



# Conditions générales de votre contrat d'assurance

# Assurance Chiens Chats

## Conditions Générales

### valant Notice d'information



Votre souscription au Contrat « FIGO Assurance Chiens Chats » est composée de la présente notice relative aux prestations d'assurance, de Votre Certificat d'Assurance ainsi que des éventuels avenants de modification de Votre Contrat d'Assurance.

Ce document vaut Notice d'Information.

Le Contrat d'Assurance est souscrit auprès de **AGILA Haustierversicherung AG**, entreprise d'assurance de droit allemand, dont le siège social est situé Breite Straße 6-8, 30159 Hannover, immatriculée auprès du registre du commerce allemand (Handelsregister) sous le numéro HR B 54594, soumise au contrôle de l'Autorité allemande de supervision financière (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, exerçant en France sous le régime du libre établissement via Veterfina B.V. France, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 985 275 874.

Le Contrat « FIGO Assurance Chiens Chats » a été négocié auprès de l'Assureur par **Veterfina B.V.** (ci-après dénommée « le Courtier »), société de courtage d'assurances de droit néerlandais, ayant son siège social Gatwickstraat 9, 1043 GL, Amsterdam, immatriculée auprès de la Chambre de commerce néerlandaise (Kamer van Koophandel) sous le numéro 17189169, dont la succursale française est sise 51-55 rue Hoche, 94767 Ivry-sur-Seine Cedex et immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 985 275 874, immatriculée en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro 12015415 vérifiable auprès de l'Autoriteit financiële markten (AFM), Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam, Pays-Bas - [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

La distribution des produits et la gestion des souscriptions au Contrat « FIGO Assurance Chiens Chats » est confiée par délégation de l'Assureur au Courtier. Cette Notice d'Information Vous présente l'ensemble des informations que Vous devez connaître sur le Contrat « FIGO Assurance Chiens Chats ».

Le Certificat d'Assurance rappelle les garanties auxquelles Vous avez souscrit, ainsi que les conditions spécifiques et les exclusions qui s'y appliquent. Il est important de prendre le temps de lire ce document afin de bien comprendre ce que Votre Contrat assure et n'assure pas et comment Nous adresser une demande d'indemnisation.

Si une information figurant dans l'un de vos documents est incorrecte, merci de Nous contacter dans les plus brefs délais afin que Nous procédions à sa mise à jour.

Pour faciliter la lecture de votre Contrat, nous avons essayé d'utiliser le moins de termes techniques possible.

Lorsque nous utilisons des mots ou des expressions spécifiques, nous vous en donnons la définition dans la section Lexique. Pour nous contacter, vous pouvez utiliser le portail Figo, nous appeler ou nous écrire.

Vous trouverez toutes nos coordonnées dans la section Coordonnées ci-dessous :

#### NOS COORDONNÉES :

Email du service client : **support@figo.fr**

Téléphone du service client : **01 59 20 07 51**

Notre adresse : **sise 51-55 rue Hoche, 94767 Ivry-sur-Seine Cedex**



# Lexique



## A

### **Accident :**

Événement soudain, extérieur et imprévisible qui provoque des dommages corporels à l'Animal assuré. Le Souscripteur ou la personne ayant la garde de l'animal ne doit pas avoir volontairement déclenché cet événement.

### **Alimentation Thérapeutique :**

Désigne un traitement thérapeutique alternatif prescrit par Votre Vétérinaire afin de traiter les Maladies de l'Animal assuré, à l'exclusion des traitements préventifs et de ceux visant à lutter contre l'obésité et favorisant la perte de poids.

### **Animal assuré :**

Animal inscrit sur le Certificat d'Assurance.

### **Année d'Assurance :**

Période d'un an s'écoulant entre la Date de prise d'effet de l'Adhésion et la première Echéance principale, ou entre chaque Echéance principale.e.

## C

### **Certificat d'Assurance :**

Il s'agit d'un document émis par Nous et qui présente le détail des garanties. Ce document doit être lu de manière conjointe avec la présente Notice d'information du Contrat d'Assurance.

### **Chat d'Intérieur :**

Désigne les chats évoluant exclusivement à l'intérieur du domicile de l'assuré. Les balcons et jardins sont considérés comme étant à l'extérieur du domicile.

### **Contrat d'Assurance :**

Il comprend :

- la présente Notice d'Information qui définit les conditions d'application de Votre Contrat d'Assurance, expose l'ensemble des garanties proposées et pouvant être souscrites. Elle Vous informe sur les risques non couverts et Vous indique également la marche à suivre pour obtenir vos remboursements,
- le Certificat d'Assurance, qui précise les dépenses de santé garanties et les modalités de Notre participation à leur remboursement.

### **Cotisation :**

Il s'agit du montant mensuel que Vous allez payer en contrepartie des garanties d'assurance.

## D

### **Déchéance :**

Perte du droit à la garantie, en cas de non-respect par le

Souscripteur de l'une de ses obligations.

### **Délai de Carence :**

Période dont la durée exprimée en jours calendaires commence au jour de la Prise d'effet du contrat et au cours duquel tout sinistre ou toute cause d'un sinistre déclaré postérieurement\*, survenu pendant cette période ne sera pas couvert.

\* Notamment :

Si une Maladie est diagnostiquée pendant la période de carence, elle ne sera pas prise en charge par le Contrat d'Assurance.

Si un Accident survient pendant la période de carence, les frais engagés ultérieurement pour des suites de cet accident ne seront pas pris en charge par le Contrat d'Assurance.

## E

### **Echéance Principale :**

Date à laquelle se renouvelle chaque année votre Contrat d'Assurance.

## F

### **Foyer :**

Il s'agit de Votre époux, épouse, le partenaire avec lequel Vous avez conclu un pacte civil de solidarité (PACS), le partenaire avec lequel Vous vivez actuellement, vos enfants, parents ou autres membres de la famille qui vivent avec Vous de manière permanente.

### **Frais Vétérinaires :**

Il s'agit des frais que le Vétérinaire facture au titre de tout traitement, consultation, analyse, examen de laboratoire, radiographie, échographie, opération chirurgicale, séjour en clinique vétérinaire, soin infirmier, soin au titre de la rééducation (physiothérapie) ou conseil prodigué pour une affection précise.

### **Frais de Pharmacie :**

Il s'agit des frais liés à l'achat des médicaments prescrits par le Vétérinaire.

### **Franchise Annuelle :**

Il s'agit du montant choisi par le Souscripteur qui sera déduit des remboursements sur une période annuelle d'assurance.

