CONTRAT D'ASSURANCE SANTÉ POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE

DISPOSITIONS GENERALES

REF_DG_KOZ_009

Votre contrat d'assurance souscrit auprès de kozoo sera constitué de différents documents contractuels, en fonction du niveau et du type des garanties que vous avez contractées pour vous et votre animal de compagnie. Dans la suite du présent document, toute référence aux mots : «contrat», renvoie à la résultante de tous les documents contractuels individuels, nommément le contrat collectif. Chaque contrat d'assurance kozoo est régi par les dispositions figurant dans les différents documents, dont voici la liste :

- Les présentes dispositions générales, qui définissent les conditions de souscription du contrat d'assurance, énoncent les informations relatives aux différents types de garanties offertes et décrivent les garanties qui peuvent être incluses ou non dans votre contrat d'assurance. Elles précisent en outre les différents risques non couverts par votre contrat et la manière dont vous pouvez soumettre une déclaration de sinistre ;

- Les dispositions générales concernant l'option Responsabilité civile ;

- L'Attestation d'adhésion, qui énumère les types de déclarations de sinistre que vous pouvez faire et définit les limites afférentes à chaque type de sinistre ; elle est fondée sur les déclarations que vous faites lors de la souscription de votre contrat d'assurance. L'attestation contient les informations suivantes :

    - L'identité du souscripteur ;
    - Les caractéristiques de l'animal assuré ;
    - Le type de garantie souscrite ;
    - Les types de sinistres couverts par les garanties ;
    - Les conditions générales relatives au règlement des sinistres au titre des différents types de garanties ;
    - Les plafonds applicables au contrat d'assurance ;
    - Les clauses spéciales ;
    - La prime mensuelle à régler ; et
    - Les conditions générales afférentes aux règlements de vos primes ;

- Le Document d'information sur le produit d'assurance, DIP ;

Comme indiqué précédemment, les documents susmentionnés constituent le contrat collectif (également appelé « contrat ») vis-à-vis duquel les deux parties s'engagent. Aucune des parties ne peut invoquer l'un de ces documents séparément des autres. Le contrat collectif est régi par le droit français et toute action en justice s'y rapportant sera du ressort exclusif des tribunaux français.

Chaque avantage, option ou clause d'adaptation vous est acquis si vous avez expressément choisi de l'inclure dans votre Attestation d'adhésion.

Votre contrat est souscrit auprès de la société **Nordic Guarantee Försäkringsaktiebolag,** ci-après dénommée l'**« ASSUREUR »** ou **« Nordic ».** Nordic Guarantee Försäkringsaktiebolag est une compagnie d'assurance dont le siège social est situé à Stockholm. L'adresse du siège social de la société est Kista Science Tower, 164 51 Kista, Suède, et son numéro d'immatriculation est 516406-0112. Nordic Guarantee Försäkringsaktiebolag est contrôlée par l'autorité suédoise de surveillance financière, Finansinspektionen, et la société opère en France avec l'agrément de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

Votre contrat est **distribué** et **géré** par **kozoo**, société de courtage en assurance dont le capital s'élève à 100 001 €. La société kozoo est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés (RCS : 883 008 658) de La Rochelle et est également immatriculée en qualité de courtier en assurance auprès de l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS : 20 003 834) en France. Son siège social est situé : 9 Avenue Louis Lumière 17180 Périgny. Une assurance responsabilité civile professionnelle a été souscrite conformément à l'article L530-2 du Code des assurances. La société kozoo exerce sous le contrôle de l'ACPR, située au 4 Pl. de Budapest, 75009 Paris, France.

Dans le présent contrat d'assurance, certains termes et certaines expressions ont la même signification partout où ils/elles sont employé(e)s. Pour faciliter la lecture, les définitions de ces termes et expressions ont été incluses dans un glossaire ci-après.

TABLE DES MATIERES

Définitions 4

Article 1 - FONCTIONNEMENT DU PRESENT CONTRAT D'ASSURANCE 6

Article 2 - CONDITIONS 6

Article 3 - PRESTATIONS LIEES AUCONTRAT 7

A. Prestations liées au contrat incluses 7
B. Garanties facultatives 8
C. Franchise 9
E. Plafond annuel 9
F. Délais de carence 10
G. Ce que ce contrat ne couvre pas 10

Article 4 - PRISE D'EFFET ET ECHEANCE DU PRESENT CONTRAT 12

A. Prise d'effet, modification et durée du contrat 12
B. Nous faire part des éléments factuels 12
C. Modifications apportées à vos primes 14
D. Votre droit d'opposition 14
E. Résiliation de votre contrat 15

Article 5 - COMMENT EFFECTUER UNE DECLARATION DE SINISTRE 17

A. Déclarations de sinistre 17
B. Délais de déclaration de sinistre 17
C. Validation des déclarations de sinistre 18
D. Paiements des sinistres 18
E. Subrogation 19
F. Comment effectuer une réclamation 20
G. Quel usage faisons-nous de vos informations personnelles 20
H. Droit des consommateurs de s'opposer au démarchage téléphonique 23
I. Droit et juridiction applicables 23

DEFINITIONS

ACCIDENT : un événement extérieur, imprévisible et non intentionnel, à la fois violent et soudain, qui entraîne des dommages corporels pour l'animal assuré.

ANIMAL ASSURÉ : le chien ou le chat du souscripteur figurant sur l'Attestation d'adhésion du souscripteur, et pour lequel les déclarations ont été faites avant la souscription du contrat d'assurance.

ANNÉE D'ASSURANCE : la période de douze (12) mois consécutifs comprise entre deux échéances annuelles d'un contrat.

MODIFICATION : une modification ou un ajout, apporté(e) à un contrat d'assurance existante, entraînant un changement des modalités ou de la portée du contrat initial.

ATTESTATION D'ADHÉSION : l'attestation délivrée par kozoo, et signée par le souscripteur, qui reprend les différents éléments du contrat d'assurance, notamment le nom du souscripteur, les détails de l'animal assuré, la date de prise d'effet du contrat, la date d'échéance annuelle du contrat et la prime mensuelle devant être réglée par le souscripteur.

AVIS D'INFORMATION : le volet du contrat qui comprend tous les détails relatifs aux garanties d'assurance et les règles de base sur lesquelles repose le contrat d'assurance, telles que décrites dans le Code des assurances.

CODE DES ASSURANCES : corpus de textes législatifs et réglementaires français énonçant des exigences spécifiques propres aux contrats d'assurance en ce qui concerne les informations relatives au contrat et au pré-contrat, la documentation, et régissant les relations entre assureurs et souscripteurs.

PRIME : le montant réglé à l'assureur par l'assuré au titre du contrat d'assurance. La société kozoo collecte ces primes pour le compte de Nordic Guarantee Försäkringsaktiebolag.

DÉCHÉANCE : la perte du droit à la garantie sous l'effet du non-respect d'une obligation liée au préjudice en question.

DÉLAI DE CARENCE : période devant être observée par un souscripteur avant la prise d'effet de tout ou partie de ses garanties. L'assuré ne peut pas recevoir de prestations pour des déclarations de sinistre soumises pendant le délai de carence, lequel débute à la date de prise d'effet du contrat.

DATE D'ÉCHÉANCE : la date à laquelle la garantie du souscripteur prend fin.

FRANCE : France métropolitaine, y compris la Corse et les DROM, mais à l'exclusion de la principauté de Monaco et territoires d'outre-mer français (COM).

FRANCHISE : le montant réglé par le souscripteur avant que l'assureur ne commence à rembourser les frais afférents aux soins.

INTERVENTION CHIRURGICALE : toute intervention réalisée par un médecin vétérinaire, dûment inscrit à l'Ordre national des vétérinaires, sur toute partie du corps de l'animal assuré, nécessitant une incision pratiquée dans son enveloppe corporelle ou l'ablation d'un organe, réalisée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de prévenir ou de traiter un problème médical. Même si elles sont effectuées sous anesthésie, les biopsies, analyses de sang, ponctions et arthroscopies sont considérées comme des actes de diagnostic et ne relèvent donc pas de cette définition.

MALADIE : toute altération de l'état de santé de l'animal assuré par le souscripteur, attestée par un vétérinaire ou un médecin vétérinaire dûment inscrit à l'Ordre national des vétérinaires.

NOUS : fait référence au kozoo.

NULLITÉ : perte d'effet automatique du contrat, prévue par le Code des assurances, en cas de déclaration mensongère ou de dissimulation intentionnelle d'informations de votre part, en votre qualité de souscripteur, ayant pour conséquence que le contrat est réputé nul et non avenu. Dans ce cas, l'assureur conserve les primes déjà réglées, au titre de son droit à des dommages et intérêts.

PATHOLOGIE CONGENITALE : est considérée comme pathologie congénitale toute affection présente dès la naissance de l'animal, qu'elle soit décelable immédiatement ou seulement révélée ultérieurement au cours de sa vie, indépendamment de son âge au moment des premiers symptômes. Elle peut être le résultat d'une anomalie de développement in utéro, ou d'une maladie héréditaire ou génétique transmise lors de la gestation.

PLAFOND : le montant maximum des remboursements auquel le souscripteur peut prétendre au cours d'une année d'assurance.

DÉLAI DE PRESCRIPTION : la période au cours de laquelle le souscripteur, qui est habilité à effectuer une demande d'indemnisation en cas de sinistre, est en mesure de faire valoir ce droit.

RÉDUCTION DE L'INDEMNITÉ : réduction de bonne foi du montant remboursé au souscripteur en raison d'une omission ou d'une déclaration mensongère des risques associés au contrat d'assurance, et pour laquelle il n'a pas été possible de déterminer la prime correcte qui indemniserait l'assureur pour les risques assurantiels. La réduction est proportionnelle à la prime réglée relativement à la prime qui aurait normalement été exigible.

SOUSCRIPTEUR : le propriétaire de l'animal assuré, qui est à la fois une personne physique et un résident français, et qui a confirmé la véracité des informations fournies avant la prise d'effet du contrat. Le souscripteur signe également le contrat d'assurance et s'engage à régler les primes afférentes au contrat.

