprise. Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués aux DAB/GAB SG et Cash Services et guichets SG ou des autres établissements affichant la(es) marque(s) figurant sur la Carte.

Les retraits auprès des guichets ne peuvent être effectués que dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Les opérations dites de « quasi-cash » (notamment l'achat de devises) sont assimilées à des retraits d'espèces. Dans ces deux cas, les limites convenues avec Société Générale pour les retraits seront prises en compte.

Ponctuellement, le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte et le cas échéant le Titulaire de la carte via l'Entreprise, peut solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait auprès du Service Gamme Carte Entreprises qui est un service dédié à la mise en place et à la gestion des contrats et des cartes Affaires au sein de Société Générale. Le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte et le cas échéant l'Entreprise peut contacter le Service Gamme Carte Entreprises par courriel à l'adresse suivante : [service.entreprise@socgen.com](mailto:service.entreprise@socgen.com). L'augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait est soumise à l'acceptation de Société Générale.

**7.2** Les montants enregistrés de ces retraits et opérations assimilées, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais convenus au débit du compte auquel la Carte est rattachée. Le montant de ces commissions figure dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Entreprises, Associations, Institutions et Acteurs de l'économie publique » ou dans tout document convenu avec l'Entreprise.

**7.3** Le Titulaire de la Carte et/ou l'Entreprise doit, préalablement à chaque retrait ou opération assimilée et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**7.4** Il appartient au titulaire du compte de rattachement de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur le relevé d'opérations qui est mis à sa disposition.

## ARTICLE 8 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES OU LE TRANSFERT DE FONDS

**8.1** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et/ou des prestations de services à des Accepteurs adhérant au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte, ou pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après le(s) « **Récepteur(s)** »).

**8.2** Les opérations de paiements sont possibles dans les limites convenues par Société Générale et l'Entreprise dans la Demande Individuelle de Carte Affaires, ou dans tout autre document convenu avec l'Entreprise. Les transferts de fonds sont possibles dans les mêmes limites que les paiements. Le montant des transferts de fonds s'impute sur la capacité de paiement de la Carte.

Ponctuellement, le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte et le cas échéant l'Entreprise peut solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de paiement auprès du Service Gamme Carte Entreprises. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

**8.3** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et, sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation auprès de Société Générale.

Lorsque ces procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte de la facture ou du ticket émis par l'Accepteur, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur sur son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

**8.4** Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Société Générale. Il peut notamment être demandé au Titulaire de la Carte d'utiliser une ou plusieurs Donnée(s) de Sécurité Personnalisée(s) mise à sa disposition par Société Générale pour pouvoir valider un ordre de paiement.

**8.5** Les opérations de paiement ou ordres de transfert de fonds reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte auquel la Carte est rattachée selon les dispositions convenues dans la Demande Individuelle de Carte Affaires, ou dans tout autre document convenu par ailleurs avec l'Entreprise. Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la Carte dans les cas visés à l'article 4.3 ci-dessus, et notamment en cas de : décès, incapacité juridique du titulaire du compte, incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs), clôture du compte ou retrait de la Carte par Société Générale, décision qui serait notifiée au Titulaire de la Carte et/ou à l'Entreprise par simple lettre.

De même, Société Générale pourra débiter immédiatement le compte auquel la Carte est rattachée du montant des opérations réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations dépasse les limites convenues avec Société Générale.

**8.6** Le Titulaire d'une Carte à débit immédiat doit, préalablement à chaque opération et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant. Le Titulaire d'une Carte à débit différé doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**8.7** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement passées au débit du compte figure sur le relevé de compte adressé au titulaire du compte. Il appartient à ce titulaire de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé.

**8.8** La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

## ARTICLE 9 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »

Un paiement « sans contact » est un paiement effectué par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ».

**9.1** À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » sans saisie du code secret est limité à 50 (cinquante) euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » sans saisie du code secret est limité à 150 (cent cinquante) euros. Au-delà du montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code secret doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » sans saisie du code secret.

