

# Conditions générales de vente PETY

## Article 1 – Objet

La société PETY exploite une plateforme (ci-après la « **Plateforme** ») accessible depuis le site [www.pety.fr](http://www.pety.fr) (ci-après le « **Site** ») qui permet à des particuliers (ci-après les « **Utilisateurs** ») d'avoir accès (i) à des services de mise en relation avec des vétérinaires ou experts médicaux en animaux agréés par l'Ordre National des Vétérinaires (ci-après les « **Vétérinaires** ») pour les besoins de leur animal de compagnie (ci-après l'« **Animal** »), (ii) ainsi qu'à des services de prise en charge financière sous conditions et/ou de courtage en assurance (ci-après les « **Services** »).

En sa qualité de courtier en assurance, PETY distribue et gère des produits d'assurance souscrits par les Utilisateurs auprès d'un assureur partenaire (ci-après l'« **Assureur** »).

Les contrats d'assurance proposés à cet effet par PETY sont relatifs aux soins vétérinaires prodigués sur l'Animal de l'Utilisateur.

Les Utilisateurs, les Vétérinaires et les Assureurs sont ci-après désignés ensemble les Parties.

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de définir les modalités et conditions de fourniture des Services proposés sur la Plateforme, ainsi que de définir les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Elles expriment l'intégralité de l'accord des Parties et annulent et remplacent tout accord, lettre, offre ou autre document écrit ou oral antérieur ayant le même objet.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site.

Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les Conditions Générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

## Article 2 – Exploitant de la Plateforme et des Services

La Plateforme et les Services sont exploités par la société PETY, SAS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 909 178 154 et dont le siège social est situé 19 chemin de Prunay à Louveciennes (78430).

PETY est régie par le Code des Assurances et est immatriculée au Registre ORIAS sous le numéro 22001952.

PETY peut être contactée aux coordonnées suivantes :



Adresse postale : 19 chemin de prunay 78430 Louveciennes

Adresse électronique : [contact@pety.fr](mailto:contact@pety.fr)

PETY exerce en tant que courtier en produits d'assurance conformément aux dispositions de l'article L511-1 du Code des assurances.



### Article 3 - Accès à la Plateforme et aux Services

La Plateforme et les Services sont accessibles à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder à la Plateforme et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal, ce qu'elle reconnaît et accepte.

La Plateforme et les Services s'adressent exclusivement aux particuliers entendus comme toute personne n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, mais dans le but de satisfaire ses besoins propres.

### Article 4 - Acceptation des Conditions Générales

Les Utilisateurs déclarent, en s'inscrivant sur la Plateforme, avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter expressément.

Cette acceptation, qui est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription, ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Générales ne doit pas accéder à la Plateforme, ni utiliser les Services.

### Article 5 - Inscription sur la Plateforme

L'utilisation des Services nécessite que l'Utilisateur s'inscrive sur la Plateforme, en remplissant le questionnaire prévu à cet effet accessible via la rubrique « Inscription » présentée sur le Site.

L'Utilisateur doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires. Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom de l'Utilisateur (ci-après le « **Compte** »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après l'« **Espace Personnel** ») qui lui permet de gérer son utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques que PETY juge les plus appropriés.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations qu'il renseigne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Il s'engage à mettre à jour ces informations dans son Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'Utilisateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation.



L'Utilisateur peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion, ainsi que de son mot de passe.

L'Utilisateur s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité.

Il est pareillement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Il doit immédiatement contacter PETY aux coordonnées mentionnées à l'article « Exploitant de la Plateforme et des Services » s'il remarque que son Compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à PETY le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

## **Article 6 - Usage non commercial**

L'Utilisateur s'interdit de monnayer, vendre, concéder, échanger et plus généralement, négocier tout ou partie de l'accès aux Services ou à la Plateforme, ainsi qu'aux informations et/ou textes, images, et autres contenus exploités par PETY sur la Plateforme dans le cadre de l'utilisation des Services.

## **Article 7 – Définition de l'Animal, objet des Services**

L'Animal auquel les Services s'adressent désigne tout animal de compagnie, c'est à dire tout animal détenu par l'Utilisateur pour son agrément personnel, quelle que soit sa race.

Les Services concernent les Animaux de tout âge, sous réserve de toutes dispositions expresses contraires, notamment pour les assurances qui s'adressent aux Animaux de 2 à 12 ans exclusivement.

