

## Information et Conseil

Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat Assurance chien/chat. Elles renseignent sur l'identité de l'assureur et des intermédiaires éventuels ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention. Il est aussi important de lire intégralement les Conditions Générales valant notice d'information avant d'adhérer afin de déterminer si le contrat vous convient.

### 1. A QUI S'ADRESSE LE CONTRAT ?

Le contrat Assurance chien/chat s'adresse aux personnes physiques, résidant en France métropolitaine, qui souhaitent assurer leur animal âgé de 3 mois à moins de 8 ans, tatoué ou pucé, à jour de ses vaccins, en bonne santé contre les accidents

### 2. CONTRAT CONSEILLE

FLOA Bank a souscrit un Contrat d'assurance auprès de la société REMA qui permet de prendre en charge les différents frais résultants d'un accident ayant eu lieu en France :

- Frais chirurgicaux et d'hospitalisation
- frais médicaux
- frais d'obsèques,
- décès
- prestations d'assistance en cas de perte de l'animal, d'accident à plus de 50Km du domicile, d'hospitalisation du bénéficiaire, de décès de l'animal...

Pour connaître le détail et l'ensemble des exclusions, nous vous invitons à lire attentivement les exclusions figurant » dans les Conditions Générales jointes valant notice d'information.

### 3. LES FORMULES

Deux formules sont proposées. L'une pour les chiens l'autre pour les chats.

Deux durées d'assurance sont proposées : un an ou 6 mois.

**Il s'agit donc de prendre la formule correspondant à l'animal possédé.**

La durée la plus longue est la plus simple pour éviter d'avoir à resouscrire trop régulièrement.

### 4. COTISATION

Elle est payable d'avance le jour de l'adhésion à l'assurance. Le non-paiement de la cotisation est susceptible d'entraîner la résiliation de votre adhésion. Elle est payable en une fois par carte bancaire.

### 5. INFORMATION SUR L'ASSUREUR

REMA Société d'assurance mutuelle, dont le siège social est situé 137, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret, entreprise régie par le Code des assurances ,

### 6. INFORMATION SUR LES INTERMEDIAIRES EN ASSURANCES

Au titre du présent contrat, FLOA Bank et Cdiscount sont rémunérées par une commission déjà incluse dans la prime d'assurance payée par l'adhérent et exercent leurs activités en application de l'article L 521-2 Il 1° b du Code des assurances sans proposer de service de recommandation personnalisée.

La liste des entreprises d'assurance dont les produits sont commercialisés peut vous être communiquée sur demande.

**FLOA** : SA au capital de 41 228 000 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160, détenue indirectement à plus de 10% par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel, société mère du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel.

**Cdiscount** : SA au capital de 6 403 294.38€ - Siège social : 120-126 Quai de Bacalan 33000 Bordeaux – RCS Bordeaux 424 059 822 – qui agit en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de FLOA Bank, enregistré auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 13 001 927 (consultable sur le site ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))).

### 7. AUTORITE DE CONTRÔLE

Les assureurs et intermédiaires mentionnés ci-dessus sont régis par le Code des assurances français et sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)).

### 8. QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel : FLOA Bank – Service consommateur – 36, rue de Messines – 59686 Lille cedex 9 ou 0969 393 208 (appel surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h. FLOA Bank s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré est alors tenu informé). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez adresser votre réclamation au Service consommateur FLOA Bank – 36, rue de Messines – 59686 Lille cedex 9. En cas de persistance du litige, les coordonnées du Médiateur vous seront communiquées sur simple demande.

### 9. MODALITES DE RENONCIATION

Pour exercer son droit de renonciation (dans les 14 jours qui suivent l'adhésion), l'adhérent devra adresser à FLOA Bank – Centre de Relation Clientèle – 36 rue de Messines –59686 Lille cedex 9 une lettre recommandée avec accusé de réception. L'intégralité des cotisations versées sera remboursée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

## Assurance Chiens Chats



### Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnies : REMA, Société d'assurance mutuelle, Entreprise d'assurances régie par le Code des assurances, Siège social, 137, rue Victor Hugo – 92 300 LEVALLOIS-PERRET

Produit : Garantie Coups Durs

Ce document d'information vous présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

La présente assurance est un contrat d'assurance spécialement conçu pour les propriétaires de chiens ou de chats qui souhaitent assurer leur animal de compagnie en cas de coups durs.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties ont des plafonds d'indemnisation différents, indiqués au tableau des montants de garanties des conditions générales.

- ✓ **Est assuré l'animal, d'une des espèces Chien ou Chat qui, au moment de la souscription du Contrat, est :**
  - ✓ âgé de 3 mois ou plus et de moins de 8 ans ;
  - ✓ tatoué au dermographe ou identifié électroniquement par puce ;
  - ✓ à jour de ses vaccins habituellement effectués pour ce type d'animal et de leurs rappels ;
  - ✓ en bonne santé et ne doit pas présenter de maladie congénitale ou héréditaire ou ne doit pas être atteint de maladie chronique ou récidivante.
- ✓ **Les garanties sont acquises en cas d'Accident uniquement**
- ✓ **Garantie Frais de soins vétérinaires et de diagnostic :**
  - ✓ Honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite).
  - ✓ Frais de médicaments et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés par lui-même.
  - ✓ Frais de diagnostic (Analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie) prescrits par le docteur vétérinaire ou réalisés par lui-même.
  - ✓ Frais de transport en ambulance animalière
- ✓ **Garantie Frais d'Intervention chirurgicale ou d'Hospitalisation :**
  - ✓ Honoraires du vétérinaire propres à l'Intervention chirurgicale ou l'Hospitalisation.
  - ✓ Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie) réalisés par le vétérinaire au cours de l'Intervention chirurgicale ou de l'Hospitalisation.
  - ✓ Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'Intervention chirurgicale.
  - ✓ Frais de séjour en clinique vétérinaire nécessités par l'opération ou l'Hospitalisation sur justification médicale.
  - ✓ Frais de contrôle postopératoire.
  - ✓ Frais de transport en ambulance animalière.
- ✓ **Garantie Frais d'euthanasie, crémation**
- ✓ **Garantie Assistance**



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Un animal faisant partie d'un élevage, d'une meute ou d'une exploitation agricole ou encore utilisé à des fins professionnelles.
- ✗ Les chiens susceptibles d'être dangereux, c'est-à-dire les chiens de 1ère ou 2ème catégorie tels qu'ils sont définis par l'article L211-12 du code rural et de la pêche maritime et par l'arrêté du 27 avril 1999.
- ✗ Les dommages non accidentels



### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions du contrat sont :

- ! les frais engagés du fait de la faute intentionnelle du Souscripteur ;
- ! les frais engagés à la suite d'un accident occasionnés ou aggravés par les mauvais traitements le manque de soins ou de nourritures imputables au Souscripteur ou aux personnes vivant sous son toit
- ! les blessures résultant d'accident de chasse, de combats organisés ou de compétitions sportives et leurs entraînements (hors agility), pour toute chirurgie esthétique et toute opération de convenance et leurs conséquences (par exemple : taille des oreilles ou de la queue)
- ! les frais de prothèse orthopédique, mise en place de tout appareillage, et de rééducation
- ! les frais de stérilisation (castration, ovariectomie ou ovario-hystérectomie), avortement, contraception, mise-bas et césarienne (y compris en cas d'Accident), ainsi que les frais liés à la gestation et ses conséquences



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ La garantie produit ses effets pour les frais exposés en France uniquement.



## Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de déchéance de garantie :**

**A l'adhésion :**

- Répondre exactement aux questions posées par l'assureur
- Fournir tous les documents justificatifs demandés par l'assureur
- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) due au titre du contrat.

**En cours de contrat :**

- Déclarer par lettre recommandée dans les 15 jours de leur connaissance toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux (changement de domicile par exemple).
- Régler les fractions de cotisation due au titre du contrat

**En cas de sinistre :**

- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties du contrat dans les conditions et délais impartis et joindre tous les documents utiles à son appréciation.
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.
- Déclarer un sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans un délai de 15 jours ouvrés.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

- La cotisation est payable d'avance en une fois lors de la souscription.
- Le règlement se fait par carte bancaire.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat prend effet aux date et heure (zéro heure en cas d'absence de mention) indiquées aux Dispositions particulières, sous réserve du paiement du premier règlement demandé.

Le contrat est conclu pour la durée fixée aux Dispositions particulières.

Il prend fin, en fonction du contrat conclu, 6 mois ou un an, jour pour jour, après sa conclusion.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation doit être demandée par lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé auprès de l'assureur ou de son représentant, dans les cas et conditions fixées au contrat. La résiliation peut se faire dans les 14 jours suivants la conclusion du contrat.

# **Dispositions Générales**

**du contrat**

**« Coups Durs »**

## SOMMAIRE

### LEXIQUE (pour bien nous comprendre)

#### Titre 1 - INFORMATIONS GENERALES

**Art. 1** Objet du contrat

**Art. 2** Les éléments de votre contrat

**Art. 3** Comment souscrire et Qui peut souscrire le contrat ?

3.1 Comment souscrire ?

3.2 Qui peut souscrire ?

#### Titre 2 - LA GARANTIE

**Art. 4** La garantie du contrat

4.1 Les frais vétérinaires garantis

4.2 Le montant des remboursements

4.3 Les Franchises

4.4 Les délais de carence

4.5 Etendue territoriale

**Art. 5** Ce qui n'est pas garanti

#### Titre 3 - COMMENT OBTENIR LES REMBOURSEMENTS ?

**Art. 6** Quelles sont vos obligations ?

6.1 Que faire en cas de sinistre et dans quels délais ?

6.2 Selon quelles modalités ?

6.3 Evaluation des dommages

**Art. 7** Règlement des prestations

**Art. 8** La subrogation

**Art. 9** Les assurances cumulatives

#### Titre 4 - LA VIE DU CONTRAT

**Art. 10** Conclusion, Effet, durée et renouvellement de votre contrat

10.1 Conclusion du contrat

10.2 Date d'effet et renouvellement du contrat

10.3 Suspension des garanties

10.4 Cessation des garanties

**Art. 11** Résiliation du contrat

11.1 Quelles sont les possibilités de résiliation du contrat ?

11.2 Quelles formalités respecter pour le contrat ?

11.3 Les conséquences de la résiliation

**Art. 12** Vos déclarations

12.1 Que devez-vous nous déclarer ?

12.2 La validité de vos déclarations

**Art. 13** Votre cotisation

13.1 La base de calcul et le montant de vos cotisations

13.2 La variation de vos cotisations

13.3 Le paiement de vos cotisations

13.4 Le non-paiement de vos cotisations

**Art. 14** La modification de vos garanties

#### Titre 5 – LES AUTRES DISPOSITIONS

**Art. 15** Prescription

**Art. 16** Informatique et liberté

**Art. 17** Litiges et réclamations – Médiation – Autorité de contrôle

**Art. 18** Opposition au démarchage téléphonique

**Art. 19** Possibilité de renonciation

19.1 Les modalités de la renonciation

19.2 Conséquences en cas d'exercice du droit à renonciation.

**Tableau des garanties de l'offre « Coups durs »**

## Dispositions Générales

(Référence : DG/SAM Version 10/2020)

Contrat souscrit auprès de REMA, Société d'assurance mutuelle, Entreprise d'assurances régie par le Code des assurances, Siège social, 137, rue Victor Hugo – 92 300 LEVALLOIS-PERRET, assureur du Contrat. Elle est désignée dans le texte ci-après, l'Assureur.

« **Coups Durs** » est un produit d'assurance négocié auprès de l'Assureur par SAM, (SAS de droit français au capital de 100 000 euros dont le siège social est situé 105 rue Jules Guesde 92300 Levallois-Perret - RCS Nanterre 523 543 445 - Orias n°10058127).

La distribution est réalisée par FLOA (ci-après « FLOA Bank », SA au capital de 41 228 000 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160), agissant en qualité de courtier d'assurance, en partenariat avec SAM, agissant en qualité de courtier d'assurance, et CDISCOUNT (SA au capital social de 6 403 293.38€ €, dont le siège social est situé 120-126 quai de Bacalan 33000 Bordeaux - RCS Bordeaux 424 059 822 - Orias n°13001927), agissant en qualité de Mandataire de FLOA Bank. FLOA Bank, SAM et CDISCOUNT sont désignés ci-après les « Distributeurs ». L'immatriculation des Distributeurs est vérifiable sur le site internet de l'ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

L'Assureur et les Distributeurs sont régis par le Code des assurances et soumis au contrôle de l'ACPR.

Le produit « **Coups Durs** » est diffusé exclusivement par le biais de modes de commercialisation à distance.