Au-delà de 50 euros, pour payer en « sans contact », la saisie du code secret sera requise. Le cas échéant, l'introduction de la carte dans l'Équipement Électronique et la saisie du code secret seront nécessaires à la réalisation du paiement.

**9.2** En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,
- ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

**9.3** Société Générale se réserve le droit de bloquer la fonctionnalité de paiement sans contact pour des raisons de sécurité et/ou de présomption de fraude. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

## ARTICLE 10 – INFORMATIONS RELATIVES AU MOMENT DE RÉCEPTION ET DÉLAI D'EXÉCUTION DES ORDRES DE PAIEMENT

**10.1** Conformément à la réglementation en vigueur (article L.133-9 du Code monétaire et financier), un ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système assurant la compensation ou le règlement de cet ordre.

Lorsque l'ordre de paiement doit être exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, Société Générale dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'1 (un) Jour Ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

**10.2** Le cas échéant, les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

**10.3** Les parties conviennent dans la Demande individuelle de Carte ou dans tout autre document convenu par ailleurs avec l'Entreprise, du destinataire, de la périodicité d'envoi et de la forme (papier ou électronique) du relevé détaillé des opérations exécutées.

Ce relevé comprend au minimum : le montant de l'opération, les commissions et le taux de change éventuellement appliqués.

## ARTICLE 11 – RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

**11.1** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte ou l'Entreprise doit informer sans tarder Société Générale aux fins de blocage de la Carte en indiquant le(s) motif(s) pour lesquels il demande le blocage.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, l'opposition doit être formulée avant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'ait été crédité du montant de l'opération de paiement.

Cette demande de blocage doit être faite :

- dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée, remise sur place ;
- ou au centre d'opposition cartes Société Générale ouvert 7 jours par semaine, 24 heures sur 24, en appelant le + 33 (0) 969 39 77 77 (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine).

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou à l'Entreprise, qu'il lui(leur) appartient de noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au Titulaire de la Carte ou à l'Entreprise qui en fait la demande, pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui permettant de prouver qu'il (elle) a procédé à cette information.

**11.2** Toute demande de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le Titulaire de la Carte et/ou l'Entreprise doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé.

**11.3** Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou de l'Entreprise.

**11.4** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

**11.5** Le Titulaire de la Carte et l'Entreprise autorisent Société Générale à utiliser les informations qu'ils lui auront communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

### 12.1 Principe

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code secret. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1. Comme indiqué à l'article 12.2, il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article 11.

### 12.2 Opérations non autorisées effectuées avant la demande de blocage

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros. Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation de Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de Société Générale ou d'une entité vers laquelle Société Générale a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'Espace Économique Européen, ni à Saint Pierre et Miquelon ou à Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalised. Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte contrefaite, ou résultant d'un détournement des Données de Sécurité Personnalisées, sont à la charge de Société Générale.

### 12.3 Opérations non autorisées effectuées après la demande de blocage

Elles sont à la charge de Société Générale, à l'exception des opérations effectuées par le Titulaire de la Carte.

### 12.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 5 et 11 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

**12.5** Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Société Générale d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques, ou leur reproduction sur un support informatique, de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, mais aussi la lecture de la puce de la Carte. Société Générale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

**12.6** La responsabilité de Société Générale pour les opérations mal exécutées est limitée au montant principal débité au compte ainsi qu'aux intérêts éventuellement perçus par Société Générale du fait de l'exécution erronée. La responsabilité de Société Générale sera réduite lorsque le Titulaire de la Carte aura contribué à la réalisation du préjudice.

## ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ SOLIDAIRE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ENTREPRISE

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, (notamment le code secret) et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Société Générale,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Société Générale par le ou l'un des titulaire(s) du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation ou la cessation du mandat entraîne la résiliation immédiate du Contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait(font) son(leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa(leur) décision,

– ou dénonciation de la Convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

## ARTICLE 14 – CONTESTATIONS

**14.1** Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet [www.sogecartenet.fr](http://www.sogecartenet.fr) ou [www.entrepises.sg.fr](http://www.entrepises.sg.fr) et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation) si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 120 (cent vingt) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