Par exception, les Services ne s'adressent pas :

- aux animaux faisant partie d'une meute ;
- aux animaux faisant l'objet d'une activité commerciale (élevage, etc.) ;
- aux animaux utilisés à des fins professionnelles (bétail, etc.).

Cette liste n'est pas exhaustive.

## **Article 8 - Description des Services**

La Plateforme permet aux Utilisateurs de bénéficier des Services détaillés ci-dessous, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que PETY juge les plus appropriés.

### **8.1 Mise en relation avec un Vétérinaire aux fins de téléconseil / télérégulation**



A travers ce Service, PETY offre à l'Utilisateur la possibilité de poser toutes questions générales à un Vétérinaire relatives notamment aux domaines ci-dessous et bénéficier à ce titre de réponses et conseils sur ces sujets :

- alimentation,
- santé,
- bien-être
- et/ou comportement de son Animal.

L'Utilisateur est informé et accepte qu'aucun diagnostic précis, ni prescription médicale ne pourra lui être délivré dans le cadre de ce Service.

Le Service de téléconseil et de télérégulation est proposé à l'Utilisateur dans un format illimité.

Il est accessible directement depuis la Plateforme, via les outils de télécommunication mis à disposition par PETY.

## **8.2 Fonds d'urgence**

PETY met à la disposition de l'Utilisateur qui souscrit à ce Service un fonds d'urgence lui permettant une prise en charge financière d'un soin délivré à son Animal par un Vétérinaire afin de faire face à une situation urgente et imprévue dont il serait victime.

Sous réserve de toute spécificité, limite et/ou condition additionnelle stipulée expressément entre les Parties, le bénéfice de ce fonds d'urgence est soumis à la caractérisation d'un évènement répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- imprévu ;
- engendrant une urgence vitale pour l'Animal.

Par « urgence vitale », il est entendu toute situation nécessitant que l'Animal soit pris en charge dans un délai de quatre (4) heures suivant l'évènement, sous peine de quoi son pronostic vital serait engagé.

A défaut de remplir ces conditions cumulatives, l'Utilisateur ne pourra prétendre à la prise en charge du soin permettant de remédier à la situation au moyen du fonds d'urgence.

En tout état de cause, la prise en charge au titre du fonds d'urgence est limitée à la somme maximale de 3.000 euros.

L'Utilisateur est informé et accepte que la prise en charge est réalisée a posteriori, c'est-à-dire une fois le soin réalisé.

Il devra en conséquence avancer les frais vétérinaires engendrés, lesquels lui seront remboursés sous les conditions susvisées et après étude de son dossier et production des justificatifs demandés.



L'Utilisateur est tenu de formuler sa demande de remboursement directement sur la Plateforme.

Il pourra suivre le traitement de sa demande via son Espace Personnel.

Ce Service constitue une alternative à l'assurance animale ou un complément à la mutuelle animale.

### 8.3 Accès à des vétérinaires

PETY permet aux Utilisateurs d'avoir accès, à travers la Plateforme, à un réseau privilégié de Vétérinaires agréés.

### 8.4 Courtage en assurance

En sa qualité de courtier en assurance, PETY propose à l'Utilisateur un Service de souscription et de gestion d'un contrat d'assurance au profit de son Animal, âgé de 2 à 12 ans, afin de lui assurer une prise en charge de ses frais de soins adaptée à sa santé, son profil et ses besoins.

Les modalités de souscription de ces contrats sont précisées sur la Plateforme.

Conformément aux dispositions de l'article L112-2 du Code des assurances, l'Utilisateur qui souhaite souscrire à ce Service s'engage à prendre connaissance des documents contractuels joints en **Annexe**, à savoir :

- le projet de contrat d'assurance
- la fiche d'information

Il ne pourra souscrire au Service précité que s'il accepte expressément les termes de ces documents contractuels et après avoir coché, dans le formulaire de souscription, la case prévue à cet effet permettant de manifester son consentement libre et éclairé.

Ces documents contractuels lient l'Utilisateur à l'Assureur, PETY intervenant à la transaction en simple qualité de courtier.

A travers la Plateforme, PETY met à la disposition des Utilisateurs un système de chatbot leur permettant d'échanger avec PETY notamment pour lui poser toute question et/ou l'informer de toute difficulté qu'ils pourraient rencontrer dans le cadre de leur utilisation de la Plateforme.