L'Assureur a délégué à SAM l'émission des Dispositions particulières des contrats émis dans le cadre du produit « **Coups Durs** » et la gestion des contrats émis.

Le contrat « **Coups Durs** » est un contrat d'assurance individuel régi tant par le Code des assurances que par les présentes Dispositions générales. Il est complété par les Dispositions particulières qui en font partie intégrante, le Tableau des garanties et éventuellement les avenants.

## LEXIQUE

**Accident** : Toute atteinte corporelle de l'animal, non intentionnelle de la part du Souscripteur et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Il incombe au Souscripteur d'apporter la preuve qu'il s'agit d'un Accident.

**Souscripteur** : Il s'agit de la personne physique âgée de 18 ans ou plus, résidant en France métropolitaine, propriétaire de l'animal assuré, qui souscrit le contrat « Coups Durs », qui signe les Dispositions particulières au Contrat, acquitte les cotisations, et ainsi accède aux garanties dudit Contrat.

**Animal assuré** : Animal inscrit sur les Dispositions particulières.

**Animal** : Animal d'une des espèces Chien ou Chat.

**Période d'assurance** : C'est la période qui s'écoule entre deux échéances du Contrat.

**Conclusion (...du Contrat)** : Le Contrat est conclu par l'accord entre le Souscripteur et l'Assureur. La date de conclusion est indiquée aux Dispositions particulières.

**Délai de carence** : Le délai de carence est une période décomptée à partir de la date de prise d'effet du Contrat, au terme de laquelle intervient le début de la garantie. Aucune prestation n'est due pendant cette période.

**Dispositions particulières** : Document qui précise l'ensemble des éléments individualisant le Contrat. Il identifie notamment le nom du Souscripteur et de l'Animal assuré, la date d'effet de la garantie, la formule de garantie souscrite, le montant de la cotisation à la date d'effet du Contrat.

**Déchéance (perte de garantie)** : Perte des droits à l'indemnité d'assurance du Souscripteur à la suite de l'inobservation de certaines de ses obligations en cas de sinistre.

**Echéance principale** : Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement, date anniversaire du Contrat à laquelle il se renouvelle chaque année. Elle est mentionnée sur les Dispositions particulières du Contrat.

**Forfait** : Lorsque les montants de remboursements sont exprimés sous la forme de forfaits, ces forfaits sont valables par Période d'assurance. Ils ne sont pas cumulables d'une Période d'assurance sur l'autre.

**Frais chirurgicaux** : Honoraires propres à une intervention chirurgicale et frais liés à cette intervention (radiographie, frais de pharmacie et de séjour en cabinet ou clinique vétérinaire).

**Frais d'euthanasie** : Frais engagés pour euthanasier l'Animal assuré en cas d'Accident.

**Frais médicaux** : Honoraires de vétérinaire, frais de pharmacie, analyses de laboratoires, radiographies, transport en ambulance animalière, séjour en clinique vétérinaire.

**Frais de diagnostic** : Il s'agit des frais d'analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie réalisés par le vétérinaire pour lui permettre de dresser son diagnostic.

**France** : Il s'agit de la France métropolitaine et de la Principauté de Monaco.

**Franchise** : Partie des frais garantis restant à la charge du Souscripteur.

**Intervention chirurgicale** : Toute manipulation sur une partie du corps de l'Animal assuré nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou toute ablation d'un organe de l'Animal assuré. Tout acte invasif, qu'il soit curatif ou diagnostique, pratiqué sous anesthésie générale ou locale (sonde, biopsie, ponction, etc.).

**Hospitalisation** : Séjour en cabinet ou clinique vétérinaire de plus de 24 heures.

**Maladie** : Toute altération de l'état de santé de l'Animal assuré constatée par un docteur vétérinaire.

**Nous** : Il s'agit de nous l'Assureur.

**Nullité du Contrat**: Sanction prévue par le Code des assurances en cas de fausse déclaration intentionnelle du Souscripteur. Celui-ci perd alors le bénéfice des garanties qui étaient prévues dans le cadre du Contrat et les cotisations, payées ou échues, sont acquises à l'Assureur à titre d'indemnité.

**Plafond maximum de remboursement** : Le montant du plafond annuel maximum de remboursement est indiqué aux Dispositions particulières de votre Contrat. Il s'apprécie par Période d'assurance.

**Souscription à distance** : La Souscription à distance désigne la souscription du Contrat réalisée au moyen d'une méthode de vente à distance (mailing, téléphone, Internet).

**Tableau des garanties** : Partie du Contrat regroupant l'ensemble des dépenses assurées et garanties, les modalités de la participation de l'Assureur à leur remboursement dont les franchises, les montants et limites de garanties.

**Vous** : Il s'agit de vous, le Souscripteur du Contrat.

## Titre 1 - INFORMATIONS GENERALES

### Art. 1. Objet du contrat

Le Contrat « **Coups Durs** » garantit le remboursement au Souscripteur des frais vétérinaires qu'il a engagés pendant la Période d'assurance pour l'Animal assuré à la suite d'un Accident.

### Art. 2. Les éléments de votre contrat

Votre Contrat « **Coups Durs** » est constitué des éléments suivants :

- les **Dispositions générales** qui suivent, exposées dans le présent document. La Loi applicable est la Loi française, notamment par le Code des assurances. Les Distributeurs et nous-mêmes, nous nous engageons conjointement avec Vous à utiliser la langue française dans nos relations pendant toute la durée de votre Contrat,
- des **Dispositions particulières** et du **Tableau des garanties** tels que tous deux définis au Lexique ci-devant.

### Art. 3. Comment souscrire et Qui peut souscrire le contrat ?

#### 3.1 – Comment souscrire ?

La personne souhaitant s'assurer peut souscrire un Contrat « **Coups Durs** » selon les modalités proposées et mises à sa disposition par les Distributeurs : par le biais des sites Internet <https://www.floabank.fr/> et <https://www.cdiscount.com/>

#### 3.2- Qui peut souscrire?

- Pour souscrire l'une des formules du Contrat « **Coups Durs** » vous devez être une personne physique résidant en France, et ne pas avoir eu de contrat de même nature résilié par l'Assureur ou tout autre assureur dans les 24 derniers mois.
- L'Animal à assurer, uniquement d'une des espèces Chien ou Chat doit être au moment de la souscription du Contrat :
  - âgé de 3 mois ou plus et de moins de 8 ans ;
  - tatoué au dermographe ou identifié électroniquement par puce ;
  - à jour de ses vaccins habituellement effectués pour ce type d'animal et de leurs rappels ;
  - en bonne santé et ne doit pas présenter de maladie congénitale ou héréditaire ou ne doit pas être atteint de maladie chronique ou récidivante.