**14.2** Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés, de même que celles qui portent sur les opérations de paiement autorisées, ne sont pas recevables auprès de Société Générale. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la Carte à Société Générale sont visées par le présent article 14. À la demande de Société Générale, le Titulaire de la Carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

**14.3** Société Générale et le Titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## ARTICLE 15 – REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

### 15.1 Opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé au plus tard le Jour Ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération : – du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article 12.2 ;

– du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article 12.3.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

Si, après remboursement par Société Générale, il est établi que l'opération était en réalité autorisée par le Titulaire de la Carte ou que celui-ci avait commis une fraude ou négligence grave, Société Générale pourra contrepasser le montant du remboursement effectué à tort.

### 15.2 Opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé du montant de l'opération mal exécutée si besoin et sans tarder.

### 15.3 Dispositions communes

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (en ce compris s'agissant de la date de valeur).

## ARTICLE 16 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

**16.1** Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la Carte, par l'Entreprise ou par Société Générale moyennant le respect d'un préavis de 1 (un) mois après la date d'envoi de la notification de résiliation par lettre recommandée avec avis de réception.

**16.2** Le Contrat est résilié de plein droit dès la cessation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat Carte Affaires conclu par l'Entreprise et Société Générale, ou dès la clôture du compte de l'Entreprise.

**16.3** Le Titulaire de la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat jusqu'à ce que la résiliation devienne effective. Notamment, le Titulaire de la Carte s'engage à régler toutes les sommes dont il est redevable au titre du présent contrat.

**16.4** À compter de la résiliation du Contrat, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit d'utiliser la Carte et Société Générale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## ARTICLE 17 – DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE, RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

**17.1** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

**17.2** À la date d'échéance de la Carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit par son Titulaire ou par l'Entreprise, ou sauf si le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 16.

La Carte ainsi renouvelée est, au choix de l'Entreprise :

- soit remise à l'Entreprise, à charge pour elle de la remettre au Titulaire de la Carte contre décharge ;
- soit envoyée au domicile du Titulaire de la Carte par courrier simple ;
- soit envoyée à l'agence dont le code guichet a été renseigné sur le contrat ou avenant au Contrat Carte Affaires.
- Cette nouvelle carte sera inactive. Pour l'activer, le Titulaire devra :
  - effectuer un paiement de proximité avec composition du code secret
  - ou effectuer un retrait DAB si la carte dispose de l'option « retraits d'espèces »
  - ou se connecter au site : <https://activation.carte.societegenerale.com> en suivant les instructions de navigation.

**17.3** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, Société Générale peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité, en cas de présomption de fraude ou de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**17.4** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou à l'Entreprise, par tout moyen.

En outre, le blocage du compte auquel est rattachée la Carte, entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte. La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte

**17.5** Dans ces cas, Société Générale peut retirer la Carte elle-même ou la faire retirer par l'Accepteur ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

**17.6** Le Titulaire de la Carte s'oblige à la restituer en cas de résiliation du Contrat ou à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

**17.7** Pour les cartes Affaires à débit compte de l'Entreprise, la clôture du compte sur lequel fonctionne la Carte entraîne l'obligation de la restituer. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des moyens de paiement rattachés à ce compte.

## ARTICLE 18 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Société Générale a le souci constant d'apporter à ses clients la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement du compte ou dans l'utilisation des services mis à disposition du client.

Société Générale s'engage à accuser réception de la demande sous dix (10) jours ouvrés et à apporter une réponse sous deux (2) mois, sauf cas exceptionnel.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, Société Générale s'engage à apporter une réponse dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder trente-cinq (35) jours.

**18.1 Le centre d'Affaire :** le premier interlocuteur de l'Entreprise

L'Entreprise est invitée à se rapprocher tout d'abord de son Chargé d'Affaires ou du Responsable de son Centre d'Affaire. L'Entreprise peut lui faire part de ses difficultés par tout moyen à sa convenance : directement au Centre d'Affaire, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis son Espace Client.

**18.2 Le Service Relations Clientèle**

En cas de désaccord avec la réponse ou la solution apportée par son agence, l'Entreprise a la possibilité de s'adresser au Service Relations Clientèle de sa Région, pour que sa demande soit réexaminée.