### Article 9 – Accès aux Services

Les Services sont accessibles au travers des formules ou offres (ci-après les « **Offres** ») suivantes :

<b>Offres</b>	<b>Services inclus</b>
<b>Pety Vet</b>	Téléconseil illimité
<b>Pety SOS</b>	Téléconseil illimité Fonds d'Urgence Accès à des vétérinaires

L'Utilisateur choisi l'Offre à laquelle il souhaite souscrire depuis la Plateforme.

### Article 10 – Durée

Les Offres sont souscrites sous forme d'abonnement (ci-après « **l'Abonnement** »).

L'Abonnement débute au jour de sa souscription, sous réserve du paiement du prix conformément à l'article « Conditions financières », pour une durée d'un (1) an (ci-après la « **Période Initiale** »), de date à date.

Il se renouvelle ensuite tacitement, pour des périodes successives de même durée (ci-après désignées, avec la Période Initiale, les « **Périodes** »), de date à date, sauf dénonciation effectuée par l'une ou l'autre des Parties au plus tard un (1) mois avant la fin de la Période d'Abonnement en cours.

La dénonciation de l'Abonnement par l'Utilisateur s'effectue à travers son Espace Personnel.

La dénonciation de l'Abonnement par PETY s'effectue par l'envoi d'un email à l'Utilisateur.

Toute Période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité.



## Article 11 - Conditions financières

### 11.1 Prix

Le prix des Services est indiqué sur la Plateforme. Il dépend de l'Offre choisie.

Sauf mention contraire, ils sont exprimés en euros et toutes taxes françaises comprises.

PETY se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

### 11.2 Modalités de paiement

Le paiement du prix de l'Abonnement s'effectue par prélèvement automatique à partir du numéro de carte bancaire de l'Utilisateur.

Le prélèvement est mis en œuvre par **Stripe**, qui seule conserve les coordonnées bancaires de l'Utilisateur à cette fin.

PETY ne conserve aucune coordonnée bancaire.

Le prix de l'Abonnement est dû par échéance mensuelle au prorata du prix de l'Offre.

Son prélèvement est exigible et, dès lors, effectué, le jour de la souscription de l'Abonnement, puis à la fin de chaque mois d'Abonnement écoulé, pendant toute la durée d'exécution des présentes.

L'Utilisateur garantit à PETY qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi. Il s'engage à prendre les mesures nécessaires afin que le prélèvement automatique du prix de l'Abonnement puisse être effectué.

### 11.3 Facturation

Les Services font l'objet de factures par Période d'Abonnement qui sont communiquées à l'Utilisateur par tout moyen utile.

### 11.4 Révision des prix

Sous réserve de toutes dispositions expresses contraires, les prix peuvent faire l'objet d'une révision par PETY à tout moment, à sa libre discrétion.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par PETY par tout moyen écrit utile (et notamment par email) deux (2) mois au moins avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que les nouveaux prix s'appliqueront lors du renouvellement de l'Abonnement.





L'Utilisateur qui n'accepte pas les nouveaux prix doit mettre fin à son Abonnement selon les modalités prévues à l'article « Durée ». A défaut, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

## 11.5 Retards et incidents de paiement

L'Utilisateur est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article « Sanction des manquements » et sans mise en demeure préalable :

- (i) la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par l'Utilisateur et leur exigibilité immédiate ;
- (ii) la suspension immédiate des Services en cours, à l'exception du Service d'assurance pour lequel PETY n'est pas partie au contrat, jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par l'Utilisateur ;
- (iii) la facturation au profit de PETY d'un intérêt de retard au taux de 1,5 fois (une fois et demie) le taux de l'intérêt légal, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par l'Utilisateur.

## Article 12 - Droit de rétractation

L'Utilisateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la souscription de son Abonnement pour se rétracter.

En application de l'article 221-19 du Code de la consommation, l'Utilisateur est informé du fait que :

- le jour de la souscription de son Abonnement n'est pas compté dans le délai susvisé ;
- le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
- si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'Utilisateur peut exercer son droit de rétractation en adressant à PETY, par email à l'adresse [contact@pety.fr](mailto:contact@pety.fr), avant l'expiration du délai susvisé, **le formulaire de rétractation** joint en **Annexe** dûment complété, ou en adressant à PETY, toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

L'exercice du droit de rétractation n'a pas à être motivé. Aucune pénalité n'incombe à l'Utilisateur au titre de son exercice du droit de rétractation.

L'exercice de ce droit entraînera la résolution de plein droit du contrat entre l'Utilisateur et PETY constitué par les Conditions Générales.