## M

### **Maladie :**

Il s'agit de toute affection, altération, anomalie, infection ou insuffisance liée à l'état de santé de l'Animal assuré qui n'est pas causée par un Accident.

### **Maladie Préexistante :**

Il s'agit de toute affection dont les Symptômes sont apparus avant la Date de Prise d'effet de la Souscription ou pendant la période de carence.

### **Maladie Congénitale :**

Il s'agit d'une altération de l'état de santé de l'Animal assuré, avec ou sans malformation, apparue in utero et souvent détectée à la naissance ou plus tard dans la vie par un Vétérinaire. Elle peut avoir plusieurs causes notamment une origine génétique ou une intoxication in utero.

## **N**

### **Négligence :**

Faute non intentionnelle résultant d'une imprudence, d'une inattention, d'un manque de vigilance ou de soin à l'égard de l'Animal assuré.

### **Nous / Notre :**

Désigne l'Assureur : AGILA Haustierversicherung AG

## **O**

### **Ostéopathe Animalier :**

Votre Ostéopathe Animalier doit disposer d'un diplôme, certificat ou titre d'Ostéopathe Animalier obtenu en France ou à l'étranger et être inscrits au Registre National d'Aptitude (RNA) tenu par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires ou auprès d'une institution professionnelle équivalente à l'étranger.

## **P**

### **Passeport Européen Pour Animaux de Compagnie :**

Il s'agit du document émis par le Vétérinaire qui permet d'identifier Votre animal et de confirmer notamment que le vaccin contre la rage a été administré et qu'il est actif.

### **Perte :**

Le fait d'être privé de manière permanente de l'Animal assuré dont le Souscripteur avait la propriété ou la jouissance et de ne pas le retrouver.

### **Physiothérapie :**

Il s'agit des soins de kinésithérapie.

### **Plafond de Remboursement Annuel :**

Le Plafond de Remboursement Annuel est indiqué sur Votre Certificat d'Assurance. Ce plafond représente le montant maximum des remboursements que Nous effectuerons pendant une Année d'Assurance, pour chaque Animal assuré.

### **Portail Figo / l'Espace Clients :**

Il s'agit de la plateforme internet où Vous pouvez gérer Votre Contrat d'Assurance et faire vos demandes d'indemnisation.

### **Puce / Micro Puce / Tatouage :**

Votre animal dispose d'une puce ou d'une micro-puce ou d'un tatouage et est enregistré auprès de l'I-CAD qui a pour mission la gestion du Fichier National d'Identification des Carnivores Domestiques en France.

## **S**

### **Sinistre :**

Événement donnant lieu à la mise en jeu d'une garantie au titre de la souscription.

### **Symptômes :**

Il s'agit de toute détérioration de l'état de santé normal de Votre animal, de son comportement ou de ses fonctions corporelles.

### **Souscripteur :**

Personne physique remplissant toutes les conditions pour contracter l'assurance. Elle règle les Cotisations et est la bénéficiaire des prestations.

## **T**

### **Taux de Remboursement :**

Il s'agit du taux qui sera appliqué pour chaque demande de remboursement de Frais Vétérinaires (ex : 80%). L'Assureur rembourse à hauteur de ce taux. Votre contribution personnelle sera alors la différence entre 100% et ce taux (ex : 20%), après application de l'éventuelle Franchise.

### **Tiers :**

Toute personne autre que le Souscripteur.

### **Traitements Complémentaires :**

Il s'agit de l'hydrothérapie, de l'ostéopathie, des traitements laser, de la stimulation électrique, de l'acupuncture et de la chiropractie. L'homéopathie est exclue.

## **V**

### **Vétérinaire :**

Votre Vétérinaire doit disposer d'un diplôme, certificat ou titre de Vétérinaire obtenu en France ou à l'étranger et être inscrit auprès de l'Ordre national des Vétérinaires ou d'une institution professionnelle équivalente à l'étranger.

### **Vous, Votre :**

Désigne le Souscripteur, nommé sur le Certificat d'Assurance et qui est responsable de l'Animal assuré. Il n'est pas possible de nommer plusieurs personnes sur un même Contrat d'Assurance. Si Votre Animal assuré est la propriété de plusieurs personnes, Vous ne devez indiquer que le nom d'une seule personne qui sera le Souscripteur. Le Souscripteur est le payeur des Cotisations.

### **Visite de Prévention :**

Acte effectué par un Vétérinaire et dont le but est de faire le bilan de santé annuel de l'Animal assuré et de mettre en œuvre des soins préventifs.



# Article 1 - Votre souscription

## Article 1.1 - Le contenu

Le Contrat « FIGO Assurance Chiens Chats » est :

- Constitué des éléments suivants :
  - o la présente Notice d'Information qui définit les conditions d'application de Votre Contrat d'Assurance, expose l'ensemble des garanties proposées et pouvant être souscrites. Elle Vous informe sur les risques non couverts et Vous indique également la marche à suivre pour obtenir vos remboursements,
  - o le Certificat d'Assurance, qui précise les dépenses de santé garanties et les modalités de Notre participation à leur remboursement.
- Régi par les dispositions qui suivent dans la présente Notice d'Information.
- Régi par le Code des Assurances.

Nous Nous engageons à utiliser la langue française pendant toute la durée de votre Contrat d'Assurance.

## Article 1.2 - Qui peut souscrire le Contrat ?

Sous réserve de notre acceptation, Vous devez remplir les conditions suivantes pour être Souscripteur :

- Être une personne physique majeure âgée de 18 ans ou plus à la date de la demande de souscription,
- Résider en France métropolitaine,
- Être propriétaire d'un chat ou d'un chien répondant aux conditions d'éligibilité détaillées ci-après,
- Remplir et signer la demande de souscription.

Si Vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des articles L.562-1 et suivants du Code monétaire et financier, le Contrat d'Assurance ne pourra être conclu.

## Article 1.3 - Quel animal peut être assuré ?

Votre chat ou Votre chien doit résider en France, à l'adresse indiquée sur le Certificat d'Assurance.

L'Animal assuré doit être âgé, à la date de la souscription, de plus de huit (8) semaines.

L'Animal assuré ne doit pas dépasser un âge limite, à la date de la souscription. Cet âge limite dépend de l'espèce et de la race de l'Animal assuré. Afin que Nous puissions déterminer si votre Animal peut être couvert par le Contrat d'Assurance, Vous vous engagez à Nous déclarer son âge avant la souscription. Une fois que Votre Animal est assuré, la couverture peut se poursuivre au-delà de toute limite d'âge.

L'Animal assuré doit être identifié au fichier I-CAD par un Tatouage, une Puce ou une Micro Puce.