STÉRILISATION : (ovariectomie, ovariohystérectomie, hystérectomie, castration chez les mâles) : toute ablation des organes génitaux de l'animal assuré, réalisée pour des raisons de maladie, de prévention ou de gêne.

SUSPENSION : l'assureur cesse de vous couvrir, en votre qualité de souscripteur, bien que votre contrat demeure en vigueur. La suspension prend fin lors de la remise en vigueur ou de la résiliation de votre contrat.

VOUS : fait référence à vous, le souscripteur.

ARTICLE 1 - FONCTIONNEMENT DU PRÉSENT CONTRAT D'ASSURANCE

Votre contrat d'assurance couvre l'animal assuré, mâle ou femelle, désigné dans l'Attestation d'adhésion.

Vous pouvez choisir parmi plusieurs formules et options de contrat pour votre animal assuré. La formule et la ou les options que vous avez choisies sont indiquées sur votre Attestation d'adhésion.

Votre contrat d'assurance a pour but de garantir que, selon la formule que vous avez souscrite et les options que vous avez incluses dans votre contrat, vous serez remboursé(e) pour les frais et dépenses ci-après :

- Les frais médicaux et chirurgicaux engagés à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie affectant votre animal assuré ;
- Les frais associés aux soins préventifs (si vous avez choisi cette option) ; et
- Les frais d'obsèques en cas de décès de votre animal (si vous avez choisi cette option) ;

Vous pouvez choisir la formule et les options que vous souhaitez pour votre animal assuré lorsque vous effectuez la procédure de souscription du contrat d'assurance. Vos choix sont également indiqués dans votre Attestation d'adhésion et peuvent être consultés sur votre profil en ligne de la plateforme kozoo.

Champ d'application géographique et conditions de résidence :

Les demandes d'indemnisation ne seront versées qu'aux assurés résidant en France. Les demandes d'indemnisation admissibles doivent concerner des frais et dépenses engagés en :

· France métropolitaine (Corse incluse, mais hors Monaco) ; ou

· Départements d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane française, La Réunion, Mayotte). Lors de la soumission d'une demande d'indemnisation, les assurés peuvent être tenus de fournir des justificatifs de résidence permanente en France. À défaut de ces justificatifs, la demande d'indemnisation pourra être rejetée.

Restrictions relatives à la durée du séjour :

Aucun remboursement ne sera effectué pour les frais et dépenses engagés lors de vacances ou d'un séjour temporaire hors de France de plus de trois (3) mois consécutifs. De plus, les frais engagés à l'étranger ne sont couverts que si l'assuré n'a pas résidé hors de France pendant plus de trois (3) mois au total au cours d'une même année de cotisation.

Limites de couverture et cohérence des tarifs :

Tous les frais couverts sont soumis au plafond de garantie applicable au contrat. Les dépenses engagées à l'étranger ne seront remboursées que si elles correspondent aux tarifs standards généralement appliqués pour des services similaires dans le pays où les dépenses ont été engagées.

ARTICLE 2 - CONDITIONS

Lorsque vous souscrivez un contrat d'assurance auprès de kozoo pour votre animal de compagnie, des conditions générales sont associées à votre contrat et mises à votre disposition avant la souscription du contrat.

À la date de souscription du contrat :

- Pour votre animal assuré, vous devez avoir un carnet de vaccination et de rappels annuels à jour ou Vaccicheck (ainsi que pendant toute la durée de l'assurance) ;
- Votre animal assuré doit être identifiable par un tatouage ou une puce électronique ;
- Votre animal assuré ne doit pas être atteint d'une maladie congénitale, héréditaire, chronique ou récurrente ; et
- Le contrat d'assurance de votre animal assuré ne doit pas avoir été résiliée par un assureur au cours des deux années précédant la date de souscription du contrat.

Nos contrats d'assurance ne couvrent pas :

- Les chiens et chats âgés de moins de deux (2) mois ;
- Les chiens et chats âgés de plus de quinze (15) ans ;
- Les chiens et chats faisant partie d'un refuge ou d'une meute, soit plus de quatre (4) animaux ;
- Les chiens et chats faisant l'objet d'une activité commerciale quelconque ;
- Les chiens et chats utilisés à des fins professionnelles ; et
- Les chiens et chats qui ne sont pas la propriété d'une personne physique.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS LIEES AU CONTRAT

A. PRESTATIONS LIEES AU CONTRAT INCLUSES (ACCIDENTS ET MALADIES)

Vous pouvez demander le remboursement des frais vétérinaires et pharmaceutiques engagés pour votre animal à la suite d'une **maladie et/ou d'un accident.** Cela comprend les frais et coûts suivants :

- Les frais engagés dans le cadre de consultations et visites chez un vétérinaire ;
- Les frais d'hospitalisation, d'analyses et d'examens prescrits ou effectués par un vétérinaire ;
- Le coût des soins et des médicaments prescrits par un vétérinaire ;
- Le coût des analyses de laboratoire, des examens radiologiques et de la radiothérapie ; et
- Les frais chirurgicaux : examen préopératoire, examen postopératoire et intervention chirurgicale.

Méthode de remboursement : nous vous remboursons ces frais et dépenses en fonction du niveau de couverture de la garantie que vous avez souscrite, dans la limite du plafond annuel correspondant à votre contrat.

B. PRESTATIONS LIEES AU CONTRAT INCLUSES (ACCIDENTS SEULEMENT)

Vous pouvez demander un remboursement pour les frais médicaux et chirurgicaux encourus pour votre animal à la suite d'un accident seulement. Cela comprend les éléments suivants :

- Les frais encourus en relation avec les consultations et les visites vétérinaires ;
- Les frais d'hospitalisation, d'analyses et d'examens prescrits ou effectués par un vétérinaire ;
- Le coût des soins et des médicaments prescrits par un vétérinaire ;
- Le coût des analyses de laboratoire, des examens radiologiques et de la radiothérapie ;
- Frais chirurgicaux : examen préopératoire, examen postopératoire et chirurgie.

Mode de remboursement : Nous vous remboursons ces frais en fonction du niveau de couverture que vous avez souscrit, dans la limite du plafond annuel qui correspond à votre contrat.

Si vous avez choisi un contrat « accident seulement » auprès de Kozoo, toute référence à la maladie dans ce document ou dans des documents connexes ne s'applique pas à votre couverture. Lorsque les termes « accident et/ou maladie » sont mentionnés, veuillez noter qu'ils ne font référence qu'aux accidents relevant de votre contrat. Les réclamations liées à la maladie ne sont pas couvertes par ce contrat et ne sont donc pas éligibles aux prestations en vertu de ce contrat.

APPORTER DES MODIFICATIONS AU PRÉSENT CONTRAT

1. VOTRE SITUATION ÉVOLUE

Il est important de signaler à kozoo tout changement de situation pouvant affecter votre couverture. En cas de survenue d'un changement tel que ceux évoqués ci-dessous, veuillez-nous en informer immédiatement en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

Vous déménagez avec votre animal dans une nouvelle habitation ;

- L'animal change de propriétaire ;
- Votre animal développe des problèmes comportementaux ou son tempérament change. Par exemple, s'il devient agressif ou s'il attaque, mord ou blesse une personne ou un autre animal ;
- Vous avez été incité(e) par les autorités - ou conseillé(e) par un vétérinaire, un comportementaliste ou un dresseur - à/de faire porter une muselière à votre chien ;
- Vous envisagez de recourir à votre animal pour la reproduction, un travail, des travaux agricoles ou la chasse ;
- Quelqu'un se plaint de votre animal ; et
- La survenue d'un incident impliquant votre animal peut donner lieu à une action en justice contre vous. Si vous ne nous informez pas, et que cela nuit à notre capacité à traiter le dossier, nous ne pourrons pas vous aider.

Le fait de ne pas informer kozoo de l'un de ces changements peut avoir pour effet d'invalider le présent contrat d'assurance. Si votre situation évolue, nous pouvons être amenés à modifier les modalités ou le prix de votre contrat.

En votre qualité de souscripteur, vous avez également la possibilité de modifier le régime d'assurance de votre animal de compagnie à la date de renouvellement du contrat. Nous vous enverrons une lettre de renouvellement au moins un (1) mois avant la date de renouvellement. Vous devez effectuer la demande de changement de régime d'assurance de votre animal de compagnie au moins deux (2) semaines avant la date de renouvellement, en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

2. SI NOUS DEVONS APPORTER DES MODIFICATIONS

Parfois, nous pouvons être amenés à apporter des modifications à votre contrat, en ajoutant ou en supprimant des garanties. Le cas échéant, nous vous donnerons toujours un préavis d'au moins deux (2) mois. Les motifs de modification de votre contrat peuvent inclure des changements législatifs ou réglementaires. Les nouvelles conditions afférentes à votre contrat et/ou à vos primes prendront effet à la date mentionnée sur le préavis de modification qui vous a été envoyé. Les conditions générales antérieures s'appliqueront à votre contrat jusqu'à la date de prise d'effet figurant sur l'avis, sauf si les nouvelles dispositions résultent d'un ordre public, auquel cas les nouvelles conditions prendront effet immédiatement.

Si nous demandons une modification de votre formule lors de son renouvellement, **nous vous enverrons un préavis (sous la forme d'une lettre de renouvellement) au moins un (1) mois avant la date d'échéance du contrat**. La nouvelle formule prendra alors effet à la date de renouvellement, sauf si vous annulez votre contrat.

En cas de modification de votre contrat et/ou de révision des primes **avant l'envoi d'une lettre de renouvellement**, vous pouvez, en votre qualité de souscripteur, refuser la proposition dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de l'avis, en envoyant une demande de résiliation selon les modalités prévues à l'article 4 - paragraphe E - « Résiliation de votre contrat ». Votre contrat sera résilié dans les dix (10) jours suivant cette demande de résiliation. En l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois à compter de l'avis, il sera considéré qu'en votre qualité de souscripteur, vous avez accepté les nouvelles conditions de votre contrat.

