

Notice d'Information
Groupama Assurance Chien Chat
PENNYPET – Fond d'Urgence
CONTRAT 505 188

A. Quelques définitions

Accident : Atteinte traumatique de l'organisme de l'animal provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à celui-ci.

Animal couvert : Chat ou chien hors catégorie 1 ou 2 dont les numéros de tatouage ou de puce électronique sont inscrits sur les conditions particulières.

Assuré : L'animal désigné aux conditions particulières appartenant au souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (PACS) ou à leurs enfants vivant au foyer.

Assureur : Nous, Groupama PJ, l'assureur et le gestionnaire de votre contrat Groupama Assurance Chien Chat.

Chiens de catégorie 1 et 2 : Chiens dits dangereux par la loi du 6 janvier 1999 : catégorie 1 "chiens d'attaque" et catégorie 2 "chiens de garde et de défense".

Déchéance de garantie : Perte par l'assuré de son droit à garantie, suite à un sinistre, pour manquement à ses obligations contractuelles.

Délai de carence : Période décomptée à partir de la prise d'effet du contrat pendant laquelle la garantie n'est pas due.

Distributeur : PENNYPET, distributeur, qui réalise la souscription de votre contrat.

Exclusion : Ensemble des dommages, des circonstances ou des activités dont le contrat a explicitement prévu qu'ils ne soient pas garantis.

Franchise : Part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

Indemnité : Somme versée par nous, l'assureur, en application du contrat.

Intervention chirurgicale : Acte effectué à titre curatif ayant pour objet la manipulation du corps de l'animal nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'un organe. L'acte est pratiqué par un vétérinaire inscrit à l'ordre des Vétérinaires avec anesthésie générale ou locale.

Hospitalisation : Séjour en cabinet ou clinique vétérinaire.

Maladie : Toute altération de l'état de santé de l'animal non consécutive à un accident, les symptômes de la maladie apparaissent après une phase de développement ou d'incubation dans l'organisme.

Médicament : Produit pharmaceutique ayant fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché (AMM) ou médicament homéopathe et prescrit à titre curatif par le vétérinaire.

Nullité : Toute fraude, fausse déclaration sur les circonstances d'un événement susceptible de mettre en œuvre les garanties du contrat, ou sur les caractéristiques du risque assuré, met fin rétroactivement à l'ensemble de nos engagements comme si le contrat n'avait jamais été conclu.

Résiliation : Fin de la couverture du risque accordée par l'assureur (nous) à une date précise.

Sinistre : Événement susceptible de mettre en jeu la garantie de l'assureur. Chaque visite chez un vétérinaire constitue un sinistre.

Souscripteur : Personne (vous) qui a conclu le contrat avec l'assureur (nous).

Subrogation : Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre un éventuel tiers responsable de vos dommages, pour obtenir de sa part le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

Tacite reconduction : Renouvellement automatique du contrat lors de son échéance annuelle pour une nouvelle période d'un an.

Tiers : Tout animal, personne physique ou morale ne répondant pas à la définition d'assuré.

Vétérinaire : Vétérinaire inscrit à l'Ordre des Vétérinaires.

Vous : Le souscripteur du contrat désigné dans les conditions particulières.

B. Vous et votre contrat

B.1. La composition du contrat

Votre contrat se compose :

- de la présente notice d'information qui définit le cadre et les principes généraux de votre contrat. Elle décrit :
 - ✿ l'ensemble des garanties proposées,
 - ✿ les règles de fonctionnement de votre contrat,
 - ✿ nos droits et obligations réciproques.
- des conditions particulières, qui définissent précisément l'animal assuré, la formule souscrite, la date d'effet, les délais de carence et les franchises applicables ainsi que le montant de la cotisation.

Le contrat que vous venez de souscrire et les garanties qui s'y rapportent sont régis par le Code des Assurances.

En souscrivant votre contrat Groupama Assurance Chien Chat, vous acceptez de recevoir l'ensemble de vos documents, y compris les documents précontractuels et contractuels, de manière dématérialisée par email.