Les chiens dangereux de catégorie 1 ne peuvent être couverts par le Contrat d'Assurance.

Les chiens dangereux de catégorie 2 doivent être inscrits au LOF (Livre des Origines Français) pour pouvoir bénéficier du Contrat d'Assurance. Si vous détenez un chien dangereux de catégorie 2, Nous nous réservons le droit de vous demander de nous présenter son certificat d'inscription au LOF avant la souscription du Contrat d'Assurance.

Les animaux utilisés à des fins professionnelles, notamment par des policiers ou des gendarmes, pour des missions de gardiennage, de sécurité, de sauvetage ou de chiens acteurs / cinéma ne peuvent être couverts par le Contrat d'Assurance.

## Article 1.4 - Vos obligations de déclaration

Vous devrez nous déclarer au plus tard dans les quinze (15) jours où vous en avez eu connaissance :

- toute modification des éléments spécifiés au Certificat d'Assurance,
- tout changement de domicile.

Pour tout nouvel animal à assurer, à prendre en compte dans le cadre de votre contrat d'assurance, vous devrez procéder aux déclarations prévues.

Toute réticence ou fausse déclaration lors de la souscription ou en cours de Contrat d'Assurance peut entraîner les sanctions prévues en application du Code des Assurances :

- Fausse déclaration intentionnelle : Conformément à l'article L.113-8 du Code des Assurances, le Contrat d'Assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de Votre part, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé a été sans influence sur le Sinistre. Les Cotisations payées demeurent alors acquises à l'Assureur, qui a droit au paiement de toutes les Cotisations échues à titre de dommages et intérêts.
- Réticence ou fausse déclaration non-intentionnelle : Conformément à l'article L.113-9 du Code des Assurances, si une omission ou déclaration inexacte est constatée avant tout Sinistre, Nous aurons le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de la Cotisation acceptée par Vous, soit de résilier le contrat. Dans ce dernier cas, la résiliation prendra effet dix (10) jours après que Vous en aurez reçu notification.

### **Article 1.5 - Durée de Votre Contrat d'Assurance**

Le Contrat d'Assurance est conclu à la date de signature de la demande de souscription, qui doit intervenir dans les trente (30) jours suivant l'obtention du devis, pour une durée d'un an (12 mois).

Il est reconductible tacitement à chaque Echéance Principale.

La date de l'Echéance Principale de Votre Contrat d'Assurance est mentionnée sur Votre Certificat d'Assurance.

Les informations concernant le renouvellement de Votre Contrat d'Assurance Vous seront soumises par voie électronique.

Chaque année, au plus tard quatre (4) semaines avant l'Echéance Principale de votre Contrat d'Assurance, Nous Vous enverrons un avis d'échéance annuelle indiquant les nouvelles conditions d'assurance et la Cotisation pour l'Année d'Assurance suivante. Vous serez informé que vous disposez d'un délai de vingt (20) jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction de Votre Contrat d'Assurance.

Le prélèvement de votre Cotisation d'assurance continuera d'être effectué conformément au mandat de prélèvement que Vous avez signé.

Les garanties de votre contrat d'Assurance continueront à s'appliquer automatiquement dès lors que vos Cotisations d'assurance seront payées.

### **Article 1.6 - La fin de votre Contrat d'Assurance**

Votre Contrat d'Assurance prend fin dès que survient l'un des événements suivants :

- Au décès de Votre Animal assuré ;
- En cas de disparition, de vol ou de cession de l'Animal assuré ;
- Lorsque Vous ne résidez plus en France métropolitaine ;
- En cas de résiliation du Contrat d'Assurance à Votre initiative dans les conditions détaillées à l'article 8.1 de la présente Notice d'Information ;
- En cas de résiliation du Contrat d'Assurance à Notre initiative dans les conditions détaillées à l'article 8.2 de la présente Notice d'Information ;
- En cas de fraude ou tentative de fraude à l'occasion d'un sinistre.

### **Article 1.7 - Votre droit de renonciation en cas de Contrat d'Assurance conclu à distance**

Conformément aux conditions prévues à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances pour les contrats d'assurance conclus à distance, Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires, courant à compter de la date de conclusion du Contrat d'Assurance mentionnée sur le Certificat d'Assurance, pour renoncer au Contrat d'Assurance sans avoir à justifier de motifs et sans pénalité.

Vos garanties prennent effet à l'expiration de ce délai de renonciation de quatorze (14) jours calendaires ou à la date de prise d'effet de la souscription que vous avez sélectionnée.

Votre éventuelle demande de renonciation peut être effectuée en ligne sur votre portail Figo ou peut nous être communiquée par email ou par courrier postal aux coordonnées figurant en page 1 de la présente notice d'Information.

Vous pouvez utiliser le modèle ci-dessous :

« **NOM, prénom :**

**Adresse :**

**N° du Contrat :**

**Je soussigné (Nom Prénom) déclare renoncer au Contrat d'Assurance cité en référence que j'ai conclu le xx/xx/xxxx (date indiquée sur votre Certificat d'Assurance) en vertu des dispositions de l'article L.112-2-1 du Code des Assurances.**

**Fait le (Date) à (Ville)**

**Signature »**

À compter de la réception de votre demande de renonciation, Votre Contrat d'Assurance et les garanties sont réputées ne jamais avoir pris effet.

Nous Vous rembourserons l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de votre demande de renonciation. Toutefois, si vous demandez à exercer vos garanties et bénéficiez d'un remboursement pendant le délai de renonciation, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, ceci constituant un accord à l'exécution de votre contrat.

## Article 2 - L'objet du Contrat

L'objet du Contrat d'Assurance « FIGO Assurance Chiens Chats » est de garantir le remboursement des Frais Vétérinaires et des Frais de Pharmacie de l'Animal assuré en cas de Maladie et/ou d'Accident selon la formule choisie, et le remboursement d'une partie des frais liés à la vaccination, aux traitements antiparasitaires et vermifuges, à la Physiothérapie, aux Traitements Complémentaires ou à l'Alimentation Thérapeutique.

Les modalités, conditions et exclusions de remboursement sont détaillées dans la présente Notice d'Information.

## Article 3 - Vos garanties

Dans cette section, Nous Vous indiquons l'étendue de Votre couverture, ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas pendant l'Année d'Assurance, en fonction de la formule choisie indiquée sur Votre Certificat d'Assurance.

Le Taux de Remboursement de vos frais est mentionné sur votre Certificat d'Assurance.

Le montant maximum que Nous prenons en charge ne dépasse pas le Plafond de Remboursement Annuel indiqué sur Votre Certificat d'Assurance.

Votre Franchise Annuelle est également indiquée sur Votre Certificat d'Assurance.