Toutes les conditions, modalités et dispositions antérieures continueront de s'appliquer jusqu'à la date de prise d'effet d'une modification de votre contrat d'assurance.

C. GARANTIES FACULTATIVES

SOINS PRÉVENTIFS (PACKS PREVENTION)

Si vous avez inclus les soins préventifs comme option dans votre contrat, les frais vétérinaires suivants seront couverts, quelle que soit la formule :

- Les vaccins et consultations de vaccination,
- Les produits antiparasitaires achetés par le biais d'un vétérinaire, d'une plateforme internet ou d'une pharmacie (puces, poux, tiques, vermifuge, etc.) ;
- Les frais de détartrage ;
- Les frais de phytothérapie ; et
- Les frais de stérilisation ou de castration (ainsi que les frais médicaux associés à ces actes).

Méthode de remboursement : vous serez remboursé(e) pour les **dépenses et frais réels engagés dans le cadre de ce qui précède, dans les limites prévues par votre Attestation d'adhésion.**

Veuillez noter que si vous êtes remboursé pour des frais de soins préventifs et que vous décidez ensuite de résilier votre contrat, nous déduirons ce montant du solde que nous vous devrons le cas échéant.

GARANTIE DECES ET COUVERTURE DES FRAIS D'INHUMATION

- Si votre animal assuré décède à la suite d'un accident ou d'une maladie, nous vous versons un somme forfaitaire limitée au montant indiqué sur votre Attestation d'adhésion ;
- Cette option n'est disponible que si votre animal est âgé de moins de quatre (4) ans ;
- Au moment du renouvellement de votre contrat, vous ne pourrez pas souscrire cette garantie si votre animal est âgé de plus de quatre (4) ans ;
- Si votre animal atteint l'âge de quatre (4) ans au cours de la période d'assurance, cette garantie reste valable jusqu'à la date d'échéance du contrat ; et
- Nous ne vous verserons une somme forfaitaire que si vous êtes en mesure de fournir un certificat de décès valide pour votre animal, ainsi que la facture d'achat initiale de votre animal. Le certificat de décès doit être établi par un vétérinaire et indiquer la cause et la date du décès.

Méthode de remboursement : vous serez remboursé(e) pour les **dépenses et frais réels engagés dans le cadre de ce qui précède, dans les limites prévues par votre Attestation d'adhésion.**

RESPONSABILITÉ CIVILE

- Il peut arriver que quelqu'un vous tienne pour responsable d'un incident impliquant votre animal. Par exemple, les actions de votre animal peuvent entraîner le décès d'une personne, la blesser ou endommager ses biens. Si quelqu'un intente une action en justice contre vous en raison d'un incident impliquant votre animal, nous couvrirons vos frais de justice. Si nous réglons un litige, nous paierons également l'indemnisation et les frais de justice de la personne à l'origine de la demande. Vous devez nous informer immédiatement de la survenue d'un incident, ou de toute action en justice intentée contre vous. Si vous ne nous informez pas, et que cela nuit à notre capacité à traiter la demande, nous ne pourrons pas vous aider. Vous devez également nous fournir toute autre information que nous vous réclamons et nous laisser gérer la demande. Vous ne devez pas admettre la responsabilité d'un incident, ni négocier ou accepter de payer pour quoi que ce soit. Si des documents juridiques vous sont envoyés, n'y répondez pas. Au lieu de cela, envoyez-les-nous immédiatement. Vous devrez peut-être aussi nous fournir des déclarations écrites et vous rendre au tribunal. Vous devez suivre les conseils qui vous ont été donnés par ses anciens propriétaires, ou encore par les services de placement ou de sauvetage eu égard au comportement de votre animal.

- Une Convention spéciale jointe aux présentes dispositions générales, laquelle équivaut à ce document, détaille toutes les conditions générales de cette garantie.

MODIFICATIONS APPORTEES A VOTRE CONTRAT

En votre qualité de souscripteur, vous ne pouvez ajouter ou supprimer des options et modifier le niveau de couverture de votre contrat qu'à la date de son renouvellement. Vous pouvez le faire lorsque nous vous envoyons votre lettre de renouvellement, laquelle vous parviendra au moins un (1) mois avant la date du renouvellement. Vous devez effectuer la demande de changement de régime d'assurance de votre animal de compagnie au moins deux (2) semaines avant la date de renouvellement, en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

D. FRANCHISE

La franchise correspond au montant que vous devez verser pour couvrir le coût total de votre sinistre. Elle est exprimée sous la forme d'un montant fixe en euros et est déduite de tout remboursement qui vous est versé en votre qualité de souscripteur.

Si vous choisissez cette option, vous devrez payer cette contribution **pour chaque nouveau motif de visite** par année d'assurance. Un exemple complet de la façon dont cela fonctionne est décrit ci-dessous.

Mme Joubert a souscrit le contrat suivant :

- Taux de remboursement : 80%
- Plafond annuel : 3 000 €
- Franchise optionnelle : 30 €

Mme Joubert devra prendre en charge les frais vétérinaires liés à une nouvelle affection, inférieurs à 30 €. Ainsi, toute demande de remboursement inférieure à 30 € ne sera pas remboursée.

Si la première facture vétérinaire de Mme Joubert pour une nouvelle affection est de 1 000 €, Mme Joubert sera remboursée de 776 € par kozoo sur la base du calcul suivant : (1000 € - 30 €) x 80 % = 776 €. La prise en charge restante des frais vétérinaires de Mme Joubert sera de 2 224 € pour le reste de la période d'assurance.

Si Mme Joubert doit ramener son animal chez le vétérinaire pour la même affection, Mme Joubert n'aura pas à payer à nouveau cette franchise pendant la période d'assurance en cours. Mme Joubert devra payer une franchise de 30 € pour toute nouvelle affection non liée.

E. TAUX DE COUVERTURE

Le taux de couverture correspond au pourcentage de participation de kozoo au coût global de votre sinistre. Il est exprimé en pourcentage et est défini par la formule à laquelle vous souscrivez. Il est également indiqué sur votre Attestation d'adhésion.

F. PLAFOND ANNUEL

Il s'agit du montant maximum que vous, en qualité de souscripteur, pouvez recevoir au cours d'une année d'assurance et il est défini par la formule à laquelle vous souscrivez. Il est également indiqué sur votre Attestation d'adhésion.

G. DELAIS DE CARENCE

Votre contrat prend effet à la date que vous avez choisie, mais un délai de carence est imposé avant que vous puissiez commencer à effectuer certains types de demandes d'indemnisation en cas de sinistre. Nous ne couvrons pas les accidents ou les blessures qui surviennent dans les quatorze (14) premiers jours à compter de la date de début de votre contrat. Par exemple, si votre couverture débute le 1er, vous ne serez pas couvert(e) pour les accidents ou les blessures survenus avant le 15.

Maladies

Nous ne couvrons pas les maladies dont les premiers signes ou symptômes apparaissent dans les quarante-cinq (45) premiers jours. Ainsi, si votre couverture débute le 1er, vous ne serez pas couvert(e) pour les maladies dont les premiers signes ou symptômes apparaissent avant le 16 du mois suivant.

Interventions chirurgicales suite à accidents

Nous ne couvrons pas les interventions chirurgicales liées à un accident, dont les premiers signes ou symptômes apparaissent dans les quatorze (14) premiers jours. Ainsi, si votre couverture débute le 1er, vous ne serez pas couvert(e) pour les chirurgies dont les premiers signes ou symptômes apparaissent avant le 15.

Pathologies et interventions chirurgicales liées avec délai de carence spécifique

Un délai de carence de quatre-vingt-dix (90) jours s'applique aux pathologies et interventions chirurgicales liées suivantes. Ce délai se substitue au délai standard de quarante-cinq (45) jours.

- Rupture de ligament (croisé, talon, ...)
- Hernies
- Blessure / compression de la moelle épinière / spinale
- Dysplasies
- OCD (Ostéochondrose/ostéochondrite...),
- Affections congénitales une fois les 18 mois de l'animal passés (exemple : voile du palais chez un chien adulte)
- Luxation de la rotule

En outre, si votre animal présente les premiers signes ou symptômes de ces pathologies pendant les 90 jours de carence, elles seront considérées comme préexistantes et ne pouvant ainsi donner lieu à prise en charge par la suite.

Animaux perdus ou volés

Nous ne couvrirons pas non plus les demandes d'indemnisation en cas de sinistre dans le cadre d'un vol ou d'une disparition de votre animal au cours des quatorze (14) premiers jours de votre contrat.

Le délai de carence susmentionné de quatorze (14) jours ne change pas si l'intervention chirurgicale résultant de l'accident a lieu dans l'un ou l'autre des pays suivants :

- Un autre pays membre de l'UE ;
- Andorre, Monaco, la Suisse ou le Royaume-Uni.

L'option Soins préventifs impose un délai de carence de quatorze (14) jours. L'option Responsabilité civile de quatre-vingt-dix (90) jours et l'option Indemnité en cas de décès a un délai de carence d'un (1) an.

H. CE QUE CE CONTRAT NE COUVRE PAS

Un certain nombre de choses ne sont pas couvertes par ce contrat, quelle que soit la formule que vous avez choisie. Nous en avons dressé la liste ci-dessous :

Pathologies préexistantes :
Nous ne couvrons pas les pathologies préexistantes. Nous considérons qu'une pathologie est préexistante si votre animal en présentait les signes ou les symptômes avant la date de début de votre garantie, qu'il ait eu ou non besoin d'un traitement précédemment. Nous pouvons recommencer à couvrir certaines pathologies si elles n'ont pas nécessité - ou donné lieu à une recommandation - de traitement de votre part ou de celle du vétérinaire au cours des vingt-quatre (24) derniers mois. Lorsque, selon l'avis d'un vétérinaire, une pathologie nécessite un traitement pendant cette période et que vous tardez à le procurer à votre animal, nous ne couvrirons pas cette pathologie. Nous ne couvrons pas les maladies chroniques préexistantes, par exemple le diabète, l'arthrite et l'épilepsie.