B.2. Les conditions de souscription

Pour pouvoir bénéficier de notre offre d'assurance pour votre animal de compagnie, vous devez :

- ✿ avoir au moins 18 ans,
- ✿ résider en France métropolitaine, ainsi qu'en Guadeloupe, Martinique et la Réunion.

L'animal assuré doit être un chien ou un chat âgé de plus de 2 mois à la date de la souscription.

Il doit être identifié et enregistré conformément à la réglementation en vigueur. L'identification est réalisée par **tatouage ou puce électronique**.

L'enregistrement des animaux est effectué auprès de l'ICAD (Identification des Carnivores Domestiques) par délégation du ministère de l'Agriculture et de la souveraineté alimentaire.

Le titulaire du contrat doit être le propriétaire indiqué sur la carte d'identification de l'animal ou un membre de la famille.

Les chiens de catégorie 1 et de catégorie 2 ne sont pas couverts par le contrat.

B.3.L'étendue territoriale

Ce contrat couvre votre animal **suite à un accident** en France et dans les pays de l'Union Européenne, en Andorre, à Monaco ainsi qu'au Royaume-Uni et en Suisse.

B.4.Les délais de carence

Lors de la prise d'effet de votre contrat, vous êtes couvert, à compter de l'expiration du délai de carence de :

- ✿ 3 jours en cas d'accident

C. Notre offre

Votre contrat Groupama Assurance Chien Chat a pour objet de prendre en charge le remboursement des frais de santé de votre animal assuré dans les conditions et limites définies ci-après.

Conditions de souscription	
Délai de carence à la souscription	3 jours en cas d'accident
Age de l'animal à la souscription	plus de 2 mois
Evénements garantis	
En cas d'accident	Oui
En cas de maladie	Non
En cas de décès suite à accident	Non
Garanties	
Frais médicaux Honoraires du vétérinaire, soins, examens, (ex. radiologie...), analyses, pharmacie, homéopathie	Oui en cas d'accident
Frais chirurgicaux Honoraires du vétérinaire, examens (ex. radiologie...), analyses, anesthésie, pharmacie, hospitalisation en clinique vétérinaire	Oui en cas d'accident

C.1.La Formule Fond d'Urgence

La Formule Fond d'Urgence permet d'assurer votre animal de compagnie s'il est victime :

- d'un accident tel que défini à l'article A, accident domestique ou sur la voie publique,
- d'une chute,
- d'une morsure,
- d'une ingestion de corps étrangers ou de produits toxiques,
- d'une piqûre d'insecte (sauf parasites),

- d'une brûlure nécessitant l'intervention d'un vétérinaire.

Cette formule permet de prendre en charge le remboursement des frais suivants :

- Frais médicaux et chirurgicaux en cas d'accident :

En cas d'accident, nous prenons en charge le remboursement de tous les frais suivants qui en découlent:

- Honoraires du vétérinaire (consultation),
- Honoraires et frais liés à l'intervention chirurgicale,
- Frais d'analyses et d'examens complémentaires (radiologiques),
- Soins pratiqués et médicaments prescrits par le vétérinaire,
- Frais d'hospitalisation en clinique vétérinaire, justifiés par l'état de santé de l'animal,

Cette formule ne couvre jamais les frais, soins ou décès liés à une maladie, même si l'origine de la maladie est accidentelle (par exemple : arthrose).

D. Le montant maximum de couverture

Le remboursement des frais de santé s'effectue dans la limite du plafond ci-dessous :

Plafond	
Plafond global de remboursement annuel	500 € / An

D.1.Limite et plafond de garantie

Le remboursement s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés dans la limite de **500€ par année d'assurance et limité à 1 sinistre par an.**

D.2.Franchise

Aucune franchise ne s'applique en cas d'accident.