L'Utilisateur sera remboursé de l'intégralité des sommes versées au titre du contrat dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception effective par PETY de la demande de rétractation.



En application de l'article L 221-25 du Code de la consommation, si l'utilisateur souhaite pouvoir commencer à bénéficier des Services avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire expressément la demande à PETY par email à l'adresse [contact@pety.fr](mailto:contact@pety.fr).

Si, par la suite, il exerce son droit de rétractation du contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, il est tenu de verser à PETY un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Ce montant est calculé au prorata du prix total de l'Abonnement.

### **Article 13 – Données de PETY**

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément :

- (i) que les données recueillies sur la Plateforme et les équipements informatiques de PETY font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes,
- (ii) que ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à PETY.

L'Utilisateur peut accéder à ces données dans son Espace Personnel.

### **Article 14 – Obligations de l'Utilisateur**

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations qui suivent :

14.1 L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

Il est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services. La responsabilité de PETY ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

14.2 L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance sur le Site des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services.

L'Utilisateur s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.



14.3 L'Utilisateur s'engage à fournir à PETY toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec PETY en vue de la bonne exécution des présentes.

14.4 L'Utilisateur reconnaît que les Services lui offrent une solution supplémentaire, non alternative, de mise en relation avec des Vétérinaires et/ou d'assurance et que cette solution ne saurait se substituer aux autres moyens dont l'Utilisateur peut disposer par ailleurs pour atteindre le même objectif.

14.5 L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

## Article 15 – Garantie de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit PETY contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que PETY pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des Conditions Générales.

Il s'engage à indemniser PETY de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

## Article 16 – Comportements prohibés

16.1 L'Utilisateur s'interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers,
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur,
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale,
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers,
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

16.2 Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément de la Plateforme et/ou du Site.

16.3 Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de PETY, (iii) tous détournements des ressources système de la Plateforme, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de PETY ou des usagers de sa Plateforme ou de son Site, et enfin plus généralement (vii) tout manquement aux Conditions Générales.

16.4 Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services et/ou à la Plateforme, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

## Article 17 – Sanctions des manquements



17.1 En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales ou, plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, PETY se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- (i) suspendre l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- (ii) publier sur la Plateforme tout message d'information que PETY jugera utile,
- (iii) avertir toute autorité concernée,
- (iv) engager toute action judiciaire.



17.2 En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle découlant des Conditions Générales, PETY se réserve le droit de résilier son Abonnement de plein droit, quinze (15) jours après réception, par l'Utilisateur, d'une mise en demeure restée sans effet, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant l'intention de faire application de la présente clause.

La résiliation dans ces conditions est sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'Utilisateur.

La résiliation entraîne automatiquement la suppression du Compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des Conditions Générales.

### **Article 18 – Responsabilité et garantie de PETY**

PETY s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément. Sa responsabilité est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes, à l'exclusion de toute autre prestation.

L'Utilisateur est informé et accepte que, dans le cadre du Service de téléconseil, le rôle de PETY est limité à la fourniture d'outils et moyens techniques de mise en relation entre l'Utilisateur et un Vétérinaire ou expert. Sa responsabilité ne saurait en aucun cas être engagée du fait des conseils et/ou réponses délivrées par ce professionnel du secteur médical et, de façon plus générale, du fait de sa relation avec ce professionnel du secteur médical.

PETY intervient en effet qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Vétérinaires et des Utilisateurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation aux fins d'exploitation des Services proposés à travers la Plateforme. Sa responsabilité se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Vétérinaires et des Utilisateurs.

Sous réserve de toute disposition contractuelle expresse contraire, PETY agit en son nom personnel et ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Utilisateurs, lesquels contractent directement avec les Vétérinaires et/ou les Assureurs.

PETY n'est pas partie aux contrats conclus entre les Vétérinaires et/ou les Assureurs et les Utilisateurs et ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats, ni être partie à quelques litiges éventuels provenant de l'exécution de ces contrats.

Toutefois, dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, PETY invite les Utilisateurs à lui faire part de tous différends ou de toutes informations qu'ils pourraient souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité des transactions réalisées par l'intermédiaire des Services.



PETY s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme et la bonne exploitation des Services. A ce titre, PETY se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site et/ou à la Plateforme pour des raisons de maintenance. De même, PETY ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site et/ou à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

PETY ne garantit pas aux Utilisateurs (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standards et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par PETY au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par l'Utilisateur.