Si vous avez remarqué une anomalie chez votre animal avant de souscrire le contrat, cela peut être le signe d'une pathologie préexistante. Ce principe s'applique même si vous avez décidé de ne pas faire examiner votre animal par un vétérinaire. Par exemple, si votre chien perdait ses poils avant la prise d'effet du contrat et qu'on lui a diagnostiqué subséquemment une affection de la thyroïde, nous considérerons qu'il s'agit d'une pathologie préexistante.

Gardez à l'esprit que le délai de carence de quarante-cinq (45) jours au début de ce contrat implique que nous considérerons également comme préexistants tous les signes et symptômes qui sont apparus pendant cette période.

Si votre animal développe une maladie ou une blessure d'un côté du corps et qu'il a souffert de la même affection de l'autre côté au cours des 24 derniers mois, les deux affections seront considérées comme une seule et même affection aux fins du contrat. On parle alors d'« affection bilatérale ». Les affections bilatérales touchent généralement des parties du corps appariées, comme les oreilles, les yeux, les coudes ou les pattes. Par exemple, si votre animal a subi une rupture totale ou partielle du ligament croisé d'un membre avant la prise d'effet du contrat et développe la même affection sur un autre membre après la prise d'effet du contrat, l'affection sera considérée comme une seule et même affection et exclue de la couverture.

Nous rétablirons la couverture si le deuxième événement se produit 24 mois après le premier.

Vaccinations préventives :
Nous ne couvrons pas les frais de traitement des maladies qui auraient normalement pu être évitées si votre animal était à jour de ses vaccinations préventives. Cela comprend les pathologies suivantes :

- Chez les chiens : maladie de Carré, hépatite, leptospirose et parvovirose canine ; et
- Chez les chats : leucose féline, coryza et panleucopénie féline (typhus).

Autres (traitements et services) :
Nous ne couvrons aucun des frais suivants :

- Tous les actes pratiqués sans lien avec la pathologie déclarée ;
- Les frais liés à l'enlèvement et à l'incinération de votre animal de compagnie (au-delà de la demande d'indemnisation au titre de votre contrat d'assurance Indemnité en cas de décès) ;
- Pour tout traitement préventif (afférent à cet avenant spécifique), les frais dépassant les limites fixées pour votre contrat ;
- Les frais engagés dans le cadre du transport de votre animal dans une ambulance vétérinaire qui n'a pas été prescrite par un médecin vétérinaire et qui n'est pas justifiée par l'état de santé de votre animal ;
- Les frais engagés relatifs toute forme d'épilepsie et symptômes épileptiformes;
- Les frais relatifs à une pathologie congénitale quand ses symptômes apparaissent dans les 18 premiers mois de la vie de l'animal, c'est-à-dire au terme de sa phase de croissance.
- Les frais engagés relatifs à la pose d'une puce électronique sur votre animal ou pour un tatouage ;
- Les frais engagés liés à la délivrance d'un passeport ou d'un autre titre de voyage pour votre animal ;
- Les frais engagés afin de remédier à des troubles comportementaux, y compris les frais de consultation, les médicaments et les évaluations comportementales ;
- Les frais engagés afin de remédier à des blessures résultant de l'organisation de combats animaliers ;
- Les frais découlant d'un entraînement en vue de compétitions sportives, et pendant celles-ci, dans toutes les disciplines canines organisées ;
- Les frais découlant de la participation de votre animal de compagnie à une activité professionnelle, comme les services de gardiennage ou de sauvetage ;
- Les frais découlant des mauvais traitements, de l'abandon, de la non-fourniture de nourriture ou de soins à votre animal, par vous-même ou un membre de votre foyer ;
- Les frais engagés pour un acte médical qui n'a pas été prescrit, réalisé ou administré par un docteur vétérinaire dûment inscrit à l'Ordre national des vétérinaires ;
- Les frais engagés dans le cadre du diagnostic d'une maladie, ou pour améliorer la santé de l'animal, que notre propre médecin vétérinaire interne jugerait injustifiés ;
- Les frais engagés en rapport avec l'alimentation de votre animal, y compris les produits alimentaires diététiques et les compléments alimentaires. **Remarquez que nous couvrirons un régime alimentaire prescrit par un vétérinaire pour le traitement des calculs rénaux ;**
- Les frais engagés pour des actes chirurgicaux relatifs à la coupe et à la correction des oreilles, à la coupe de la queue, à l'ablation des ergots et à la correction des plis cutanés ;
- Les frais engagés pour des produits d'hygiène, des produits de toilettage, des shampooings, des lotions ou tout produit antiparasitaire externe ou interne (hormis si vous avez choisi l'avenant Soins préventifs et que vous faites valoir la garantie Vermifuge) ;
- Les frais associés à la procréation médicalement assistée (par exemple, les inséminations artificielles, la congélation du liquide séminal et la reproduction) ;
- Les frais engagés dans le cadre de toute opération de dépistage effectuée en l'absence de tout symptôme (notamment leishmaniose, virus de la leucose féline (FeLV), virus de l'immunodéficience féline (VIF), péritonite infectieuse féline (PIF), dysplasie, anomalies oculaires) ;
- Les frais engagés liés à la gestation de votre animal, y compris pour le diagnostic, le suivi de la gestation de votre animal et l'interruption volontaire de sa gestation et ses conséquences ;
- Les frais engagés dans le cadre d'une grossesse nerveuse
- Les frais engagés pour les soins dentaires, bucco-dentaires et les gingivites
- Les frais engagés dans le cadre d'une vidange des glandes anales
- Les frais engagés liés aux rendez-vous et aux traitements afférents à la pathologie comportementale de votre animal ; et
- Les frais engagés en cas de blessures résultant des actions d'un chasseur.
- Les frais engagés liés à la morsure par un autre chien (morsure ou blessures), qu'il soit identifié ou pas.
- Les frais résultant d'un accident sur la voie publique impliquant un tiers

Autres (produits) :
Nous ne couvrons aucun des frais suivants :

- Les frais engagés pour des produits et des médicaments qui n'ont pas été prescrits et autorisés sur ordonnance par un vétérinaire ;

- Les frais engagés pour des produits et des médicaments destinés à remédier à des troubles comportementaux et à leurs conséquences ;
- Les frais engagés dans le cadre de l'achat d'équipements et d'appareils médicaux pour votre animal ;
- Les frais engagés pour les soins dentaires ;
- Les frais engagés pour des compléments nutritionnels, thérapeutiques ou alimentaires ;
- Les frais engagés dans le cadre de l'achat de produits de nettoyage et d'hygiène pour votre animal (y compris les lotions, shampooings et dentifrices) ; et
- Les frais engagés pour des médicaments destinés à traiter les chaleurs ou la grossesse, ou qui induisent une contraception chimique.

Frais liés aux soins préventifs :
Les frais suivants ne peuvent être couverts que dans le cadre de l'option Soins préventifs :

- Les frais liés aux vaccins et consultations de vaccination ;
- Les frais de phytothérapie ;
- Les frais liés aux produits antiparasitaires (puces, poux, tiques et vermifuges) ;
- Les frais liés aux médicaments homéopathiques ;
- Les frais de stérilisation et de castration (ainsi que les frais médicaux liés à ces actes) ; et
- Les frais de détartrage.

Autres (divers) :
Nous excluons également de votre contrat les frais et traitements suivants :

- Les traitements pour les maladies ou les accidents qui sont causés ou provoqués intentionnellement par vous ou par une personne vivant sous votre toit ;
- Les traitements pour les maladies ou les accidents qui sont causés ou provoqués intentionnellement ou non intentionnellement par quelqu'un d'autre que vous ou qu'une personne vivant sous votre toit, mais pour lesquels vous ou cette personne êtes complice ;
- Dommages causés par un produit illicite ou dangereux (y compris une suspicion d'intoxication ou d'ingestion de cannabis)
- Les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie causée par :
    - Les actes de guerre (civile ou étrangère), les émeutes et les troubles civils ;
    - Les pandémies - Nous ne couvrons pas les sinistres résultant d'une pandémie. Nous ne couvrirons pas non plus les événements qui se produisent à la suite de la menace ou de la crainte d'une pandémie. Cela inclut toutes les mesures prises pour la contrôler. Par exemple, si les autorités ordonnent la mise en quarantaine générale des chiens ;
    - Les catastrophes nucléaires ; et
    - Les tremblements de terre, inondations, éruptions volcaniques ou autres catastrophes de ce type ;

Exclusions du contrat d'assurance Indemnité en cas de décès :
Aucune indemnité ne sera versée lorsque le décès de l'animal est considéré comme résultant d'un acte intentionnel, à moins qu'un médecin vétérinaire ne juge nécessaire d'euthanasier l'animal.

ARTICLE 4 - PRISE D'EFFET ET ECHEANCE DU PRESENT CONTRAT

A. PRISE D'EFFET, MODIFICATIONS ET DURÉE DE LA CONTRAT

Votre contrat prend effet le jour où vous la souscrivez, sous réserve du règlement de votre première prime. Cette date de début est également indiquée sur votre Attestation d'adhésion.

Les modifications subséquentes de votre contrat seront reflétées sur une nouvelle Attestation d'adhésion qui vous sera délivrée. Cette dernière remplacera votre Attestation d'adhésion précédente et les corrections/modifications prendront effet à la date indiquée dans cette Attestation d'adhésion actualisée.

La validité de votre contrat couvre une période d'un (1) an, à l'issue de laquelle le contrat est automatiquement renouvelée, sauf si vous la résiliez.

B. NOUS FAIRE PART DES ELEMENTS FACTUELS

Il est indispensable que vous nous donniez des informations exactes à tout moment. Votre contrat et les primes associées sont fondés sur les renseignements que vous nous avez fournis. C'est pourquoi, si vous doutez de la véracité ou de l'exactitude d'une information, ou si votre situation change, vous devez nous en informer immédiatement.