### Article 3.1 - Zone de couverture

Les garanties s'exercent en France métropolitaine incluant la Corse mais excluant les DROM-COM (anciennement DOM-TOM) : Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Ile de la Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte, Terres australes et antarctiques françaises, Wallis et Futuna, Polynésie française et Nouvelle-Calédonie.

De plus, les garanties s'exercent dans le cadre d'un séjour à l'étranger, dans la limite de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs de déplacement hors de France métropolitaine.

### Article 3.2 - Formule Accident & Maladie

#### o Cas général

La formule Accident couvre les Frais Vétérinaires et les Frais de Pharmacie pour les Blessures Accidentelles de l'Animal assuré selon les conditions de Votre Contrat d'Assurance en termes de Taux de Remboursement, Franchise Annuelle et Plafond de Remboursement Annuel.

#### o Cas spécifique du Chat d'Intérieur

Si Vous avez déclaré votre Animal assuré comme Chat d'Intérieur, les Accidents survenus à l'extérieur du domicile et les



Maladies contractées à l'extérieur du domicile seront exclus.

### **Article 3.3 – Formule Accident**

#### **o Cas général**

La formule Accident couvre les Frais Vétérinaires et les Frais de Pharmacie pour les Blessures Accidentelles de l'Animal assuré selon les conditions de Votre Contrat d'Assurance en terme de Taux de Remboursement, Franchise Annuelle et Plafond de Remboursement Annuel.

Les frais consécutifs à une Maladie ne sont pas couverts.

#### **o Cas spécifique du Chat d'Intérieur**

Si Vous avez déclaré votre Animal assuré comme Chat d'Intérieur, les Accidents survenus à l'extérieur du domicile seront exclus.

### **Article 3.4 – Les conditions spécifiques de prise en charge de certains soins**

#### **o Soins dentaires**

Les soins prodigués à l'Animal assuré pour un motif dentaire sont couverts si :

- ces soins ont pour objectif de réduire la souffrance due à une Maladie couverte ou,
- ces soins résultent d'une Blessure Accidentelle,

et à la condition que Vous soyez en mesure de communiquer les preuves des contrôles dentaires de l'Animal assuré effectués selon une fréquence annuelle ou selon toute autre fréquence recommandée par un Vétérinaire.

Vous devez en outre démontrer que tous les conseils donnés par Votre Vétérinaire ont été suivis au cours des 6 derniers mois.

#### **o Traitements Complémentaires**

Les Traitements Complémentaires listés ci-après peuvent être pris en charge s'ils sont prescrits et prodigués par un Vétérinaire pour traiter une Maladie ou un Accident couverts par le Contrat d'Assurance : l'hydrothérapie, l'ostéopathie, les traitements laser, la stimulation électrique, l'acupuncture et la chiropractie.

Les actes d'ostéopathie effectués par un Ostéopathe Animalier peuvent également être remboursés s'ils sont prescrits par un Vétérinaire.

Ces Traitements Complémentaires sont couverts dans la limite du montant spécifié sur Votre Certificat d'Assurance.

#### **o Physiothérapie**

Les soins de Physiothérapie peuvent être pris en charge s'ils sont prescrits et prodigués par Votre Vétérinaire pour traiter une Maladie ou un Accident couverts par le Contrat d'Assurance.

Ces soins de Physiothérapie sont couverts dans la limite du montant spécifié sur Votre Certificat d'Assurance.

#### **o Vaccins**

Les vaccins et consultations vaccinales peuvent être couverts par le forfait Prévention dans la limite du montant spécifié sur Votre Certificat d'Assurance.

#### **o Traitements antiparasitaires et vermifuges**

Les traitements antiparasitaires et vermifuges peuvent être couverts par le forfait Prévention dans la limite du montant spécifié sur Votre Certificat d'Assurance.

#### **o Alimentation Thérapeutique**

L'Alimentation Thérapeutique peut être couverte si elle est prescrite par Votre Vétérinaire afin de traiter les maladies de l'Animal assuré couvertes par le Contrat d'Assurance.

Les traitements à base de vitamines B et C peuvent être pris en charge s'ils sont prescrits par un Vétérinaire et font partie d'une Alimentation Thérapeutique visant à traiter les Maladies de l'Animal assuré couvertes par le Contrat d'Assurance.

L'Alimentation Thérapeutique est prise en charge dans la limite du montant spécifié sur Votre Certificat d'Assurance.

Ne sont pas couverts les traitements préventifs, ni ceux visant à lutter contre l'obésité et favorisant la perte de poids.



### **Article 3.5 - Les délais de carence**

Vos garanties prennent effet à l'expiration d'un Délai de Carence de :

- 3 jours pour les sinistres consécutifs à un Accident ;
- 30 jours pour les sinistres consécutifs à une Maladie ;
- 180 jours (6 mois) pour les sinistres survenus à l'occasion d'un séjour à l'étranger.
- 180 jours (6 mois) pour les sinistres consécutifs à une Maladie Congénitale ou Héritaire

L'utilisation du forfait Prévention n'est conditionnée à aucun délai de carence.

Ces délais de carence ne s'appliquent pas si vous avez changé d'assureur pour Figo et que vous avez bénéficié d'une couverture continue pour votre animal de compagnie pendant au moins 6 mois auprès de votre ancien assureur à la date d'entrée en vigueur de votre Contrat d'Assurance. Si tel est le cas, nous vous demanderons une preuve de votre contrat précédent.

### **Article 3.6 - Evolution du Taux de Remboursement en raison de l'âge de l'Animal assuré**

Au moment de Votre souscription au Contrat d'Assurance, Vous avez choisi un Taux de Remboursement. Le Taux de Remboursement est le taux qui sera appliqué pour chaque demande de remboursement de Frais Vétérinaires (ex : 80%). Nous remboursons à hauteur de ce taux. Votre contribution personnelle sera alors la différence entre 100% et ce taux (ex : 20%), après application de l'éventuelle Franchise.

Dès lors que l'Animal assuré dépassera l'âge de 8 ans pour les chiens et l'âge de 10 ans pour les chats, un nouveau Taux de Remboursement maximal s'appliquera (ex : 70%). Ce Taux de Remboursement maximal se substituera au Taux de Remboursement que Vous aviez initialement choisi. Votre contribution personnelle sera alors la différence entre 100% et ce taux (ex : 30%), après application de l'éventuelle Franchise.

Le Taux de Remboursement applicable à Votre Contrat d'Assurance sera notifié chaque année sur Votre avis d'échéance annuelle.