**A défaut, les garanties souscrites ne seront pas acquises.**

#### **L'assurance ne peut pas être délivrée :**

- à un animal faisant partie d'un élevage, d'une meute ou d'une exploitation agricole ou encore utilisé à des fins professionnelles,
- aux chiens susceptibles d'être dangereux, c'est-à-dire les chiens de 1ère ou 2ème catégorie tels qu'ils sont définis par l'article L211-12 du code rural et de la pêche maritime et par l'arrêté du 27 avril 1999.

## Titre 2 - LA GARANTIE

### Art. 4. La garantie du contrat

Le Contrat « **Coups Durs** » permet le remboursement des frais de soins vétérinaires et chirurgicaux mentionnés ci-après, occasionnés à la suite d'un Accident.

#### **4.1- Les frais vétérinaires garantis**

La garantie prévoit :

##### ▪ **Frais de soins vétérinaires et de diagnostic (hors chirurgie ou Hospitalisation)**

Si l'Animal assuré est victime d'un Accident nécessitant l'intervention d'un docteur vétérinaire, nous prenons en charge le remboursement des frais de soins suivants qui en découlent :

- Honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite).
- Frais de médicaments et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés par lui-même.
- Frais de diagnostic (Analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie) prescrits par le docteur vétérinaire ou réalisés par lui-même.
- Frais de transport en ambulance animalière

##### ▪ **Frais d'Intervention chirurgicale ou d'Hospitalisation**

Si l'Animal assuré est victime d'un Accident nécessitant une Intervention chirurgicale pratiquée par un docteur vétérinaire, ou une Hospitalisation, nous prenons en charge le remboursement des frais suivants qui en découlent :

- Honoraires du vétérinaire propres à l'Intervention chirurgicale ou l'Hospitalisation.
- Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie) réalisés par le vétérinaire au cours de l'Intervention chirurgicale ou de l'Hospitalisation.
- Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'Intervention chirurgicale.
- Frais de séjour en clinique vétérinaire nécessités par l'opération ou l'Hospitalisation sur justification médicale.
- Frais de contrôle postopératoire.
- Frais de transport en ambulance animalière

##### ▪ **Frais d'euthanasie, crémation**

Si l'Animal assuré est victime d'un Accident et que son état de santé nécessite le recours à l'euthanasie pratiquée par un docteur vétérinaire nous prenons en charge le remboursement des frais qui en découlent ainsi que ceux relatifs à la crémation dans la limite du montant précisé au Tableau des garanties.

#### **4.2- Le montant des remboursements :**

Vous bénéficiez, pendant la période de garantie, des remboursements correspondant à la garantie indiquée aux Dispositions particulières, dans les conditions et limites de celle-ci précisées sur le Tableau des garanties.

Le remboursement de tous ces frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite du montant maximum des garanties, du Plafond maximum de remboursement et des Forfaits.

**Les montants** représentent des plafonds qui ne peuvent être ni dépassés, ni reportés, qui **s'entendent par Période d'assurance**

Les remboursements sont effectués sous réserve que les honoraires soient déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur, de la nature des soins donnés et des circonstances particulières conformément à l'article 50 du Code de Déontologie Vétérinaire.

**Evolution des garanties :** Les montants des remboursements garantis n'évoluent pas en fonction de l'âge de l'animal (pas de diminution de garantie avec le vieillissement de l'animal).

#### **4.3 - Les Franchises :**

Les garanties du Contrat « **Coups Durs** » ne comportent pas de Franchise.

#### **4.4- Les Délais de carence :**

La garantie est effective pour tous les frais garantis résultant des suites d'un Accident garanti survenant après un Délai de carence de deux jours décompté à partir de la date d'effet de votre Contrat.

**Tout Accident ainsi que ses suites et conséquences, dont la première manifestation ou survenance intervient pendant le Délai de carence sera exclu des garanties, pendant toute la durée du Contrat.**

#### **4.5- Etendue territoriale:**

La garantie couvre les frais exposés en France.

### Art. 5. Ce qui n'est pas garanti



Les actes, soins et interventions non pratiqués ou prescrits par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre sont exclus de la garantie.

- Sont exclus les frais engagés :
  - du fait de la faute intentionnelle du Souscripteur,
  - du fait de la guerre civile ou étrangère,
  - du fait de la désintégration du noyau de l'atome,
  - du fait d'un Accident survenu avant la date d'effet du Contrat,
  - à la suite d'Accident occasionnés ou aggravés par :
    - les mauvais traitements, le manque de soins ou de nourritures imputables au Souscripteur ou aux personnes vivant sous son toit,
    - les blessures résultant d'accident de chasse, de combats organisés ou de compétitions sportives et leurs entraînements (hors agility), pour toute chirurgie esthétique et toute opération de convenance et leurs conséquences (par exemple : taille des oreilles ou de la queue
- ainsi que les frais de:
  - prothèse orthopédique, mise en place de tout appareillage, et de rééducation,
  - stérilisation (castration, ovariectomie ou ovario-hystérectomie), avortement, contraception, mise-bas et césarienne (y compris en cas d'Accident), ainsi que les frais liés à la gestation et ses conséquences,
  - achat d'aliments et produits nutritionnels, y compris ceux à valeur diététique ou de compléments alimentaires,
  - produits d'entretien, d'hygiène, antiparasitaires, lotions, dentifrices et shampoings, et tous médicaments prescrits à titre préventif,
  - médicament ou acte prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée,
  - les frais de kinésithérapie, d'ostéopathie, de balnéothérapie, de rééducation, de physiothérapie et les frais d'acupuncture,

### Titre 3 - COMMENT OBTENIR LES REMBOURSEMENTS ?

Les modalités de la mise en œuvre des garanties et les conditions pour obtenir le remboursement des dépenses

#### Art. 6. Quelles sont vos obligations ?

##### 6.1 Que faire en cas de sinistre et dans quels délais ?

Vous devez informer l'Assureur de vos dépenses susceptibles de donner lieu à remboursement dans les quinze jours ouvrés, sauf cas fortuit ou de force majeure.