En cas de survenue d'un changement tel que ceux évoqués ci-dessous, veuillez nous en informer immédiatement en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

Vous déménagez avec votre animal dans une nouvelle habitation ;

- L'animal change de propriétaire ;
- Votre animal développe des problèmes comportementaux ou son tempérament change. Par exemple, s'il devient agressif ou s'il attaque, mord ou blesse une personne ou un autre animal ;
- Vous avez été incité(e) par les autorités - ou conseillé(e) par un vétérinaire, un comportementaliste ou un dresseur - à/de faire porter une muselière à votre chien ;
- Vous envisagez de recourir à votre animal pour la reproduction, un travail, des travaux agricoles ou la chasse ;
- Quelqu'un se plaint de votre animal ; et
- La survenue d'un incident impliquant votre animal peut donner lieu à une action en justice contre vous.

Le fait de ne pas informer kozoo de l'un de ces changements peut avoir pour effet d'invalider le présent contrat d'assurance. Si votre situation évolue, nous pouvons être amenés à modifier les modalités ou le prix de votre contrat.

Conformément à l'article L121-4 du Code des assurances, **vous êtes tenu(e) de nous indiquer, au moment de la souscription d'un contrat d'assurance, et pendant toute la durée de celle-ci, si vous avez souscrit une autre assurance pour couvrir les mêmes risques que ceux couverts par le contrat que vous avez souscrit chez nous.** Lorsque vous effectuez une déclaration de sinistre, vous avez ensuite le choix de l'assureur auprès duquel vous souhaitez faire votre demande d'indemnisation.

Aucun remboursement ne sera accordé si l'animal n'a pas de numéro d'identification, comme une puce électronique ou un tatouage, au moment de la réclamation.

kozoo n'exige pas, avant la prise d'effet de votre contrat, de preuve des antécédents médicaux de votre animal et la souscription se fait sur une simple déclaration sur l'honneur de bonne santé.
L'Assuré s'engage, conformément à l'article L.113-2 du Code des assurances, à fournir à KOZOO, à première demande et dans les délais impartis, l'ensemble des éléments nécessaires à l'instruction de sa demande de remboursement, à savoir notamment : l'intégralité du dossier médical de l'animal assuré établi par chacune des cliniques, cabinets ou établissements vétérinaires consultés, son carnet de vaccination complet et à jour, ainsi que tout autre document jugé utile par les services de KOZOO dans le cadre de l'étude du dossier. À défaut de production de ces éléments, KOZOO se réserve le droit de suspendre l'instruction de la demande, voire d'en refuser la prise en charge, sans que cela ne constitue une déchéance de garantie au sens de l'article L.113-11 du même code.Nous vous invitons à intégrer ces documents dans votre espace client kozoo, dès votre adhésion, ce qui permettra l'instruction de vos demandes de remboursement dans des délais optimaux.

Si vous ne nous dites pas la vérité, si vous nous induisez en erreur ou si vous exagérez l'étendue d'un sinistre, nous pouvons vous imposer des sanctions conformément à ce que stipule le Code des assurances :

- **Votre contrat sera considéré nul et non avenu en cas d'omission ou de fausses déclarations intentionnelles concernant votre animal de compagnie, lorsque cette omission ou ces déclarations mensongères et frauduleuses modifient le profil de risque ou diminuent l'évaluation du risque, y compris lorsque le risque afférent aux informations dissimulées ou déformées n'a eu aucune incidence sur le préjudice. Dans ce cas, l'assureur reste en droit d'exiger le règlement de toutes les primes dues (article L113-8 du Code des assurances).**

- **En l'absence de mauvaise foi entourant une omission ou une déclaration mensongère de votre part concernant les faits et circonstances que vous évoquez, cela n'entraînera pas la nullité du contrat.**
  - **Si l'omission ou la déclaration mensongère est constatée avant tout préjudice, nous avons le droit, soit de poursuivre le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par vous, soit de résilier le contrat dix jours après un préavis qui vous est adressé par lettre recommandée, moyennant restitution de la partie de la prime réglée pour la période où l'assurance ne court plus.**

  - **Dans le cas où l'omission ou la déclaration mensongère n'est constatée qu'après la survenue du préjudice, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes réglées par rapport au taux de primes qui auraient été dues si les risques avaient fait l'objet d'une déclaration sincère et exhaustive.**

    (Article L113-9 du Code des assurances).

Si vous omettez de déclarer toute actualisation des faits et de la situation vous concernant dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, votre contrat peut être frappé de déchéance si ce retard entraîne un risque de préjudice pour nous, sauf cas fortuit ou de force majeure.

SOMMES QUE VOUS POURRIEZ AVOIR A REGLER

Votre prime correspond au montant que vous nous versez afin que nous puissions vous fournir une assurance pour protéger votre animal de compagnie. Elle dépend des déclarations que vous avez faites et de la formule du contrat que vous avez choisi. Votre Attestation d'adhésion comprendra toutes les modalités prévues concernant le règlement de vos primes, y compris la périodicité, le mode de paiement, le compte bancaire à débiter et la ou les dates de prélèvement.

Vous devez veiller à respecter le paiement de toutes vos primes (y compris les frais et taxes y afférents). À défaut, nous ne serons pas en mesure de vous couvrir en cas de sinistre. Si vous n'effectuez pas le règlement de votre prime au moins dix (10) jours après son échéance, **nous sommes en droit de vous envoyer une lettre recommandée électronique à titre de mise en demeure pour défaut de paiement.**

Les conséquences de la remise d'une mise en demeure (en cas de non-paiement persistant) sont les suivantes :

- **Votre contrat sera suspendu trente (30) jours après l'envoi de la mise en demeure vous concernant ; et**
- **Votre contrat sera résilié dix (10) jours après la suspension de votre contrat (voir ci-dessus), conformément à l'application de l'article L113.3 du Code des assurances.**

Vous êtes redevable des taxes et des intérêts sur les montants impayés, mais le coût de la procédure de recouvrement sera conforme aux lois et règlements en vigueur.

Nous sommes également en droit de conserver, à titre de dommages et intérêts, la partie de la prime relative à la période postérieure à la date de résiliation effective. Votre contrat produira à nouveau ses effets à minuit le lendemain du jour où nous recevrons le règlement de tous les montants en suspens.

En cas de paiements fractionnés de la prime, il est convenu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de la cotisation à son échéance, kozoo est en droit d'exiger le paiement de toutes les fractions impayées de l'année d'assurance en cours.

C. MODIFICATIONS APPORTEES A VOS PRIMES

À l'occasion du renouvellement de votre contrat, nous pouvons être amenés à modifier certaines des modalités vous concernant ou encore le prix qui vous sera facturé. Nous vous en informerons lorsque nous vous enverrons votre lettre de renouvellement, qui vous rappellera également que si vous souhaitez résilier votre contrat, vous devrez le faire au moins deux (2) semaines avant sa date d'échéance. Si vous décidez de résilier votre contrat, cette résiliation prendra effet à la date d'échéance de votre contrat.

Si vous ne résiliez pas votre contrat, la prime actualisée sera réputée avoir été acceptée par vous.

La remarque ci-dessus concernant la résiliation ne s'applique pas aux augmentations ou diminutions qui résultent de modifications de taxes et frais parafiscaux, ni à une prime supplémentaire ajoutée ou déduite conformément aux mises à jour apportées à des dispositions réglementaires.

Par accord exprès, le règlement des honoraires accrus ou réduits constitue une acceptation irrévocable de l'augmentation proposée.

En outre, en cas de modification du taux de la taxe sur les primes d'assurance ou de frais parafiscaux, ladite modification sera appliquée conformément aux dispositions réglementaires.

Avant le **8e anniversaire** de votre animal, vous avez la possibilité de changer de formule à **la date de renouvellement de votre contrat**. Cette demande est soumise à notre accord et une prime modifiée vous sera proposée si nécessaire. Remarquez que si le contrat modifié vous donne à présent accès à une indemnité dont vous ne bénéficiiez pas auparavant, les **délais de carence habituels s'appliqueront à cette nouvelle prestation**.

Entre le 8e et le 9e anniversaire de votre animal, vous pouvez changer de régime d'assurance à la date de renouvellement, mais vous ne pouvez opter que pour une formule dont le taux de remboursement et le plafond sont inférieurs à ceux du contrat dont vous disposiez le jour où vous avez demandé le changement.

Lorsque vous demandez une telle modification, une nouvelle prime vous sera proposée pour le contrat d'assurance.

Aucun changement de contrat n'est autorisé pour les animaux de compagnie âgés de 9 ans ou plus.

D. VOTRE DROIT D'OPPOSITION

CONDITIONS DE RENONCIATION EN CAS DE DEMARCHAGE

Conformément à l'article L112-9 du Code des assurances, toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par courriel pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la prise d'effet du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Cette demande de renonciation doit être effectuée en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client ou, si vous êtes encore prospect, à l'adresse privacy@kozoo.eu

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception du courriel par kozoo.

Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu le contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, kozoo procédera au remboursement des primes dans les trente (30) jours suivant la date de renonciation, déduction faite des montants correspondant à la période d'effet du contrat. L'intégralité de la prime reste due si le souscripteur exerce son droit de renonciation lorsqu'un sinistre mettant en jeu le contrat, et dont le souscripteur n'a pas connaissance, survient pendant le délai de renonciation.

CONDITIONS DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

La commercialisation à distance fait référence à tout système de vente ou de prestation de services, mis en œuvre par nos soins, faisant exclusivement appel à une ou plusieurs techniques de communication à distance dans le cadre de l'organisation et de la finalisation du contrat d'assurance. Dans ce cas, le contrat prend effet immédiatement dès lors qu'il est souscrit par vous à votre demande expresse.