Si vous n'acceptez pas la modification du Taux de Remboursement applicable à Votre Contrat d'Assurance, Vous avez le droit de résilier Votre Contrat dans les conditions prévues à l'article 8.1 de la présente Notice d'Information.

## **Article 4 - Ce que vous payez pour Vos garanties**

### **Article 4.1 - Base de calcul et montant de Votre Cotisation**

Le montant de la Cotisation est fonction des caractéristiques de l'Animal assuré et est mentionné sur Votre Certificat d'Assurance.

### **Article 4.2 - Paiement et moyen de paiement de Votre Cotisation**

La Cotisation est payable par prélèvement automatique mensuel.

C'est Vous qui choisissez le jour du prélèvement de la Cotisation mensuelle.

Vos paiements doivent être effectués par prélèvement SEPA par débit d'un compte bancaire ouvert à Votre nom dans un État membre de l'Union européenne dont la France, l'Italie et la Belgique, et être libellés en euros à l'ordre du Courtier **Veterfina B.V.**

Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro pourra être refusé.

### **Article 4.3 - Variation de Votre Cotisation**

Le montant de Votre Cotisation est fixe pour une durée de douze (12) mois puis pourra être révisé chaque année à la date de l'Echéance Principale du Contrat d'Assurance ou à la date de la déclaration d'un changement de situation.

Nous ne modifierons la Cotisation que pour les raisons suivantes :

- un changement dans les performances du Contrat ou dans l'évolution des sinistres (augmentation de la

fréquence des sinistres, augmentation du montant des Frais Vétérinaires et des Frais de Pharmacie),

- un changement dans le risque à assurer tels que l'âge de l'Animal assuré, son état de santé, Vos antécédents en matière de sinistres ou un changement de domicile,
- une évolution des frais généraux liés à la gestion de Notre entreprise,
- une évolution des coûts de distribution ou de service,
- une évolution des résultats techniques du Contrat,
- une évolution des impôts et taxes appliqués à Votre Cotisation postérieurement à Votre souscription.

A l'occasion du renouvellement de Votre Contrat d'Assurance ou de la déclaration d'un changement de situation, Votre Cotisation peut augmenter, rester la même ou baisser.

Si Vous n'acceptez pas une majoration de Cotisation, Vous pouvez résilier Votre Contrat en le notifiant dans les formes prévues à l'article 8 de la présente Notice d'Information.

A défaut de résiliation, Vous êtes réputé avoir accepté les termes de l'avis d'échéance annuelle.

Votre paiement continuera d'être effectué sur le même compte bancaire, sauf indication contraire de Votre part.

Votre couverture au titre de ce Contrat d'Assurance sera maintenue tant que Vous paierez la Cotisation.

Vous devez continuer à payer l'intégralité de la Cotisation même lorsque Vous faites une demande d'indemnisation. Cela Vous permettra de continuer de bénéficier de la couverture pour tout sinistre ultérieur.

## **Article 5 - Ce qui n'est pas garanti, ce que Nous ne prendrons pas en charge**

### **EXCLUSIONS GÉNÉRALES :**

- le vol ou la perte de Votre Animal assuré,
- les sinistres pour lesquels Votre Vétérinaire indique que Vous n'avez pas suffisamment pris soin de la santé de Votre Animal assuré,
- les sinistres ayant pour origine un acte malveillant, intentionnel ou négligent de Votre part, ou de la part d'un membre de Votre Foyer ou de toute personne vivant avec Vous de manière permanente ou temporaire,
- toutes les situations où Vous n'êtes pas en conformité avec la réglementation française sur la santé animale et avec la législation française sur l'importation d'animaux,
- les sinistres dus aux effets directs ou indirects d'explosions atomiques et de radiations,
- les sinistres résultant de la pollution de l'air, de l'eau ou du sol,
- les sinistres survenus à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère ou de tout type d'opération militaire, d'émeutes ou de mouvements populaires,
- toute intervention qui n'est pas pratiquée par un Vétérinaire disposant d'un diplôme, certificat ou titre de Vétérinaire obtenu en France ou à l'étranger et inscrit auprès de l'Ordre national des Vétérinaires ou d'une institution professionnelle équivalente à l'étranger,
- les traitements n'ayant pas donné lieu à une facture détaillée du Vétérinaire.

### **MALADIE PRÉEXISTANTE :**

Sont exclus tous les frais engagés du fait de Maladies, consécutives ou non d'un Accident, dont Vous aviez connaissance au moment de Votre souscription.

Toutefois, Nous pouvons décider de couvrir au cas par cas les frais engagés du fait de Maladies préexistantes pour lesquelles aucun soin n'aurait été prodigué à l'Animal assuré au cours des vingt-quatre (24) derniers mois précédant la souscription.

L'existence de Maladies préexistantes doit Nous être déclarée avant Votre souscription du Contrat d'Assurance.

### **MALADIES ÉVITABLES PAR VACCINATION :**

Sont exclus les frais engagés du fait d'une Maladie qui aurait pu être évitée grâce à la vaccination telle que recommandée par Votre Vétérinaire.

### **BAGARRES / COMBATS :**

Sont exclus :

- les frais engagés à la suite d'une Maladie ou d'un Accident, occasionné ou aggravé par :
  - o la participation de Votre Animal assuré à une bagarre entre chiens, dès lors que Votre Animal assuré a des antécédents de soins en la matière ;

- o une bagarre entre Votre Animal assuré et un ou plusieurs de Vos autres animaux domestiques ;
- o une bagarre entre Votre Animal assuré et un autre animal qui réside à Votre domicile mais appartient à un membre de Votre Foyer ou à toute autre personne vivant avec Vous de manière permanente ou temporaire ;
- o la participation de votre Animal assuré à un combat organisé.

#### **USAGE SPÉCIFIQUE :**

Sont exclus :

- les Sinistres survenus lorsque Votre Animal assuré a poursuivi ou attaqué d'autres animaux, notamment du bétail ;
- les Sinistres consécutifs à la participation de votre Animal assuré à des courses ou compétitions sportives.

#### **CHAT D'INTERIEUR :**

Si l'Animal assuré est un Chat d'Intérieur, est exclu tout événement survenu à l'extérieur du domicile, notamment les Accidents de la route et les bagarres avec un autre animal à l'extérieur du domicile.

Sont également exclues toutes les Maladies qui auraient été contractées à l'extérieur du domicile (e.g. les maladies transmises par les puces).

#### **MALADIES LIÉES A L'ANIMAL :**

Les Maladies épidémiques ou pandémiques ne sont pas couvertes.

#### **IDENTIFICATION DE L'ANIMAL :**

Nous ne couvrons pas les animaux qui ne sont pas identifiés par un Tatouage ou par une Puce électronique (Puce ou Micro Puce).