##### 6.2 Selon quelles modalités ?

Pour chaque demande de remboursement vous devez faire parvenir au Service de Gestion à l'adresse suivante :

**CENTRE DE GESTION CERGAP**

**Convention SAM**

**7 RUE JEAN PERRIN**

**BP 20007 – LUISANT**

**28633 GELLAINVILLE**

Les documents suivants, datés et signés par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre :

- le document **Demande de remboursement** transmis lors de votre souscription, en y indiquant la nature des blessures et les causes de l'Accident. Cette demande de remboursement devra mentionner, entre autres, le nom de l'animal soigné, ses coordonnées d'identification, les dates des consultations ou visites, la nature et le montant des actes pratiqués, les médicaments prescrits,
- les factures originales détaillées du vétérinaire, des actes effectués, des frais facturés et des médicaments délivrés,
- pour les produits achetés en pharmacie, l'original de l'ordonnance du vétérinaire accompagnée des vignettes correspondantes et de la facture du pharmacien,
- une déclaration relatant les circonstances ainsi que les noms des responsables de l'Accident et des témoins de celui-ci.

Compte tenu de la situation particulière de certains dossiers, le Service de Gestion ou nous-même pourrions être amenés à vous demander des pièces complémentaires à celles énumérées ci-dessus.

**Dans le cas où, le Souscripteur qui demande à bénéficier des prestations pour des frais exposés, refuse de satisfaire ou se soumettre à l'un des points énoncés ci-dessus, l'Assureur pourra refuser le remboursement.**

**Si le Souscripteur fait, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, il sera déchu de tout droit à garantie.**

##### 6.3 Evaluation des dommages

L'Assureur, le Service de Gestion se réserve le droit de consulter votre vétérinaire traitant pour tout renseignement complémentaire, par l'intermédiaire de notre vétérinaire conseil. Il devra également avoir (sauf opposition justifiée) libre accès à l'Animal assuré accidenté ou malade.

**Tout refus de votre part entraînera, sauf cas de force majeure, la perte de tout droit à indemnité.**

## Art 7 Règlement des prestations

Le remboursement des dépenses est généralement établi dans les 72 heures et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception des documents nécessaires. Le règlement est toujours effectué en France à l'ordre du Souscripteur dans la monnaie légale de l'Etat français.

## Art 8 La subrogation

En cas d'Accident, vous devez communiquer au Service de Gestion des Prestations Service prestations Frais vétérinaires SAM les coordonnées du responsable afin de nous permettre d'effectuer le recours pour obtenir les indemnités que nous serions amenés à vous verser.

En vertu de l'article L.121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par nous, dans vos droits et actions, contre les tiers responsables du sinistre.

**Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous serons alors déchargés de nos obligations à votre égard dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.**

## Art 9 Les assurances cumulatives

Lorsque plusieurs assurances, pour un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat quelle que soit la date à laquelle elle a été souscrite, sans que le montant global des indemnités ainsi dues ne puisse excéder celui des frais réellement exposés.

Dans ces limites, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages - intérêts) sont applicables.

# Titre 4 - LA VIE DU CONTRAT

## Art. 10. Conclusion, Effet, durée et renouvellement de votre contrat

Le Contrat est conclu par l'accord entre le Souscripteur et l'Assureur par l'intermédiaire des Distributeurs.

### 10.1 – Conclusion du Contrat

**La souscription du Contrat n'est possible que par le biais des sites Internet <https://www.floabank.fr/> et <https://www.cdiscount.com>**

Elle est réalisée sur la base des déclarations personnelles du Souscripteur et celles fournies de sa part concernant l'Animal à assurer.

Le Souscripteur, l'Assureur et les Distributeurs conviennent que dans le cadre de ce mode de Souscription à distance, les données recueillies sous forme électronique et conservés par les Distributeurs vaudront signature par le Souscripteur et lui seront opposables; ceux-ci pourront être admis comme preuves de son identité, de ses déclarations, et de son consentement relatif à la souscription de son Contrat, au contenu de celui-ci, dûment acceptés par lui.

La souscription du Contrat n'est effective que lorsque le Souscripteur sollicité par les Distributeurs, ayant reçu et pris connaissance des Dispositions générales du Contrat d'une part, et ayant vérifié qu'elle satisfait aux conditions d'éligibilité d'autre part, donne son consentement à l'offre d'assurance.

Le Contrat est conclu et prend effet dès l'expression du consentement du Souscripteur dans les conditions visées ci-dessous, sous réserve de l'acceptation de la souscription par l'Assureur, via les Distributeurs.

La date de conclusion est indiquée aux Dispositions particulières.

### 10.2 – Date d'effet et durée du Contrat

#### ■ Quand le Contrat prend-il effet et à quelle date débute la garantie ?

La date d'effet de votre Contrat est mentionnée aux Dispositions particulières ainsi que sa date de conclusion.

A votre demande expresse, le Contrat pourra être exécuté immédiatement et intégralement dès sa conclusion.

**La garantie souscrite débute au plus tôt le lendemain 0 heure de la date de conclusion du Contrat** sous réserve du paiement de la cotisation et après expiration des Délais de carence évoqués à l'article 4.4.

#### ■ Durée du Contrat ?

Le Contrat est souscrit pour la durée maximum indiquée sur vos Dispositions Particulières.

Les modalités de renouvellement figurent également aux Dispositions particulières.

Vous ne pouvez souscrire qu'à un seul Contrat temporaire pour un même Animal assuré. En cas de souscription d'un Contrat temporaire, le Souscripteur qui souhaite assurer l'Animal assuré devra impérativement souscrire un Contrat à tacite reconduction.

En cas de souscription pendant la Période d'assurance figurant aux Dispositions Particulières d'une couverture d'assurance prévoyant au moins les mêmes garanties dans le cadre d'une des formules proposée par les Distributeurs, le Contrat « **Coups Durs** » et sa garantie cesseront immédiatement leurs effets dès la date d'effet de ce nouveau Contrat.

### 10.3 Suspension des garanties

Votre Contrat et les garanties qui y sont attachées sont suspendus en cas de non-paiement des cotisations selon les dispositions prévues par le Code des assurances.

En cas de suspension du Contrat les garanties reprennent effet le lendemain du jour où les cotisations arriérées, celles venant à échéance, les éventuels frais de poursuite et de recouvrement ont été payés, en cas de non-paiement,

La suspension des garanties entraîne pour le Souscripteur la perte de tout droit à prestations se rapportant à des Accidents, Maladie survenus pendant cette période.

#### 10.4 Cessation des garanties

Les garanties cessent à la date d'effet de la résiliation du Contrat.