Conformément aux conditions prévues à l'article L112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, un contrat d'assurance, dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires, à compter de la date de prise d'effet du contrat d'assurance, pour y renoncer, par courriel, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

La demande de renonciation doit être effectuée en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

En votre qualité de souscripteur, vous serez tenu(e) de régler la ou les primes pertinentes, entre la date de prise d'effet du contrat et celle de votre renonciation au contrat, à un taux proportionnel reposant sur la prime annuelle dudit contrat.

La renonciation de votre contrat d'assurance prendra effet le jour où kozoo recevra votre courriel détaillant la demande de renonciation. Dès que vous, le souscripteur, avez connaissance de l'existence d'un sinistre mettant en jeu votre contrat, vous perdez votre droit de renonciation au contrat. En cas de renonciation de votre contrat, kozoo procédera au remboursement des primes dans les trente (30) jours suivant la date de renonciation, déduction faite des montants correspondant à la période d'effet du contrat. L'intégralité de la prime reste due si le souscripteur exerce son droit de renonciation lorsqu'un sinistre mettant en jeu le contrat, et dont le souscripteur n'a pas connaissance, survient pendant le délai de renonciation.

EXEMPLE DE LETTRE DE RENONCIATION

Madame, Monsieur

Je soussigné(e) (nom et prénom de l'adhérent(e)), résidant à (résidence principale), vous informe que je renonce au contrat d'assurance (précisez le nom du contrat souscrit et votre numéro de contrat) que j'ai signé le (date).

(si des cotisations ont été reçues) Je demande le remboursement des cotisations versées, déduction faite de la cotisation au prorata de la période de couverture.

Fait le à

Signature

E. RESILIATION DE VOTRE CONTRAT

RESILIATION PAR VOUS

Vous pouvez résilier votre contrat en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

. Nous mettrons alors fin à vos prélèvements automatiques.

Vous pouvez résilier votre contrat lors de la survenue de l'un des événements ci-dessous :

- Une modification a été apportée à vos primes ;
- L'un des événements répertoriés à l'article L113-16 du Code des assurances se produit (changement de résidence hors France ou DROM, changement d'état civil, etc.) et la survenue de cet événement entraîne une modification des risques qui étaient précédemment couverts par votre contrat, et qui ne sont plus pertinents. Dans ce cas, le contrat ne peut être résilié que dans les trois (3) mois suivant la survenue de l'événement ;
- Nous ne réduisons pas vos primes malgré la survenue d'un événement qui entraîne une diminution du risque de votre contrat d'assurance (article L113-4 du Code des assurances) ; et
- Nous résilions l'un de vos autres contrats après que vous avez déclaré un sinistre (article R.113-10 du Code des assurances). Dans ce cas, votre demande de résiliation doit être faite dans un délai d'un (1) mois après que nous vous avons notifié la résiliation de votre autre contrat d'assurance. La résiliation prend effet un (1) mois après l'envoi de votre demande.

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment après la date du premier anniversaire de votre contrat. En d'autres termes, vous ne pouvez pas résilier votre contrat pour quelque raison que ce soit (autre que les celles indiquées ci-dessus) au cours de la première année où vous avez souscrit la garantie. Toutefois, dès lors que vous avez renouvelé votre contrat, vous pouvez la résilier à tout moment, quelle qu'en soit la raison.

Votre notification de résiliation peut nous être adressée en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client.

CONDITIONS DANS LESQUELLES NOUS POUVONS RESILIER VOTRE CONTRAT

Nous pouvons résilier votre contrat à tout moment si :

- Le profil de risque de votre contrat évolue à la suite d'une modification de votre situation ou de celle de votre animal ;
- Vous ne payez pas vos primes d'assurance (article L113-3 du Code des assurances) ;
- Les renseignements que vous nous avez fournis lors de la souscription de votre contrat d'assurance ou au cours de la période d'assurance comportent des inexactitudes ou des omissions (article L113-9 du Code des assurances) ;
- Vous avez commis une fraude ou une tentative de fraude pour obtenir des indemnités indues de votre contrat d'assurance. Dans ce cas, votre contrat sera résilié dix (10) jours après que la fraude vous a été imputée ; et
- En cas de fraude ou de tentative de fraude visant à obtenir des indemnités indues, auquel cas votre contrat sera résilié 10 (dix) jours après la constatation de ladite fraude.

Vous serez informé(e) de la résiliation de votre contrat par écrit, à l'adresse électronique que vous nous avez communiquée. Le délai de préavis commencera à la date à laquelle le courriel vous est envoyé.

RESILIATION LORS DU RENOUVELLEMENT

Comme indiqué précédemment, vous ne pouvez pas résilier votre contrat au cours de sa première année. Toutefois, nous vous enverrons une lettre de renouvellement un (1) mois avant la date d'échéance de votre contrat. Vous pourrez alors nous signaler que vous ne souhaitez pas renouveler votre contrat, auquel cas celle-ci sera résiliée immédiatement à la date de renouvellement. Gardez à l'esprit que dès lors que vous avez renouvelé votre contrat, vous pouvez la résilier à tout moment par la suite.

RESILIATION POUR MOTIFS LEGAUX OU REGLEMENTAIRES

Votre contrat peut être résilié si :

- Vous changez de résidence et vous vous installez hors de la France métropolitaine et DROM. Dans ce cas, vous devez nous en informer par courriel dans les trois (3) mois suivant le changement de résidence. La résiliation aura lieu au cours du mois suivant le mois de votre déménagement ;
- Vous, en tant que souscripteur, venez à mourir (décès) ;
- Si votre animal meurt (décès), s'échappe, est donné ou abandonné. Dans le cas d'un décès, il vous sera demandé le certificat de décès de l'animal rédigé et signé par un vétérinaire, ainsi qu'un certificat de crémation. Dans le cas d'une cession de l'animal, il vous sera demandé le certificat de cession signé par les deux parties ainsi que le document de l'ICAD relatif au changement de propriétaire de l'animal.
- Si votre animal est déclaré perdu, sur présentation d'une attestation de perte.
- Si l'assureur du contrat d'assurance perd son agrément professionnel (article L326-12 du Code des assurances).

Le remboursement des primes dans ces cas ne peut excéder une mensualité.

AUTRES MOTIFS DE RESILIATION

Votre contrat peut être résilié pour d'autres motifs. Ces motifs sont les suivants :

- Votre contrat peut être résilié soit par nous, soit par votre héritier si vous, en tant que souscripteur, veniez à mourir (décès) ; et
- Votre contrat peut être résilié, soit par nous, soit par le nouveau propriétaire de l'animal en cas de transfert de propriété ;

Si le contrat d'assurance n'est pas résilié dans les circonstances ci-dessus, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur de l'animal assuré (article L121-10 du Code des assurances).

En cas de cession de l'animal assuré, le cédant est tenu au paiement des primes échues, mais il est libéré, même en tant que garant des primes à échoir, à partir du moment où il a informé l'assureur de la cession, par courriel. Notez qu'en cas de résiliation, la partie de la prime payée à l'avance, mais qui se rapporte à la période postérieure à la résiliation vous sera remboursée.

Toutefois, si la résiliation est due à la dissimulation d'informations ou fait suite à une déclaration mensongère intentionnelle, à une omission ou à la fourniture d'informations inexactes à notre intention, nous conserverons ladite partie de la prime à titre de compensation.

En cas de fraude avérée, l'assuré devra régler la prime annuelle intégralement par carte de crédit et rembourser les sommes déjà versées au titre de la police. Dès réception de ces fonds, le contrat sera résilié immédiatement. Aucune autre demande de remboursement ne sera traitée après cette date.

TRAITEMENT APRES RESILIATION

Lorsque votre contrat d'assurance est résilié, les demandes d'indemnisation en cas de sinistre ne donneront lieu à un règlement que pour les soins et traitements qui ont été fournis avant la date de résiliation.

ARTICLE 5 - COMMENT EFFECTUER UNE DECLARATION DE SINISTRE

A. DECLARATIONS DE SINISTRE

Nous comprenons qu'il peut être stressant d'effectuer une déclaration de sinistre, c'est pourquoi nous avons simplifié la procédure par le biais de notre portail client kozoo.

B. DELAIS DE DECLARATION DE SINISTRE

Afin que nous puissions traiter votre demande, veuillez soumettre votre déclaration de sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la prise en charge de votre animal. Cette déclaration de sinistre peut être présentée par vous-même, votre conjoint/compagne ou toute autre personne vivant sous votre toit. Si le délai de transmission de la facture a dépassé 90 jours après la survenance de l'événement, nous ne pourrons pas l'accepter.

Une fois que vous nous avez notifié votre déclaration de sinistre, veuillez nous fournir les informations suivantes :

- L'original de la facture des frais médicaux engagés pour votre animal, ainsi que les ordonnances vétérinaires correspondantes. Toutes les informations figurant sur la facture et l'ordonnance doivent être complètes et remplies de manière lisible. Les **éléments suivants doivent également figurer sur la facture** produite et préparée par le vétérinaire :
  - Le nom du propriétaire de l'animal ;
  - Le nom de l'animal de compagnie ;
  - Le numéro d'identification de l'animal ;
  - L'état médical observé, le problème de santé ou l'accident survenu ; et
  - La date à laquelle l'état a été observé, ou à laquelle le problème ou l'accident est survenu ;

- Si votre animal a été volé, un exemplaire de la déclaration de vol transmise au Fichier national d'identification des carnivores domestiques (ICAD) et une déclaration sur l'honneur relative au vol de l'animal assuré ;

- Si les frais de traitement de votre animal s'élèvent à plus de 1 000 €, vous pouvez nous joindre en nous envoyant un message depuis votre messagerie sécurisée intégrée à votre espace client. Attention, la réponse peut prendre jusqu'à cinq (5) jours ouvrables.

- .
- Pour les sinistres supérieurs à 600 €, kozoo est en droit de vérifier la nature et la validité de la demande auprès du vétérinaire qui a prodigué les soins et auprès de ses propres conseillers vétérinaires. Le cas échéant, le délai de traitement et de remboursement pourrait dépasser 48 heures.