#### **SOINS DENTAIRES :**

Sont exclus :

- les soins dentaires esthétiques, de nettoyage et de détartrage des dents,
- les coûts liés aux prothèses dentaires, à la dévitalisation ou aux obturations/plombages,
- les soins pour un motif dentaire ou associé aux dents en dehors des soins indiqués article 3.4.
- tous soins associés aux dents de lait si Votre animal a plus de 16 semaines à la Date de Prise d'effet de Votre Souscription.

#### **TRAITEMENTS EXPÉRIMENTAUX :**

Sont exclus les frais engagés par des recherches ou traitements expérimentaux ainsi que les transplantations d'organe ou de cellule souche.

#### **TRAITEMENTS PRÉVENTIFS :**

Sont exclus les frais générés par les traitements ou examens qui ne présentent pas de nécessité médicale ainsi que pour des Visites de prévention, des bilans de santé annuels, des tests de santé (e.g. prises de sang, analyses d'urine) qui ne visent pas à traiter une Maladie couverte par Votre Contrat d'Assurance.

Sont également exclus tous les frais engagés afin de prévenir l'apparition de maladies chez l'Animal Assuré, sauf les frais relatifs aux vaccins qui peuvent être couverts dans la limite du montant spécifié sur Votre Certificat d'Assurance.

#### **SOINS ESTHÉTIQUES :**

Sont exclus les frais engagés par :

- les traitements et chirurgie esthétiques y compris le retrait courant des ergots ;
- les complications liées à des traitements esthétiques sauf si Votre Vétérinaire confirme que ces traitements étaient absolument nécessaires.

#### **REPRODUCTION :**

Les frais générés par les actes et soins suivants sont exclus :

- la stérilisation, la castration ;
- les soins des complications liés à la grossesse, à l'accouchement et, plus largement, au processus de reproduction ;
- les coûts liés à un décès ayant pour origine la grossesse, l'accouchement ou le processus de reproduction.

#### **PUCE ET TATOUAGE :**

Les frais de Tatouage et de Puce électronique (Puce et micro Puce) sont exclus.

#### **FRAIS DE DÉPLACEMENT DU VÉTÉRINAIRE OU TRANSPORT DE L'ANIMAL :**

Sont exclus :

- les frais engagés pour les visites à domicile effectuées par le Vétérinaire ;
- les frais de garde de l'Animal assuré ;
- les frais d'ambulance quelles que soient les circonstances ayant occasionné ces frais,

#### **PARASITES :**

Sont exclus les soins antipuces à moins que ce soin ait été prescrit pour traiter une Maladie de la peau couverte par Votre Contrat d'Assurance, auquel cas Nous rembourserons dans la limite d'un traitement antipuces maximum par Animal assuré, exception faite des Chats d'Intérieur.

#### **TOILETTAGE :**

Sont exclus les frais de toilettage et de coupe des griffes.

#### **FRAIS D'EXPÉDITION ET DE CAUTION :**

Sont exclus les frais d'expédition de médicaments, de transport et de caution de matériel médical.

#### **HOMÉOPATHIE :**

Sont exclus tous les traitements homéopathiques, même prescrits par Votre Vétérinaire.

#### **FRAIS ADMINISTRATIFS :**

Sont exclus :

- tous les frais administratifs que Votre Vétérinaire facturerait pour compléter Votre demande de remboursement ;
- tous les frais que Votre Vétérinaire facturerait pour Vous recommander un autre Vétérinaire.

#### **SOINS DE SUITE :**

Sont exclus les soins post-opératoires ou de convalescence qui auraient pu être effectués à domicile par Vous-même, si cela est confirmé par Votre Vétérinaire.

#### **PROTHÈSE ET ÉQUIPEMENTS MÉDICAUX :**

Sont exclus les frais engagés pour toute prothèse et soins associés ainsi que les colliers, chaussures ou habits de protection de l'Animal assuré.

#### **ALIMENTATION :**

Sont exclus les coûts liés à l'alimentation à l'exception de l'Alimentation Thérapeutique prescrite par Votre Vétérinaire pour traiter une Maladie couverte par le Contrat d'Assurance, qui peut être prise en charge dans les conditions définies à l'article 3.4 de la présente Notice d'Information.

#### **DÉCÈS :**

Sont exclus les frais engendrés par le décès de l'Animal assuré et les coûts d'éventuels examens après le décès de l'Animal assuré.

## **EUTHANASIE, INCINÉRATION :**

s les frais d'euthanasie non recommandés par un vétérinaire et d'incinération.

## **Article 6 – Comment formuler votre demande de remboursement ?**

### **Article 6.1 – Cas général**

Vous avez jusqu'à trois (3) mois après la visite chez Votre Vétérinaire pour faire Votre demande de remboursement. Pour chaque demande de remboursement, il est nécessaire de Nous faire parvenir les documents justificatifs demandés via votre portail Figo.

Ces documents comprennent notamment une copie de la facture mentionnant l'adresse et le numéro de téléphone du Vétérinaire qui a réalisé les soins, le numéro de la puce ou du tatouage de l'Animal assuré et le détail des actes et médicaments facturés.

Compte tenu de Votre situation, Nous pourrions être amenés à Vous demander des pièces complémentaires et à contacter Votre Vétérinaire actuel ou Vos Vétérinaires précédents.

En cas de déclaration tardive ou de demande incomplète, une déchéance (perte du droit à garantie) peut Vous être opposée si Nous considérons que le retard dans la déclaration Nous a causé un préjudice, en application de l'article L.113-2 du Code des Assurances.

### **Article 6.2 – Cas des soins prodigués à l'étranger**

Si des soins sont prodigués à l'Animal assuré dans le cadre d'un séjour à l'étranger d'une durée maximale de quatre-vingt-dix (90) jours, il est nécessaire de Nous faire parvenir les documents visés à l'article 6.1 dans leur version originale afin de bénéficier d'une prise en charge. Nous nous réservons le droit de Vous demander une traduction de ces documents en français, ainsi que tout autre document permettant de justifier de l'existence du Sinistre.

Sont couverts uniquement les soins pour des accidents et maladies survenus à l'occasion de ce voyage à l'étranger. Notre remboursement est effectué en euros. Les Frais Vétérinaires et les Frais de Pharmacie qui Vous ont été facturés sont convertis en euros selon le taux applicable à la date de gestion de la demande de remboursement.

### **Article 6.3 – Comment est calculé Votre remboursement**

Le remboursement dont Vous bénéficiez dépend de l'assurance que Vous avez souscrite.