E. Les exclusions générales

Nous n'assurons jamais:

- tout acte ou toute intervention réalisée par un vétérinaire non inscrit à l'Ordre des Vétérinaires,
- les accidents constatés ou survenus avant la souscription ou pendant les délais de carence mentionnés dans vos conditions particulières ainsi que leurs suites et leurs conséquences,
- les frais relatifs à la prévention de la santé de l'animal, tels que les détartrages et les soins dentaires, les produits antipuces, anti-tiques et vermifuges,

- les vaccins et consultations de vaccination, les rappels ainsi que les vaccins, consultations de vaccination et les rappels,
- les chiens de catégorie 1 ou 2 (tel que défini par les articles L211-11 et suivants du Code rural et par l'arrêté du 27 avril 1999),
- les dommages corporels et matériels causés par l'animal à un tiers,
- les frais médicaux liés à une maladie
- les frais relatifs au transport d'ambulance animalière,
- tout produit qui n'est pas un médicament ayant une Autorisation de Mise sur le Marché et qui n'a pas fait l'objet d'une prescription vétérinaire (par exemple : produits d'hygiène, produits nutritionnels, aliments spécifiques), ainsi que les médicaments prescrits sans rapport avec la pathologie déclarée,
- les dépenses alimentaires, y compris les aliments à valeur diététique, et les compléments alimentaires,
- les aliments médicamenteux, les produits de phytothérapie et d'aromathérapie sauf les médicaments homéopathiques
- les frais d'ostéopathie, d'acupuncture, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de remise en forme et de traitement à base d'implants d'or, de massothérapie et de physiothérapie.
- les frais d'enlèvement et d'autopsie suite au décès de l'animal,
- les frais d'euthanasie et d'inhumation ou d'incinération,
- l'assistance rapatriement,
- les troubles du comportement : consultations ou évaluations comportementales et médicaments,
- les conséquences de mauvais traitements, abandons, manque de nourriture et de soins imputables au souscripteur ou aux personnes vivant sous le même toit,
- les dommages subis par l'animal assuré et occasionné par un animal vivant sous le même toit,
- toute intervention chirurgicale à caractère esthétique (par exemple : coupe de queue, coupe d'oreilles ou coupe de griffes, ablation des ergots) ou destinée à atténuer ou à supprimer des défauts,
- les accidents qui arrivent à l'animal assuré qui est confié à des tiers pour une durée supérieure à 1 mois,
- les prothèses de toute nature (exemples : prothèses dentaires, articulaires, oculaires dont les lentilles...), sauf les prothèses orthopédiques en cas d'accident,
- les frais de tatouage ou d'identification électronique,
- toutes les conséquences résultant de la participation de l'animal assuré à :
 - une activité de chasse,
 - des manifestations et démonstrations publiques (zoo, spectacles),
 - l'exercice d'activité professionnelle,
 - des séances de dressage, courses, concours, compétitions ainsi que leur entraînement ou préparation (exemples : le travail à l'eau, les courses de lévriers et de chiens de traîneaux, les épreuves de déterrage, le Field Trial, le Ring, les Règlements de Concours Internationaux, Mondio-Ring, les épreuves de Kart et de Cross-canin...),
 - des combats organisés,
- les frais relatifs au décès de l'animal,
- l'interruption volontaire de gestation, de diagnostic et de suivi des gestations, suivi et induction des chaleurs, insémination artificielle, congélation de semences et les frais consécutifs aux saillies,
- les contraceptions et stérilisations des femelles (ovariectomie, ovario-hystérectomie et hystérectomie) et castration des mâles ainsi que les césariennes,
- les affections suivantes : distichiasis, entropion, ectropion, glande Harder (ou nictitante), ectopie testiculaire (cryptorchidie et monorchidie), affections congénitales du palais et des narines, dysplasie de la hanche et dysplasie du coude (non-union du processus anconé, fragmentation du processus coronoïde de l'ulna, ostéochondrose et ostéochondrite disséquante du coude, incongruence articulaire), ostéochondrose et

ostéochondrite de l'épaule, (sub-) luxation des rotules des chiens de petite taille, anomalie de dentition et enlèvement des dents de lait, hernie ombilicale,

- les dépistages et les consultations en l'absence de symptômes (par exemple : leishmaniose, FeLV/FIV, tares oculaires, dysplasies, bilan de santé, passeport, certificat de bonne santé),
- les visites chiens-mordeurs.