Le service peut être saisi par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

### Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par e-mail : [SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG AUVERGNE RHÔNE ALPES**

**Service Relations Clientèle**

**TSA 1705069307**

**LYON CEDEX 07**

## Service Relations Clientèle SG Courtois

Par e-mail : [SG-Courtois.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Courtois.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG COURTOIS**  
Service Relations Clientèle  
TSA 80224  
31689 TOULOUSE CEDEX 6

## Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

Par e-mail : [SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG CRÉDIT DU NORD**  
Service Relation Clientèle  
TSA 98064  
59049 LILLE CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Grand Est

Par e-mail : [SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG GRAND-EST**  
Service Relations Clientèle  
TSA 10201  
67093 STRASBOURG CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

Par e-mail : [SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG GRAND-OUEST**  
Service Relations Clientèle  
TSA 41774  
35517 CESSON SÉVIGNÉ CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Laydernier

Par e-mail : [SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG LAYDERNIER**  
Service Relations Clientèle  
TSA 68000  
74059 ANNECY CEDEX

## Service Relations clientèle SG SMC

Par e-mail : [SG-SMC.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SMC.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SSG SMC**  
Service Relations Clientèle  
TSA 91353  
13281 MARSEILLE CEDEX 06

## Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

Par e-mail : [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG Société Générale**  
Service Relation Clientèle  
TSA 50001  
20297 BASTIA CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Société Générale — Agences de Paris/île de France

Par e-mail : [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG Société Générale**  
Service Relations Clientèle  
TSA 62294  
75427 PARIS CEDEX 09

## Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

Par e-mail : [SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG SUD-OUEST**  
Service Relations Clientèle  
TSA 30001  
33077 BORDEAUX CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Tarneaud

Par e-mail : [SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG TARNEAUD**  
Service Relations Clientèle  
TSA 90001  
87011 LIMOGES CEDEX

### 18.3 En dernier recours : le Médiateur

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le centre d'Affaire et les Services Relations Clientèle ou si l'Entreprise n'a pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux (2) mois, ou de quinze (15) jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, elle peut solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation » qui précisent notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et qu'elle peut consulter sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) et sur [entreprises.sg.fr](http://entreprises.sg.fr), à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers, le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) peut être saisi.

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 permettant au client d'exercer son propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de sa demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de SG, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

L'Entreprise peut saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant sa demande :

– Sur le site internet du Médiateur : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) ;

– Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF

CS151 – 75422 Paris Cedex 09.

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française répondra directement, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

## ARTICLE 19 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'Entreprise s'engage à informer les personnes physiques représentantes (légal, contractuelle) ou habilitées (procuration, mandat, etc.) ci-après les « Représentants », des traitements de leurs données personnelles réalisés par la Société Générale tels que décrits ci-après.

Société Générale, établissement de crédit et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, des données personnelles des Représentants, notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Les Représentants peuvent retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace Économique Européen,

– à l'adresse suivante : <https://professionnels.Societegenerale.fr>

– ou sur demande auprès d'une agence Société Générale.

Les Représentants disposent d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données. Ils peuvent également s'opposer pour des raisons tenant à leur situation particulière, à ce que leurs données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de leurs données personnelles en cas de décès. Ils peuvent aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Les Représentants peuvent exercer leurs droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

– par courrier électronique à l'adresse suivante :

[protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) ;

– à l'adresse postale suivante :

Service Protection des données personnelles

CPLE/FRB/DPO – 17 cours Valmy – CS 50318

92972 Paris La Défense cedex ;

– auprès de l'agence où est ouvert le compte du Client.

Enfin, les Représentants ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

Le Titulaire de la Carte peut aussi à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment et le Délégué à la protection des données à caractère personnel peut être contacté (i) via l'Agence dans laquelle le Contrat est ouvert, (ii) par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr)

## ARTICLE 20 – CONDITIONS FINANCIÈRES

**20.1** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires » ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Cette cotisation est débitée d'office sur le compte de l'Entreprise, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 16.2. Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 16. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat visée à l'article 16.