- Les facteurs suivants sont pris en compte dans le calcul :
  - o Le Taux de Remboursement
  - o Le Plafond de Remboursement Annuel
  - o La Franchise Annuelle

Ces informations sont mentionnées sur votre Certificat d'Assurance.

Le Plafond de Remboursement Annuel représente le cumul des remboursements qui peuvent être effectués au cours de chaque Année d'assurance, c'est-à-dire pendant la période d'un an s'écoulant entre la Date de Prise d'effet de la Souscription et la première Echéance Principale, ou entre chaque Echéance Principale.

La Franchise Annuelle représente le montant qui sera déduit des remboursements sur une Année d'Assurance, c'est-à-dire pendant la période d'un an s'écoulant entre la Date de Prise d'effet de la Souscription et la première Echéance Principale, ou entre chaque Echéance Principale.

Cette Franchise Annuelle sera déduite du montant à payer avant application du Taux de Remboursement.

#### **Exemple :**

Vous avez souscrit un Contrat d'Assurance avec un Taux de Remboursement de 70 % et une Franchise Annuelle de 100 €.

#### **1ère demande de l'Année d'Assurance**

Montant de la facture correspondant à un traitement couvert par Votre Contrat d'Assurance : 150 euros

Franchise (reste à charge) : 100 euros

Remboursement de 70% du montant restant après application de la Franchise : 35 euros

## **2ème demande de l'Année d'Assurance**

Montant de la facture 150 euros

Franchise (reste à charge) : 0 euro

Remboursement de 70% du montant restant après application de la Franchise : 105 euros

## **Article 7 – Subrogation**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, Nous sommes subrogés automatiquement dans tous Vos droits et actions contre tout tiers responsable du Sinistre, à concurrence du montant des indemnités réglées.

Vous devez Nous informer de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile dont Vous auriez connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont Votre Animal assuré a été victime.

## **Article 8 – Résiliation**

### **Article 8.1 – Résiliation par Vous**

- **La première année :**

Vous pouvez résilier Votre Contrat d'Assurance à l'Echéance principale (après 12 mois d'assurance complets).

- **A compter du 13ème mois de souscription :**

Vous pouvez résilier Votre Contrat d'Assurance à tout moment, sans frais ni pénalités.

La résiliation prend effet au plus tard trente (30) jours après que Nous en ayons reçu notification de Votre part.

- **En cas de majoration de Votre Cotisation :**

La Cotisation applicable à Votre Contrat d'Assurance sera notifiée chaque année sur Votre avis d'échéance annuelle.

La Cotisation peut être révisée à la date de l'Echéance Principale du Contrat d'Assurance ou à la date de la déclaration d'un changement de situation.

Si vous n'acceptez pas cette majoration, Vous avez le droit de résilier Votre Contrat dans les vingt (20) jours qui suivent la connaissance de la majoration. Cette résiliation prend alors effet à la date de l'Echéance Principale.

- **En cas de modification du Taux de Remboursement applicable à Votre Contrat d'Assurance :**

Le Taux de Remboursement applicable à Votre Contrat d'Assurance sera notifié chaque année sur Votre avis d'échéance annuelle.

Si vous n'acceptez pas la modification du Taux de Remboursement applicable à Votre Contrat d'Assurance, Vous avez le droit de résilier Votre Contrat dans les vingt (20) jours qui suivent la connaissance de la modification. Cette résiliation prend alors effet à la date de l'Echéance Principale.

- **En cas de décès, de disparition, de vol ou de cession de l'Animal assuré :**

Conformément à l'article L.121-9 du Code des Assurances, l'assurance prend fin de plein droit, dès la notification de l'événement.

Nous Vous restituerons la portion de la Cotisation payée d'avance et afférente au temps pour lequel le risque n'est plus couru.

- **En cas de décès du Souscripteur :**

Conformément à l'article L.121-10 du Code des Assurances, le Contrat d'Assurance continue de plein droit au profit de Vos héritiers, à charge pour ces derniers d'exécuter toutes les obligations dont Vous étiez tenu à vis-à-vis de Nous.

Vos héritiers peuvent toutefois choisir de résilier Votre Contrat d'Assurance.

### **Article 8.2 – Résiliation Par Nous**

- **A chaque Echéance Principale :**

Nous pouvons résilier votre contrat en respectant un préavis d'information de deux mois au moins.

- **En cas de refus du prélèvement d'une Cotisation ou d'une fraction de Cotisation :**

Selon les modalités prévues à l'article L.113-3 du Code des Assurances, un email Vous sera adressé Vous invitant à Vous acquitter du montant dû et une nouvelle tentative de prélèvement sera effectuée quinze (15) jours plus tard.

Dans le cas où le prélèvement échouerait à nouveau, Nous Vous enverrons un second email ainsi qu'une lettre recommandée avec accusé de réception Vous indiquant que, si dans un délai de trente (30) jours à compter de son envoi, le montant dû n'est pas réglé (prélèvement ou paiement direct en appelant le Courtier), les garanties et les remboursements seront suspendus.

Votre Contrat d'Assurance pourra être résilié dix (10) jours après l'expiration de ce délai de trente (30) jours. La résiliation du Contrat d'Assurance à Notre initiative Vous est notifiée par lettre recommandée à Votre dernier domicile connu.

En cas de règlement de la totalité des Cotisations dues pendant la période précédant la résiliation, vos garanties seront rétablies à compter de la date du paiement, sans effet rétroactif.

- **En cas d'aggravation du risque :**

Selon les dispositions de l'article L.113-4 du Code des Assurances, dans les dix (10) jours qui suivent la déclaration de circonstances nouvelles par vos soins, et si le risque à assurer est accru, Nous pouvons augmenter la Cotisation ou résilier Votre Contrat d'Assurance.

Dans ce dernier cas, la résiliation prendra effet dix (10) jours après que Vous en aurez reçu notification.

- **En cas d'omission ou de déclaration inexacte du risque :**

Conformément à l'article L.113-9 du Code des Assurances, si cette omission ou déclaration inexacte est constatée avant tout Sinistre, Nous aurons le droit soit de maintenir le Contrat d'Assurance, moyennant une augmentation de la Cotisation acceptée par Vous, soit de résilier le Contrat d'Assurance.

Dans ce dernier cas, la résiliation prendra effet dix (10) jours après que Vous en aurez reçu notification.