F. La vie de votre contrat

F.1.La prise d'effet et la durée du contrat

Le contrat prend effet à la date figurant dans les conditions particulières et à l'expiration des délais de carence prévus par votre contrat, sous réserve du paiement de la cotisation.

F.2.Les déclarations du risque à la souscription ou en cours de contrat

Lors de la souscription du contrat, vous devez répondre exactement aux questions que nous vous posons. Ces questions nous permettent de vous identifier et d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge. Elles sont la base de notre acceptation éventuelle du risque et de notre tarification. Vos déclarations sont reprises sur les conditions particulières.

En cours de contrat, vous devez impérativement nous déclarer les modifications et les éléments nouveaux qui changent vos conditions particulières.

Ces évolutions doivent nous être déclarées avant le changement s'il provient de votre fait ou dans un délai de 15 jours maximum après que vous ayez eu connaissance du changement.

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse, toute omission ou déclaration inexacte, sur vos déclarations servant de base au contrat lors de la souscription de celui-ci ou au cours de sa vie, si celles-ci changent l'objet du risque ou notre avis sur celui-ci, peuvent nous amener à :

- vous opposer la nullité du contrat prévue à l'article L 113-8 du Code des Assurances (en cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part),
- réduire l'indemnité (règle proportionnelle) prévue à l'article L 113-9 (en cas de fausse déclaration non intentionnelle).

G. Votre cotisation

En contrepartie de notre assurance, vous devez nous régler votre cotisation définie sur vos conditions particulières à la souscription.

Le montant de la cotisation TTC ainsi que ses modalités de paiement figurent dans les conditions particulières de votre contrat.

H. Le règlement de vos sinistres

H.1.Votre déclaration

Vous devez nous déclarer tout sinistre dès que vous en avez connaissance.

Vous pouvez nous déclarer votre sinistre soit :

- Depuis l'espace client Chien Chat : à l'adresse espaceclient.protectionjuridique.fr
- Par téléphone : Notre service peut être contacté, sauf jours fériés, **du lundi au vendredi de 9h à 17h30 au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 77 16** (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).
- Par email : chienchat@protectionjuridique.fr
- Par courrier : Groupama Assurance Chien Chat - TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX

Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les CINQ JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, **vous devez indiquer le numéro du contrat mentionné dans vos conditions particulières** et également nous communiquer dans les meilleurs délais, toutes les pièces et justificatifs nécessaires à la prise en charge de votre sinistre.

Les obligations en cas de sinistre :

- Pièces obligatoires à joindre à la déclaration du sinistre occasionnant des frais vétérinaires consécutifs à un accident :
 - - la déclaration des circonstances de l'accident et en cas de tiers mis en cause, les coordonnées de celui-ci et éventuellement celles de son assureur,
 - la feuille de soins complétée, signée et tamponnée par le vétérinaire,
 - les factures nominatives et acquittées (frais vétérinaires, laboratoire et pharmacie),
 - ordonnances du vétérinaire (prescription des analyses et des médicaments)

Dans le cadre du traitement de votre sinistre, nous pouvons être amenés à contacter le vétérinaire ou à vous demander des pièces complémentaires (radiographies, compte-rendu, résultats d'analyses, historique médical...).

H.2.L'indemnisation (Sur le compte PENNYPET de l'assuré)

En cas de survenance d'un accident de votre animal, garanti au titre du présent contrat, et donnant lieu à indemnisation de la part de l'Assureur, le versement sera effectué sur le compte bancaire correspondant à votre IBAN PENNYPET.

Il vous appartient dans tous les cas de fournir les éléments de preuve pour la mise en jeu de la garantie suite à un sinistre, en respectant vos obligations, précisées à l'article H.1. Sous cette réserve, votre préjudice est fixé et réglé dans les conditions suivantes.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre ou d'exagération frauduleuse sur le préjudice déclaré (réclamation exagérée, ne correspondant pas à la réalité, usage de fausse facture, facture de complaisance, invocation de fausses blessures ou de fausses maladies de votre animal), l'assuré perdra tout droit à indemnisation.

H.3.Le délai de paiement de l'indemnisation

Le délai de règlement de l'indemnité est fixé à maximum 5 jours ouvrés après l'accord entre les parties sur le montant de l'indemnité et dès lors que toutes les pièces exigées ont été fournies.