### Art 11. Résiliation du contrat

#### 11.1 Quelles sont les possibilités de résiliation du Contrat ?

Le Contrat peut être résilié dans les cas suivants :

- **Par Vous :**

**Pour les Contrats à tacite reconduction**, à chaque Echéance principale, sous réserve de respecter un délai de prévenance de deux (2) mois avant la date du renouvellement.

- **Par Nous :**

En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de Contrat (L113-9 du code des assurances).

- **De plein droit :**

Le Contrat peut être résilié :

- En cas de retrait de notre agrément (Article L.326-12 du Code des assurances).
- En cas de décès, de fuite, de don ou d'abandon de l'Animal assuré : vous devez alors nous fournir un document attestant que l'Animal assuré n'est plus en votre possession : carte de tatouage sur laquelle figurent les coordonnées du nouveau propriétaire, certificat d'abandon d'un refuge par exemple, justificatif établi par votre docteur vétérinaire).
- **Par l'héritier, l'acquéreur ou Nous :**

Le Contrat peut être résilié :

- par Nous ou par l'héritier en cas de décès du Souscripteur,
- par Nous ou par le nouvel acquéreur de l'Animal assuré en cas de transfert de propriété.

**En cas de non-résiliation, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur de l'Animal assuré (Article L.121-10 du Code des assurances).**

#### 11.2 Quelles formalités respecter pour résilier le Contrat?

Vous pouvez résilier le Contrat soit par lettre recommandée adressée au Service de Gestion des Prestations soit par déclaration faite contre récépissé.

Nous devons résilier, quant à Nous, par lettre recommandée à votre dernier domicile connu.

#### 11.3 Les conséquences de la résiliation

Lorsque le Contrat est résilié, les prestations ne sont dues que pour les soins et traitements administrés avant la prise d'effet de la résiliation.

### Art 12 Vos déclarations

Le Contrat est établi d'après vos déclarations et informations demandées lors de votre souscription. La cotisation est fixée en conséquence.

#### 12.1 Que devez-vous nous déclarer ?

- **À la souscription du Contrat:**

Pour souscrire la garantie proposée dans le cadre du Contrat « **Coups Durs** » Vous devez répondre, sous forme de déclaration, à une demande d'information vous concernant et votre animal à assurer.

Vous devez également fournir, le cas échéant, les documents justificatifs qui pourraient vous être demandés.

A défaut, le Contrat sera considérée comme nul et n'ayant jamais pris effet.

Ces déclarations seront reprises sur les Dispositions particulières du Contrat. Vos déclarations servent de base à l'établissement de votre Contrat et nous permettent d'évaluer, en toute connaissance de cause, notre engagement d'assurance, et de percevoir la cotisation adaptée.

- **En cours de contrat:**

Vous devrez déclarer à l'Assureur, via le Service de Gestion, au plus tard dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance:

- toute modification des éléments spécifiés aux Dispositions particulières, et notamment toute circonstance nouvelle qui aurait pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux, et rendrait de ce fait inexacts ou caduques les réponses fournies lors de la souscription du Contrat (Article L.113-2.3 du Code des assurances),
- les changements de domicile ou la fixation du domicile en dehors de France,
- **pour les Contrats à tacite reconduction uniquement**, les changements intervenant dans les coordonnées de vos comptes bancaires servant au prélèvement de vos cotisations ou au paiement par virement des prestations.

## 12.2 La validité de vos déclarations

Vos déclarations et communications à la souscription ou en cours de Contrat, servent de base à l'application de votre Contrat et des garanties assurées, et n'ont d'effet que si elles sont parvenues aux Distributeurs par écrit, ou à défaut, confirmées par lui-même dans un document écrit lorsque vous l'aurez informé par un autre moyen.

**L'emploi de documents ou la production de renseignements inexacts ayant pour but ou pour effet d'introduire l'Assureur ou les Distributeurs en erreur sur les causes, circonstances, conséquences ou montant d'un sinistre entraîne la perte de tous droits à l'assurance.**

**Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte, faite lors de la souscription ou en cours de Contrat, entraîne selon la situation l'application des articles L113-8 (nullité du contrat) ou L113-9 (réduction des indemnités) du Code des assurances.**

## Art 13. Votre cotisation

### 13.1 La base de calcul et le montant de vos cotisations

Le montant de votre cotisation initiale toutes taxes comprises est mentionné sur aux Dispositions particulières. Il est déterminé en fonction de la formule de garantie choisie, et des éléments concernant votre situation personnelle et ceux de l'Animal assuré.

### 13.2 La variation de vos cotisations (Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement)

Pour tenir compte du vieillissement de l'Animal assuré et de l'accroissement des dépenses de santé qui peut en résulter, votre cotisation évoluera de 3% lors du renouvellement annuel du Contrat. Dans ce cadre, à partir de leur 8ème anniversaire la dernière cotisation de l'Animal assuré évoluera de 10%.

Par ailleurs, l'Assureur peut être amené à modifier, lors de chaque Echéance principale, le montant de votre cotisation en fonction de l'évolution de la consommation, ainsi que celle constatée, des coûts de la pratique des soins vétérinaires (honoraires, examens, pharmacie, etc.) et/ou des résultats techniques et économiques du Contrat.

Dans ce cas, l'Assureur vous en informera au moins deux mois avant la date d'effet de la modification.

Si vous n'acceptez pas la majoration, vous pouvez, dans les trente jours où elle a été portée à votre connaissance, résilier votre Contrat soit par lettre recommandée au Service de Gestion, soit par déclaration faite contre récépissé. La résiliation prendra effet un mois après que vous avez adressé votre demande.

A défaut de résiliation par vous, par lettre recommandée dans un délai de 20 jours (Loi Chatel), la nouvelle cotisation sera considérée comme acceptée.

Votre cotisation pourra également évoluer immédiatement et automatiquement en cas d'évolution des impôts et taxes établis sur votre cotisation postérieurement à la date de souscription de votre Contrat.

### 13.3 Le paiement de vos cotisations

Votre cotisation est payable d'avance à l'Assureur. **Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement**, Elle peut faire l'objet d'un règlement mensuel par prélèvement automatique sur votre compte bancaire. Les modalités convenues pour le paiement de la cotisation (périodicité et mode de règlement) sont mentionnées aux Dispositions particulières du Contrat.