### **Article 8.3 - Les formes de la résiliation**

- **Lorsque Vous demandez la résiliation :**

Vous pouvez nous notifier la résiliation de Votre Contrat d'Assurance directement via votre Portail Figo. Si vous le souhaitez, la résiliation peut également être notifiée par les moyens suivants : par lettre (simple, recommandée, ou remise en main propre contre récépissé), par courrier électronique ou par acte extrajudiciaire notifié aux coordonnées figurant en page 1 de la présente Notice d'Information, ou par tout autre moyen visé à l'article L.113-14 du Code des Assurances. Toute résiliation notifiée par sms, téléphone, ou sur les réseaux sociaux n'est pas recevable.

- **Lorsque la résiliation est demandée en Votre nom et pour Votre compte par Votre nouvel assureur ou Votre intermédiaire d'assurance :**

La demande de résiliation doit être transmise par lettre recommandée, ou envoi recommandé aux coordonnées figurant en page 1 de la présente Notice d'Information.

- **Lorsque que c'est Nous qui résilions le Contrat :**

Nous Vous notifions la résiliation par lettre recommandée adressée à Votre dernier domicile connu dans les délais indiqués ci-avant.

### **Article 8.4 - Les conséquences de la résiliation**

Lorsque le Contrat d'Assurance est résilié, les garanties ne sont dues que pour les soins et traitements administrés à Votre Animal assuré avant la prise d'effet de la résiliation.

## **Article 9 - Prescription**

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi.

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des Assurances, toutes actions dérivant d'un Contrat d'Assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :



1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;  
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Conformément aux dispositions de l'article L.114-2 du Code des Assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de la prescription, c'est-à-dire :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente, dans laquelle l'Assureur est partie,
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance de Votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de Votre part envers Nous.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre,
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, que Nous Vous adressons en ce qui concerne l'action en paiement de la Cotisation,
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, que Vous Nous adressez en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément aux dispositions de l'article L.114-3 du Code des Assurances, par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au Contrat d'Assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

La prescription ne court pas, est suspendue ou recommence à courir dans les conditions prévues aux articles 2233 à 2239 du Code civil.

## Article 10 – Votre réclamation

Nous espérons que Vous n'aurez jamais à le faire, mais si Vous souhaitez Nous faire part d'une réclamation concernant Nos produits ou services, Vous pouvez le faire de la manière suivante.

- **Votre premier contact : Votre interlocuteur habituel ou le Service des réclamations**

Vous pouvez formuler une réclamation par courrier simple adressé au Service des réclamations dont les coordonnées figurent en page 1 de la présente Notice d'Information.

Nous Nous engageons à accuser réception de toute réclamation dans un délai maximal de dix (10) jours et à y apporter une réponse dans un délai de deux (2) mois à compter de son envoi.

- **En dernier recours : la Médiation**

Passé le délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de Votre réclamation, quelle que soit l'issue de cette dernière, Vous pouvez saisir librement et gratuitement Le Médiateur de l'Assurance, à partir du site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org), par email : [le-mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le-mediateur@mediation-assurance.org) ou par courrier simple à adresser à :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE - POLE PLANETE CSCA – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09

Ces coordonnées Vous seront systématiquement précisées par le Courtier.

## Article 11 – Protection de Vos données

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite « informatique et libertés », modifiée par la Loi n°2004-801 du 06 août 2004, et au Règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « RGPD », Nous Vous informons que les responsables conjoints du traitement de Vos données personnelles sont l'Assureur et le Courtier.

Les données personnelles recueillies seront utilisées suivant Notre politique de confidentialité que Vous pouvez consulter en Vous connectant à l'adresse : <https://www.figo.fr/data-privacy/>

Les informations recueillies font notamment l'objet d'un traitement informatique destiné à la préparation, la conclusion, la gestion et l'exécution de Votre Contrat d'Assurance, l'application de la réglementation, la mise en place de virements ou prélèvements bancaires, et la réalisation d'études statistiques.

Ainsi, vos données à caractère personnel peuvent être recueillies par Stripe Technology Europe, Limited (STEL), société de droit irlandais agréée en tant qu'établissement de monnaie électronique par la Banque centrale d'Irlande sous

la référence C187865, dont le siège social est situé The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irlande, exerçant en France sous le régime de la libre prestation de services et agissant en tant que sous-traitant de l'Assureur et du Courtier. Ces données à caractère personnel (telle que votre adresse IP) font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'exécution de votre contrat d'assurance, et plus particulièrement au règlement de vos indemnités de sinistres.

La politique de confidentialité de STEL peut être consultée à l'adresse suivante : <https://stripe.com/fr/privacy>

STEL procédera au virement de vos indemnités sur votre compte sur la base des instructions qui lui seront données par l'Assureur et le Courtier. STEL vous donnera accès à un portail d'information afin que vous puissiez voir l'état des paiements de l'Assureur.

Nous sommes assujettis à des obligations légales et réglementaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, le gel des avoirs et la lutte contre la corruption.

Ces obligations Nous imposent :

- d'identifier le Souscripteur et l'Animal assuré ;
- de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées au titre du Contrat d'Assurance ;
- de respecter toutes sanctions économiques et commerciales ou mesures restrictives (interdictions et restrictions au commerce de biens, de technologies ou de services ciblés avec certains pays, mesures de gel des fonds et ressources économiques, restrictions à l'accès aux services financiers) décidées, administrées, imposées ou appliquées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, l'Union Européenne ou la France.

Pour satisfaire à ces obligations, Nous pouvons recueillir tous les éléments d'information pertinents ainsi que, le cas échéant, des pièces justificatives. Vous Vous engagez à fournir toutes les informations et pièces justificatives demandées. Si Nous n'obtenons pas les informations et pièces nécessaires, Nous avons l'obligation de ne pas conclure le Contrat d'Assurance. Les durées de conservation de Vos données Vous sont précisées dans Notre politique de confidentialité.

Vous bénéficiez de droits d'accès, de portabilité, de rectification, de suppression, d'opposition et de limitation du traitement des informations qui Vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits selon les modalités mentionnées dans Notre politique de confidentialité.

Vous avez la faculté d'introduire une réclamation relative au traitement de Vos données à caractère personnel :

- Sur le site de la CNIL en renseignant un formulaire de plainte en ligne ;
- Par courrier postal en écrivant à : CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Nous pouvons être amenés à collecter Votre numéro de téléphone. Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel, ou tout intermédiaire agissant pour son compte, de Vous démarcher par téléphone, sauf si cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et qu'elle a un rapport avec l'objet de ce contrat.

## Article 12 - La loi applicable à Votre Contrat d'Assurance

La présente Notice d'Information est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente Notice d'information, et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe Votre domicile.

Toutes les contestations relatives à l'interprétation, la validité, l'exécution ou la rupture du Contrat d'Assurance relèvent des tribunaux français.