**20.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires » ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

## ARTICLE 21 – SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 16 des présentes. Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte et/ou de l'Entreprise. Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable. En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Entreprises, Associations, Institutions et Acteurs de l'économie publique » ou dans tout autre document approuvé par l'Entreprise.

## ARTICLE 22 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) au plus tard 1 (un) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la Carte est rattachée.

## ARTICLE 23 – LANGUE, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux relations précontractuelles et au présent Contrat est la loi française. La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec Société Générale, le Titulaire de la Carte et/ou l'Entreprise choisissent d'utiliser le français durant la relation contractuelle. Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs au présent Contrat (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

## B. Conditions Générales de fonctionnement de la Carte Affaires spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement

La présente Partie B fait état des Conditions Générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie A.

Les Cartes émises par Société Générale sont des Cartes cobadgées lorsqu'elles sont rattachées au compte du Titulaire, c'est-à-dire des Cartes présentant plusieurs marques.

### ARTICLE 1 – SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

#### 1.1 Définition

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de Société Générale (pour le Titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Mastercard est un des schémas de cartes de paiement internationaux. Il repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque Mastercard.

#### 1.2 Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 7, 8 et 9 de la Partie A des présentes Conditions Générales de Fonctionnement.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes :

- montant de l'opération de paiement en devise d'origine ;
- montant de l'opération convertie en euro ;
- montant des commissions ;
- taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure tarifaire dénommée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Entreprises, Associations, Institutions et Acteurs de l'économie publique », ou dans tout autre document convenu avec l'Entreprise.

#### 1.3 Traitements des données à caractère personnel propres aux schémas de cartes de paiement internationaux

En complément de l'article 19 de la Partie A, en tant que responsables de traitements, les schémas de cartes de paiement internationaux traitent des données à caractère personnel du Titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts desdits schémas ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du Titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès de certains Accepteurs, ces derniers communiquent aux schémas de cartes de paiement internationaux, par l'intermédiaire d'un prestataire d'acceptation technique :

- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du Titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le Titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude. Le Titulaire de la Carte est informé que les finalités ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à celle de l'Union Européenne. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la Carte autorise expressément Société Générale à transmettre des données à caractère personnel le concernant aux seules finalités ci-dessus.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 12 (douze) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par les schémas de cartes de paiement internationaux, le Titulaire de la Carte peut consulter Société Générale dans les mêmes conditions que celles énoncées à l'article 19 de la Partie A.

## ARTICLE 2 – SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

### 2.1 Définition

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

### 2.2 Fichier central de retraits des cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Société Générale à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une Carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, en violation des obligations résultant du présent Contrat.

Si le titulaire du compte de rattachement le demande, l'inscription est effacée lorsque :

- l'inscription résulte d'une erreur de Société Générale ;
- le titulaire du compte démontre que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui est pas imputable ; ou que
- le titulaire du compte démontre avoir régularisé la situation.

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 (deux) ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut par ailleurs demander à Société Générale de lui faire connaître si une décision de retrait prise à son encontre par Société Générale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son identité.

Il peut prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni d'une pièce d'identité officielle portant sa photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ;
- ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa signature à l'adresse suivante :  
BDF SFIPRP — section Relation avec les particuliers  
86067 Poitiers CEDEX 9.

Il peut contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le concernant dans le fichier sur demande auprès de Société Générale.

### 2.3 Traitements de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB

En complément de l'article 19 de la Partie A, en tant que responsable de traitements, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du Titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir : le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constitue la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du Titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès d'un Accepteur, le schéma de cartes de paiement CB traite les données à caractère personnel suivantes :

- des informations liées à l'identité et à l'âge du Titulaire de la Carte ;
- des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques renseignées par le Titulaire de la Carte à l'Accepteur à des fins d'inscription, de livraison et de facturation ;
- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du Titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le Titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude. Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 12 (douze) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le Titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés à l'article 19 de la Partie A en s'adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le Titulaire de la Carte peut :

- lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible à [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees)
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartesbancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartesbancaires.com)