Si votre animal tombe malade, et si sa maladie est considérée comme une maladie chronique ou une pathologie récurrente :

Toutes les déclarations de sinistre soumises doivent inclure un certificat médical d'un vétérinaire précisant la date à laquelle la maladie a été diagnostiquée pour la première fois.

Notez qu'une photocopie du carnet de vaccination de votre animal peut être exigée pour permettre la validation des déclarations de sinistre de cette nature. Lorsque vous effectuez votre première déclaration de sinistre de cette nature, nous pouvons également être amenés à vous demander les documents d'identité de votre animal de compagnie, sans quoi la demande ne peut être traitée en temps et en heure.

Déclarations de sinistre relatives à l'avenant optionnel Indemnité en cas de décès :

Nous sommes conscients que le décès de votre animal de compagnie peut être un moment difficile, aussi nous nous efforcerons de traiter votre demande aussi rapidement que possible. Pour ce faire, merci de nous informer du décès de votre animal dans les meilleurs délais. Pour tout sinistre relatif à l'option Indemnité en cas de décès, nous demanderons un certificat de décès de votre animal, établi par un docteur vétérinaire dûment inscrit à l'Ordre national des vétérinaires en France. Nous pouvons également être amenés à demander d'autres informations afférentes à votre animal, y compris l'historique de ses antécédents médicaux.

Parfois, et pour certains sinistres, nous pouvons exiger des renseignements ou des documents supplémentaires. Toute demande d'indemnisation en cas de sinistre qui serait incomplète vous sera retournée et vous ne serez pas remboursé(e).

Des refus de prise en charge de sinistre peuvent survenir pour les motifs suivants :

- Une déclaration mensongère sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences de l'incident auxquelles votre déclaration de sinistre se rapporte ;
- L'utilisation de moyens frauduleux ou de documents trompeurs pour justifier votre déclaration de sinistre ; et
- Une communication tardive de renseignements, susceptible de nous causer un préjudice.

C. VALIDATION DES DECLARATIONS DE SINISTRE

Pour la bonne gestion de votre sinistre, la société kozoo peut être amenée à contacter le vétérinaire qui a traité votre animal assuré. Nous pourrons également lui demander, en votre nom, les antécédents médicaux complets de votre animal,.

Nous pourrons également être tenus de procéder à une expertise en recourant à un vétérinaire choisi par kozoo, et à nos frais, avant de verser des indemnités relatives à un sinistre. Cet expert pourrait avoir besoin de renseignements indiqués dans le dossier médical de votre animal, c'est pourquoi nous ferons en sorte de l'obtenir auprès de votre vétérinaire le cas échéant.

Si, en votre qualité de souscripteur, vous refusez de vous conformer à l'une des exigences ci-dessus, kozoo peut rejeter votre demande d'indemnisation.

D. PAIEMENTS DES SINISTRES

Si nous versons des indemnités dans le cadre d'un sinistre, le montant réglé sera fonction du contrat que vous avez souscrite. Veuillez vous référer à votre Attestation d'adhésion pour connaître les détails du taux et du plafond de remboursement applicables à votre contrat. Une fois votre demande de prise en charge de sinistre approuvée, vous recevrez le paiement dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les trente (30) jours suivant l'approbation de votre demande.

Veuillez remarquer que la limite du Plafond annuel de votre contrat concerne spécifiquement le montant que kozoo vous rembourse pour vos sinistres. Par exemple, si votre contrat est assorti d'un Plafond annuel de 1 000 € et d'un Taux de contribution

de kozoo de 60 %, un sinistre de 3 000 € vous donnera droit à une indemnité de 1 000 € de la part de kozoo. Cela veut également dire que vous avez atteint le Plafond annuel de votre contrat et que kozoo ne versera plus d'indemnités pendant la période d'assurance jusqu'à ce que votre contrat soit renouvelé.

E. SUBROGATION

Nous sommes subrogés jusqu'à concurrence des indemnités que nous avons versées dans le cadre de vos droits et actions vis-à-vis tous les tiers responsables de la maladie ou de l'accident de votre animal assuré. Au cas où vous ne seriez plus en mesure de subroger en notre faveur, nous serons déchargés de nos obligations envers vous dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Les délais de prescription et compétences ci-dessous s'appliquent à votre contrat d'assurance, comme le prescrivent les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances, rappelés ci-dessous :

- **Article L114-1**
  Toute action en justice dérivant d'un contrat d'assurance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
  - En cas de réticence, omission, déclaration mensongère ou frauduleuse sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
  - En cas de préjudice, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

  Lorsque l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de 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.

- **Article L114-2**
  Le délai de prescription est interrompu par l'une des causes ordinaires d'interruption du délai de prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un préjudice. L'interruption du délai de prescription de l'action en justice 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 du délai de prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celui-ci.

Les causes ordinaires d'interruption du délai de prescription indiqué à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil, tels que reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : la reconnaissance, par le débiteur, du droit de la personne contre laquelle le débiteur pourrait invoquer l'inaction dans le délai imparti interrompt le délai de prescription.

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

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.

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 la personne contre laquelle le débiteur pourrait invoquer l'inaction dans le délai imparti 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 ou la reconnaissance faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil : l'interpellation ou la reconnaissance faite au débiteur principal ou sa reconnaissance du droit en question interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour toute mise à jour concernant les conditions générales susmentionnées, veuillez vous référer au site web «www.legifrance.gouv.fr».

F. COMMENT EFFECTUER UNE RECLAMATION

Nous espérons que la garantie que vous avez souscrite et le service que nous vous offrons vous donnent entière satisfaction, mais en cas de mécontentement de votre part sur un point, nous nous efforcerons d'y remédier. Si vous souhaitez effectuer une réclamation, vous pouvez contacter kozoo à l'adresse électronique : reclamation@kozoo.eu.

Si, après avoir reçu notre « réponse définitive », vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez contacter le médiateur des assurances. Le médiateur des assurances est un service gratuit et indépendant de traitement des réclamations. Pour en savoir plus sur ce service et savoir comment effectuer une réclamation, rendez-vous à l'adresse : https://www.mediation-assurance.org

Nous avons établi les délais suivants pour toute réclamation que nous recevons :

- Nous accuserons réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception ; et
- Nous fournirons une réponse définitive à votre réclamation dans les deux (2) mois suivant l'accusé de réception de votre réclamation.

Si vous avez souscrit un contrat chez nous par le biais d'un intermédiaire et que votre réclamation entre dans le cadre de son obligation de vous conseiller et de vous informer de notre offre, la réclamation doit être traitée et résolue avec l'intermédiaire.

Lorsqu'une réclamation a été transmise à un tribunal, les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas.

Si vous avez souscrit votre contrat auprès de kozoo en ligne, vous avez la possibilité, en tant que consommateur, d'utiliser la plateforme Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission européenne à l'adresse : http://ec.europa.eu/consumers/odr/ .

G. QUEL USAGE FAISONS-NOUS DE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

Lorsque vous souscrivez l'une de nos contrats, kozoo et Nordic collectent et conservent les informations que vous leur fournissez. Ces informations incluent votre nom, votre adresse et vos coordonnées. Elles peuvent également inclure de données sensibles telles que des informations sur votre santé ou celle de votre animal. Nous pouvons également partager vos données avec d'autres organismes si nécessaire. Par exemple, si nous traitons une réclamation ou une demande en responsabilité civile.

Vous pouvez consulter la politique de confidentialité complète de kozoo à l'adresse : https://www.kozoo.eu/protection-vie-privee/

Vous pouvez consulter la politique de confidentialité complète de Nordic (en anglais) à l'adresse : https://www.nordicguarantee.com/about-us/privacypolicy/

RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNEES

La présente section vise à vous informer, en votre qualité de souscripteur, sur la manière dont nous utilisons et traitons vos données personnelles pour le compte de Nordic, le responsable du traitement des données. La société kozoo agit en qualité de responsable du traitement des données en ce qui concerne les activités suivantes, pour le compte de Nordic :

- La souscription de votre contrat d'assurance ;
- La gestion de votre contrat d'assurance ;
- Le recouvrement des primes ;
- La gestion et le règlement des sinistres ;
- La gestion des réclamations ; et
- L'archivage de documents pertinents.

TRAITEMENT DES DONNEES

Nous collectons et traitons vos données afin de pouvoir effectuer des démarches préalables à la souscription de votre contrat d'assurance et de vous permettre d'y souscrire. Nous collectons et traitons également vos données pour nous permettre de gérer votre contrat dans la durée. À cet égard, nous avons détaillé ci-dessous les différentes bases juridiques afférentes à l'utilisation de vos données :

Base juridique - Contrat : le traitement de vos données est indispensable à l'exécution d'un contrat que vous avez conclu avec nous, ou parce que nous vous avons demandé de procéder à des démarches spécifiques avant de conclure ledit contrat. Vos données sont utilisées à cette fin pour vous fournir un devis à jour, modifier votre contrat d'assurance, gérer votre contrat d'assurance modifiée et vous fournir les services d'assistance nécessaires concernant votre contrat.

Base juridique - Intérêt légitime : le traitement de vos données est nécessaire à la réalisation de nos intérêts légitimes ou des intérêts légitimes d'un tiers, à condition toutefois que ces intérêts ne soient pas contrebalancés par vos droits et intérêts individuels. Ces intérêts légitimes sont les suivants : obtenir des informations sur votre comportement sur nos sites web ; fournir, développer et améliorer nos produits et services ; déterminer si nos activités de marketing sont efficaces ; cibler nos produits sur les personnes susceptibles d'être intéressées ; gérer les réclamations et les litiges ; réaliser des études qui nous permettront de contrôler et de gérer les risques liés à l'assurance de votre animal de compagnie.

Dans chaque cas, ces intérêts légitimes ne sont valables que s'ils ne sont pas contrebalancés par vos droits et intérêts individuels. Dans ces cas, nous procéderons à une évaluation, connue sous le nom de « critère de la mise en balance », afin de déterminer si vos intérêts l'emportent sur les intérêts légitimes acquis par kozoo dans le cadre du traitement de vos données.