### 13.4 Le non-paiement de vos cotisations

A défaut de paiement de votre cotisation ou d'une fraction de celle-ci dans les 10 jours suivants son échéance, l'Assureur pourra, indépendamment du droit de l'Assureur de poursuivre l'exécution de votre Contrat en justice, vous adresser à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure. Vos garanties pourront être suspendues à l'issue d'un délai de 30 jours après l'envoi de cette lettre, et votre Contrat résiliée 10 jours après l'expiration du délai précité de 30 jours.

Dans le cas où la cotisation annuelle est fractionnée, il est convenu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à son échéance, l'Assureur est en droit de demander le règlement de la totalité de fractions non encore payées de la Période d'assurance en cours.

## Art 14 La modification de vos garanties

**Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement**, Vous pouvez demander à changer de formule de garantie à la date d'Echéance principale de votre Contrat sous réserve d'en effectuer la demande par écrit au Service de Gestion au moins deux mois avant le renouvellement.

En cas de souscription d'une formule de garantie offrant des prestations supérieures ou d'une nouvelle garantie optionnelle, vous devrez alors procéder aux déclarations prévues comme s'il s'agissait d'une souscription nouvelle. Les conditions d'accès à l'assurance sont les mêmes que celles définies à l'article 3.1 ci-dessus. Il en est de même pour les délais de carence.

## Titre 5 – LES AUTRES DISPOSITIONS

### Art 15 Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les

délais et termes des articles suivants du Code des assurances :

**Article L114-1 :**

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.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

**Article L114-2 :**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

**Article L114-3 :**

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.

### Causes ordinaires d'interruption de la prescription

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

#### Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

**Article 2240 du Code civil**

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

#### Demande en justice

**Article 2241 du Code civil**

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil**

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

**Article 2243 du Code civil**

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

#### Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

**Article 2244 du Code civil**

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

#### Étendue de la prescription quant aux personnes

**Article 2245 du Code civil**

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil**

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## Art 16 Informatique et liberté

### Responsable de traitement / Sous-traitants / Destinataires

Dans le cadre de vos demandes (souscription, adhésion, information, gestion, exécution du contrat) FLOA Bank collecte, en qualité de Responsable de traitement, auprès de vous des données vous concernant pour les strictes finalités décrites ci-après.

Les données personnelles recueillies pourront être transmises aux personnes suivantes :

- les assureurs des contrats et toutes les sociétés des groupes auxquels ils appartiennent,
- les gestionnaires des contrats,
- les organismes du secteur public,

- les préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de nos partenaires commerciaux ou de FLOA Bank : sous-traitants, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins, et sociétés de services délégués (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

#### Engagements

- Vos données sont utilisées uniquement pour des finalités explicites, légitimes et déterminées en lien avec notre activité.
- Seules les données qui nous sont utiles sont collectées.
- Vos données ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées, ou de celles prévues par les normes et autorisations de la CNIL ou par la loi.
- Vos données ne sont communiquées qu'aux seuls partenaires (intermédiaires, assureurs, réassureurs, prestataires ou organismes professionnels habilités) qui en ont besoin dans le cadre de nos activités.
- Nous vous informons, de manière claire et transparente, que ce soit lors de l'établissement d'un devis, de la souscription ou adhésion d'un contrat ou de la gestion d'un sinistre, notamment sur la finalité d'utilisation de vos données, le caractère facultatif ou obligatoire de vos réponses dans les formulaires et de vos droits en matière de protection des données.

#### Finalités

Toutes les données personnelles collectées sont uniquement utilisées pour les finalités suivantes :

- la constitution de fichiers clients-prospects,
- la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de vos contrats d'assurance,
- la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, avec la mise en place d'une surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs,
- la lutte contre la fraude à l'assurance, pouvant conduire à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude,
- la collecte de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription/adhésion du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux,
- l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, pour améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier.

#### Sécurité

Nous nous engageons à assurer la sécurité de vos données en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques conformes aux règles de l'art et aux normes qui nous sont imposées.

#### Hébergement

Nous hébergeons toutes vos données au sein de l'Union Européenne. Lorsque vos données sont transmises à un partenaire qui héberge les données hors Union Européenne, nous veillons à ce qu'il respecte les règles fixées par la réglementation.

#### Vos droits

- Droit d'accès : vous permet d'obtenir des informations sur vos données personnelles et de connaître celles détenues, les finalités de leurs traitements et leurs destinataires. Par exemple, il vous confère la possibilité vos données.
- Droit de rectification : vous permet de faire rectifier vos données personnelles lorsqu'elles sont inexactes et de compléter celles qui sont incomplètes.
- Droit à l'oubli : vous permet, sous conditions, d'obtenir l'effacement de vos données, notamment dans les cas suivants :
  - si vos données personnelles ne nous sont plus nécessaires au regard des finalités de leur traitement et que leur conservation ne répond plus à des exigences légales ou administratives.
  - si vous retirez votre consentement à leur traitement.
- Droit d'opposition : vous permet, sous conditions, de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles et notamment vous opposer à ce qu'elles servent à des fins de prospection.
- Droit à la limitation du traitement : vous permet, sous conditions, d'obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel, c'est-à-dire l'usage qui en est fait. Par exemple, si vos données sont inexactes, vous pouvez demander la limitation de leur traitement jusqu'à ce qu'elles soient corrigées.
- Droit à la portabilité : vous permet d'exiger la transmission de vos données dans un format aisément réutilisable et de les transmettre à un tiers.
- Directives anticipées : vous permet de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Pour mieux connaître vos droits, rendez-vous sur le site de la CNIL ([www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits](http://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits)).

#### Délégué à la Protection des Données :

Vous pouvez exercer vos droits auprès de notre Délégué à la Protection des Données soit par email ([dpo@sam-assurance.com](mailto:dpo@sam-assurance.com)) soit par courrier (Délégué à la Protection des Données – 105 rue Jules Guesde CS 60165 92532 Levallois-Perret Cedex) en accompagnant votre demande de la copie d'une pièce d'identité.

#### Durée de conservation :

Les données personnelles sont conservées par FLOA Bank pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin de l'adhésion ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat d'assurance – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Des durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

## Art 17 Litiges et réclamations – Médiation – Autorité de contrôle

Votre Contrat « **Coups Durs** », est soumis exclusivement à la compétence des tribunaux français.

### ■ **Litiges et Réclamations :**

#### **Votre premier contact : votre interlocuteur habituel**

Si vous rencontrez des difficultés liées à l'application de votre Contrat, vous êtes invité à prendre contact avec le Service de Gestion.