H.4.La prescription

En application de l'article L 114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 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, ce 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des Assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 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 (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou l'envoi d'un recommandé électronique (adressé par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressé par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

H.5.La subrogation

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre un éventuel tiers responsable de vos dommages, pour obtenir de sa part le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

I. Réclamations

Votre assureur a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Les conseillers Groupama Assurance Chien Chat sont à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos questions.

Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans la gestion de votre contrat ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser à **votre interlocuteur habituel**.

Si cette première réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être transmise à :

Groupama Assurance Chien Chat - « Service Qualité » TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX

Votre assureur s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. La réponse définitive à votre réclamation vous sera apportée dans un délai de traitement de deux mois au plus. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, vous en serez informé.

En dernier lieu, sous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, vous pourrez saisir **la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09)**. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

J. Informatique et libertés

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats. Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

J.1. Vos droits sur les données personnelles

Vous disposez, en justifiant de votre identité, de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger (droits d'accès et de rectification).
- droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation).
- droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition).
- droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données).
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer ces droits par courrier postal aux coordonnées précisées sur vos documents contractuels, ou par mail à : contactdrpo@groupama-pj.fr.

Notre Politique de Protection des Données, la description détaillée des traitements mis en œuvre et les modalités d'exercice de vos droits sont actualisés régulièrement et accessibles sur notre site internet Groupama-pj.fr

Toute demande concernant vos données personnelles peut aussi être adressée au Délégué à la Protection des Données à contactDPO@groupama.com. La réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

J.2.Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?

Les données recueillies à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

1. Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance

- L'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation
- L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque
- La gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat,
- La gestion des clients
- L'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux
- L'élaboration des statistiques et études actuarielles
- La mise en place d'actions de prévention
- Le respect d'obligations légale ou réglementaire
- La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat

2. Lutte contre la fraude à l'assurance

L'assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (Alfa) peut être destinataire de données à cette fin. Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure, et expiration des prescriptions applicables. Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites passé le délai de 5 ans à compter l'inscription sur cette liste.

3. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Pour répondre à ses obligations légales, nous mettons en œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de clôture du compte ou de la fin de la relation avec l'assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de clôture du compte ou de fin de la relation avec l'assureur. TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin. Conformément au Code monétaire

et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (voir cnil.fr).

4. Satisfaction/Qualité de services:

Dans notre intérêt et celui de nos clients, nous mesurons et cherchons à améliorer continuellement la qualité de nos services et de nos offres.

Dans ce cadre, des enquêtes de satisfaction peuvent être réalisées et nos échanges (courriers, e-mails ou téléphoniques) peuvent être enregistrés et analysés. Les enregistrements téléphoniques sont conservés pour une durée maximale de 2 mois et les éléments nécessaires à l'amélioration de notre qualité de services sont conservés pour une durée maximale de 3 ans.

5. Enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon modalités décrites ci-dessus (voir § J.1).

6. Recueil et traitement de données de santé

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé, nécessaires à la gestion de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilités spécifiquement (notamment nos experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

J.3. Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées.

J.4. A qui sont communiquées ces informations ?

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, dans la limite de leurs attributions :

- aux services de l'Assureur en charge de la gestion des contrats.
- aux services de l'Assureur ou du Groupe Groupama en charge de lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme).

- les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées à nos médecins-conseils ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

Ce contrat est distribué par :

INJOYE SAS

sous la marque commerciale **PENNYPET**

RCS BORDEAUX 893 756 528

Courtier en assurances immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr), sous le n°21 002 267

Siège social : 37 rue d'Espagne, 64200 BIARRITZ

L'assureur et gestionnaire du contrat :

Société Française de Protection Juridique

sous la marque commerciale **Groupama PJ** -

Entreprise régie par le Code des Assurances

Société au capital de 2 216 500 € - RCS PARIS B 321 776 775

Siège Social : 8-10, Rue d'Astorg – 75008 Paris

Adresse postale : TSA 41234 - 92919 La Défense Cedex