Base juridique - Consentement : vous avez clairement consenti au traitement par kozoo de vos données personnelles à des fins spécifiques. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Dans les conditions prévues par la réglementation, vous avez le droit d'être informé(e) des informations vous concernant et, le cas échéant, de demander leur rectification, notamment si votre situation évolue. Vous avez également le droit de demander la suppression de vos données ou la restriction de leur usage, en particulier lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

Vous pouvez récupérer toutes les données qui ont été collectées aux fins de votre contrat d'assurance - ou lorsque vous avez consenti à l'utilisation de ces données - dans un format structuré.

Pour exercer l'un des droits ci-dessus, vous pouvez envoyer une demande soit par courrier à l'adresse 9 Avenue Louis Lumière 17180 Périgny, soit par courriel à l'adresse : privacy@kozoo.eu. Dans le cadre de cette démarche, il vous sera demandé de prouver votre identité.

Base juridique - Obligation légale : le traitement de vos données est nécessaire pour satisfaire une obligation légale telle que la défense de vos droits légaux ou des nôtres, le respect des dispositions réglementaires, la réponse à une demande des tribunaux français ou des services de contrat.

Nordic, en sa qualité d'assureur, n'utilisera pas vos données personnelles à d'autres fins que celles mentionnées ci-dessus.

Les éléments de données personnelles ci-dessous peuvent également être nécessaires pour permettre la prise en charge par Nordic de votre contrat d'assurance : données d'identification ; données familiales ; données économiques ; données financières ; activités professionnelles ; activités personnelles et bilans de santé. Nordic peut également, en sa qualité d'assureur, utiliser votre Numéro de sécurité sociale (NIR), afin de faciliter la souscription, la gestion et l'exécution de votre contrat d'assurance.

Toutes les informations et données collectées par kozoo et Nordic seront stockées dans des bases de données sécurisées pendant la durée nécessaire à la gestion de votre contrat d'assurance, en tenant compte des délais légaux et des obligations légales et réglementaires imposées par les organismes compétents.

FRAUDE

Comme indiqué précédemment, nous pouvons être amenés à utiliser vos données en vertu de diverses obligations légales. Nous avons mis en place plusieurs mécanismes permettant de réduire les risques de fraude, notamment la tenue d'un registre des personnes considérées comme présentant un risque potentiel de fraude pour kozoo ou Nordic. Vos données personnelles peuvent par conséquent être traitées par d'autres personnes autorisées travaillant dans divers autres services de Nordic et de kozoo. En outre, vos données peuvent également être destinées au personnel autorisé d'organismes prenant activement part à la prévention de la fraude (notamment d'autres intermédiaires d'assurance, des organismes sociaux ou professionnels, des autorités judiciaires, des médiateurs, des arbitres, des auxiliaires de justice, des officiers ministériels, des organismes tiers autorisés et éventuellement des victimes d'activités frauduleuses ou leurs représentants).

DESTINATAIRES DES DONNEES

Certains éléments de données vous concernant, en qualité de souscripteur, peuvent être partagés avec Nordic, des partenaires, des intermédiaires, des réassureurs, des assureurs, des organismes professionnels, des organismes sociaux, des sous-traitants et des prestataires de services pour diverses activités que nous leur avons confiées. Tout partage de données sera conforme aux dispositions susmentionnées. Par ailleurs, vos données peuvent être partagées avec des administrateurs légalement autorisés ou des autorités judiciaires afin de nous permettre de répondre aux obligations légales et réglementaires pertinentes.

OU STOCKONS-NOUS VOS DONNEES ?

Les données personnelles que nous collectons sont traitées et stockées en France et en Suède. Dans certains cas, nous emploierons d'autres sociétés pour traiter vos données et, dans tous les cas, nous veillerons à ce que toute autre société à laquelle nous transférons vos données soit tenue au même niveau de protection des données que le nôtre.

Ainsi, lorsque nous sommes susceptibles de transférer ou de conserver vos informations en dehors de l'Espace économique européen (EEE), nous prenons des mesures pour garantir la pérennité de la protection de vos droits à la vie privée.

DÉLAIS DE CONSERVATION

Nous traiterons vos données aussi longtemps que nécessaire pour fournir et gérer votre devis d'assurance, votre contrat et tout sinistre ou toute réclamation connexe, ainsi que pour nous conformer aux dispositions légales en matière de rapports financiers.

Nous allongerons le délai de conservation de données anonymisées, c'est-à-dire expurgées de tous les détails permettant de vous identifier, et ce afin de pouvoir examiner les tendances en matière d'assurance des animaux de compagnie, de demandes de remboursement de frais vétérinaires ainsi que les tendances concernant les services et produits que nous avons fournis sur une période prolongée. Ces données étant anonymisées, elles ne sont plus considérées comme des données « personnelles » et ne sont plus soumises à cet engagement.

VOS DROITS ET CHOIX EN MATIERE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Vos choix

Vous pouvez choisir de ne pas nous fournir de données personnelles - mais, le cas échéant, gardez à l'esprit que si nous ne sommes pas autorisés à traiter vos données personnelles, nous ne serons pas en mesure de vous fournir un devis ou un contrat d'assurance.

Vous pouvez désactiver les cookies (fichiers témoins) en les bloquant à l'aide des fonctions proposées sur notre site web ou via votre navigateur.

Vous pouvez nous demander de ne pas faire usage de vos données à des fins de marketing direct. Sachez cependant que nous avons pour principe de toujours vous informer (avant de collecter vos données) de notre intention d'utiliser vos données à une telle fin.

Vos droits

Vous pouvez exercer vos droits en nous envoyant un courriel à l'adresse privacy@kozoo.eu :

- Vous avez le droit d'être informé(e) de la collecte et de l'utilisation de vos données personnelles.
- Vous avez le droit d'accéder aux informations que nous détenons à votre sujet.
- Vous avez le droit de nous faire corriger toute donnée personnelle inexacte vous concernant.
- Vous pouvez vous opposer à ce que nous utilisions vos données dans le but d'établir votre profil ou de prendre des décisions automatisées à votre sujet. Nous pouvons utiliser vos données pour déterminer si nous devons vous communiquer des informations susceptibles de vous intéresser (par exemple, en vous envoyant des courriels personnalisés en fonction de vos habitudes).
- Vous avez le droit d'obtenir une copie de vos données dans un format portable. Nous vous remettrons une copie de vos données au format CSV afin que vous puissiez les fournir à un autre assureur. À votre demande, et dans la mesure où cela s'avère techniquement possible, nous transférerons directement les données audit assureur pour vous.
- Vous avez le droit de restreindre le traitement de vos données personnelles. En vertu de ce droit, nous ne pourrions conserver vos données personnelles que jusqu'à ce que la restriction soit levée.
- Vous avez le droit d'être « oublié(e) » par nous. Vous pouvez vous prévaloir de ce droit à l'oubli en nous demandant d'effacer toutes les données personnelles que nous détenons à votre sujet. Dans certains cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de respecter pleinement ce droit. Dans ces cas, nous vous indiquerons quelles sont les données que nous avons dû conserver, la ou les raisons légales de conserver ces données et la date de destruction finale des données en question.
- Vous avez le droit de déposer une réclamation concernant l'utilisation que nous faisons de vos données. Si tel est le cas, veuillez nous avertir au préalable de cette décision, afin que nous ayons la possibilité de répondre à vos préoccupations. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), l'autorité administrative française chargée de veiller à la protection des données, en appelant son service d'assistance téléphonique au +33 (0)1 53 73 22 22 ou en suivant les instructions données sur son site web à l'adresse : https://www.cnil.fr/en/home

CLAUSE SPÉCIFIQUE PORTANT SUR LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

En vertu des dispositions du Code monétaire et financier, la collecte de certaines données personnelles est obligatoire aux fins de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Dans ce contexte, les personnes concernées peuvent exercer leur droit d'accès à leurs données auprès de la CNIL en appelant son service d'assistance téléphonique au +33 (0)1 53 73 22 22 ou en suivant les instructions données sur son site web à l'adresse : https://www.cnil.fr/en/home

PROFILAGE ET PRISE DE DÉCISIONS AUTOMATISÉES

Nous pouvons faire appel à des processus automatisés ou à des outils de profilage pour gérer les informations et les données que vous nous avez fournies, et ce afin de nous assurer que nous sommes en mesure de vous proposer un contrat qui couvre les risques liés à l'assurance de votre animal de compagnie. L'utilisation de tels outils peut avoir un impact sur le devis que nous vous fournissons et/ou sur la nature de votre contrat. En votre qualité de souscripteur, vous avez le droit de contester ce devis et le fondement de la décision, conformément aux droits susmentionnés.

PROSPECTION

Nous pouvons être amenés à utiliser vos données afin de vous proposer des contrats qui ont été conçus et construits pour être les plus appropriés aux besoins d'assurance de votre animal. Vous avez le droit de vous opposer à la réception de telles offres, ainsi qu'à l'utilisation de vos données dans le cadre de techniques de profilage à cet égard. Veuillez utiliser l'adresse électronique fournie ci-dessus, afin de nous faire part de votre objection.

UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Nous avons recours à des modules d'intelligence artificielle pour les besoins suivants :

- Réponses en ligne sur notre site (chatbot)
- Lutte contre la fraude
- Analyse des documents dans le cadre des traitements de demandes de remboursement

Conformément à l'AI Act, entré en vigueur le 02/08/2026, nous informons nos clients sur les pages concernées de cet usage limité.

H. DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément à la nouvelle loi du 11/08/2026 relative au démarchage téléphonique, nous ne procédons à aucun appel téléphonique vers nos prospects sans leur consentement préalable expresse.

I. DROIT ET JURIDICTION APPLICABLES

Toutes les activités liées aux contrats d'assurance sont régies par le droit français et le code des assurances français. Toute action en justice afférente à votre contrat sera soumise à la compétence des tribunaux français.