#### **Votre deuxième contact : le Service Réclamation**

Si le différend persiste, vous devez formuler une réclamation ou signifier votre désaccord, par courrier simple adressé au Service Réclamations à l'adresse ci-dessous qui traitera votre réclamation le plus rapidement et le plus objectivement possible :

REMA – Services Réclamations

8 rue Henri IV – CS20263

28008 Chartres Cedex

<http://rema-assurances.fr/reclamations/>

### ■ **Médiation :**

La Médiation de l'assurance ne peut être saisie qu'après épuisement des procédures internes :

- soit par voie électronique sur le site internet suivant : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ;
- soit par courrier adressé à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Seuls les litiges concernant les particuliers sont de la compétence du médiateur de l'assurance.

La Médiation de l'Assurance ne peut être saisie si une action contentieuse a été ou est engagée. Le Médiateur de l'Assurance exerce sa mission en toute indépendance.

### ■ **Autorité de contrôle**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - ACPR - est l'organe de supervision français de la banque et de l'assurance (4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09).

## Art 18 Opposition au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

Pour plus d'informations, consultez le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## Art 19 Possibilité de renonciation

### **20.1 Les modalités de la renonciation**

Le produit d'assurance « **Coups Durs** » est commercialisé exclusivement dans le cadre d'un système de Souscription à distance (Cf. Lexique) au sens des articles L.112-2-1 du code des assurances et L.121-20-8 et suivants du Code de la consommation, le Contrat pouvant être exécuté immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion (date indiquée sur les Dispositions particulières) à la demande expresse du Souscripteur.

Dans ce cadre, le Souscripteur dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus, à partir du jour de la date de conclusion de son Contrat (date indiquée sur les Dispositions particulières), pour y renoncer, dans le cadre et dans les conditions prévus par les articles L.112- 2-1 du Code des assurances et les articles L.221-1 et L.222-17 du Code de la consommation.

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée au Service de Gestion.

Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-dessous.

La résiliation du Contrat prendra effet au jour de la réception de la Lettre Recommandée.

**IMPORTANT : afin d'obtenir le remboursement de votre cotisation ou de votre partie de cotisation, veuillez penser à nous adresser un IBAN avec votre demande.**



**Modèle de lettre de renonciation :**

Messieurs,

Je soussigné(e) (Nom et Prénom du souscripteur), demeurant à (domicile principal), ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon contrat « **Coups Durs** » (indiquer le numéro de contrat), que j'ai signé le (date).

A : (Indiquer le lieu)

Le : (Indiquez la date)

Signature du Souscripteur.

**20.2 Conséquences en cas d'exercice du droit à renonciation.**

Les garanties cessent tous leurs effets, le Contrat est résilié et vous ne pouvez plus demander à bénéficier du remboursement de frais engagés pour l'Animal assuré.

Si des cotisations ont été perçues, le **Service de Gestion** les remboursera, déduction faite de la cotisation au prorata de la Période d'assurance dans un délai de 30 jours.



## Tableau des garanties de l'offre « Coups durs »

	Coups Durs 6 mois	Coups Durs 1 an
<b>Les modalités de garantie</b>		
Animaux garantis	Chats/Chiens	Chats/Chiens
En cas d'accident	Oui	Oui
En cas de maladie	Non	Non
Franchise	Sans franchise	Sans franchise
Délais de carence	2 jours	2 jours
Plafond de remboursement	1 500 €	1 500 €
Age limite de souscription	de 3 mois à 8 ans	de 3 mois à 8 ans
Période d'assurance	6 mois	1 an
Type de contrat	Temporaire	Temporaire ou à tacite reconduction
<b>Les Frais vétérinaires garantis</b>		
<b>Frais de soins et de diagnostics (hors chirurgie et hospitalisation)</b>		
Honoraires du vétérinaire (Consultations, Soins)	70% des frais réels	70% des frais réels
Pharmacie prescrite par le vétérinaire		
Analyse de laboratoire		
Radiologie, échographie		
Frais de transport en ambulance animalière		
<b>Frais d'hospitalisation et de chirurgie</b>		
Honoraires de vétérinaire liés à l'intervention chirurgicale ou à l'hospitalisation	70% des frais réels	70% des frais réels
Pharmacie prescrite par le vétérinaire		
Analyse de laboratoire		
Consultations, soins liés à l'intervention, examens, analyses, radiologies, anesthésies		
Radiologie, échographie		
Frais de transport en ambulance animalière		
Frais d'hospitalisation liés à l'intervention chirurgicale		
<b>Décès de l'animal</b>		
Frais d'euthanasie et d'incinération	150 €	150 €

## Demande de remboursement (A remplir avec le vétérinaire et à faire signer par lui)

Votre n° de contrat :	
Votre nom :	Votre prénom :
Votre adresse :	
Votre n° de téléphone :	Votre email :
Le nom de votre animal :	Son n° d'identification :
Sa date de naissance : ___ / ___ / _____	Mâle / Femelle
Décrivez l'accident :	
Coordonnées du vétérinaire (Identité, adresse, téléphone) :	
Dates de consultations / visites :	
Nature des actes pratiqués :	Montant des frais
<b>1 / Frais de soins vétérinaires et de diagnostic</b>	
<input type="checkbox"/> Honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite)	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de médicaments et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie)	_____ €
<input type="checkbox"/> – Frais de transport en ambulance animalière	_____ €
<b>2 / Frais d'intervention chirurgicale ou d'hospitalisation</b>	
<input type="checkbox"/> Honoraires du vétérinaire propres à l'intervention chirurgicale ou l'hospitalisation	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie)	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de séjour en clinique vétérinaire nécessités par l'opération ou l'hospitalisation	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de contrôle postopératoire	_____ €
<input type="checkbox"/> – Frais de transport en ambulance animalière	_____ €
<b>3 / Frais d'euthanasie, crémation</b>	
	_____ €

Je soussigné (e) . . . . . vétérinaire, certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus et prends note qu'ils peuvent éventuellement être vérifiés par le vétérinaire conseil de l'Assureur.

Le  Signature du vétérinaire

**Toute feuille de soins mal remplie, sans signature et non accompagnée de la facture correspondante, ne sera pas traitée.**

Cachet du vétérinaire (indispensable)

*Partie à compléter par le pharmacien ou le laboratoire*

*Médicaments prescrits par le vétérinaire et délivrés par le pharmacien*

Nom du médicament	Quantité	Montant

Signature du pharmacien ou du laboratoire

Cachet du pharmacien ou du laboratoire