### **Article 19 – Propriété intellectuelle**

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par PETY au sein du Site et/ou de la Plateforme sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de PETY sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

### **Article 20 – Données à caractère personnel**

PETY assure la protection des données personnelles traitées dans le cadre de l'exercice de son activité dans les modalités explicitées dans le document intitulé « *Politique de confidentialité et cookies* », dont l'Utilisateur est expressément invité à prendre connaissance.

### **Article 21 – Liens et sites tiers**

PETY ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels l'Utilisateur accéderait par l'intermédiaire de la Plateforme et/ou du Site.





PETY n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

PETY n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre l'Utilisateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel l'Utilisateur serait orienté par l'intermédiaire de la Plateforme et/ou du Site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

### **Article 22 - Renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas avoir exercé un quelconque droit ou pouvoir en application des dispositions des Conditions Générales, ou de l'avoir exercé en retard, ne pourra être interprété comme une renonciation à exercer tout ou partie de ce droit ou pouvoir, et tout exercice unique ou partiel de tout droit ou pouvoir ne pourra empêcher une nouvelle mise en œuvre de ce droit ou pouvoir

Si l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales venait à être déclarée nulle ou non applicable en raison d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, seule cette disposition serait frappée de nullité, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

**Article 24 - Modifications**

Les Conditions Générales sont applicables tout au long de l'Abonnement de l'Utilisateur.

PETY se réserve la faculté de modifier à tout moment les Conditions Générales.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile deux (2) mois au moins avant leur entrée en vigueur

S'il a souscrit un Abonnement, les Conditions Générales modifiées s'appliqueront à compter du renouvellement de cet Abonnement suivant leur entrée en vigueur.

S'il n'accepte pas les Conditions Générales modifiées, il doit se dénoncer son Abonnement dans les conditions stipulées à l'article « Durée ».

Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

**Article 25 – Force majeure**

Aucune des Parties ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'exécution des présentes qui auraient pour origine la force majeure.

Par force majeure, il faut entendre la survenance d'un évènement présentant les caractéristiques d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité aux Parties habituellement reconnues par la loi et les tribunaux français.

Dans l'hypothèse de la survenance d'un cas de force majeure faisant obstacle ou restreignant l'exécution de ses obligations par une Partie, y compris via des moyens temporaires de contournement, et se poursuivant au-delà d'une durée de trois (3) mois, l'Abonnement pourra être résilié par l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'aucune des Parties n'ait à verser à l'autre une quelconque indemnité.



## Article 26 – Assurance

PETY certifie qu'elle est titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Elle s'engage à maintenir en vigueur sa police d'assurance tant que pèsera sur elle une quelconque obligation au titre des présentes.

Son assureur est la société WAKAM. Il peut être contacté aux coordonnées suivantes :

WAKAM  
120-122 Rue Réaumur  
TSA 60235  
75083 PARIS Cedex 02

Elle s'engage à fournir à l'Utilisateur toute attestation d'assurance à jour, sur simple demande.



### **Article 27 - Langue**

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

### **Article 28 - Médiation**

En cas de litige relatif à l'exécution des Conditions Générales, l'Utilisateur a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L152-1 du Code de la consommation.

Une liste des médiateurs agréés est disponible sur le site internet de la médiation de la consommation accessible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

L'Utilisateur a en outre la possibilité de déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litiges (dites plateforme « RLL ») accessible au moyen du lien ci-dessous :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

En cas d'échec dans la désignation du médiateur ou de la médiation elle-même, la partie la plus diligente peut saisir le tribunal compétent selon les modalités de l'article « Loi applicable et juridiction » ci-dessous.

### **Article 29 - Loi applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.



**Annexe 1**  
**Projet de contrat d'assurance**

Date et heure d'effet : [XX/XX/XXXX] à [XX]h[XX]

## Conditions particulières du contrat d'assurance

### Pety SOS

N° XXX XXXXX

#### Votre gestionnaire sinistre

Prunay Gestion Assurance  
8 rue Germain Soufflot-78180 Montigny-le-Bretonneux  
01 30 60 80 85  
N° SIREN : 799786843

#### Votre courtier conseil

Pety  
19 Chemin de Prunay 78430 Louveciennes  
N° SIREN : 909178154  
N° ORIAS : 22001952

#### Souscripteur

[Nom et Prénom]

[Adresse de correspondance]

[Téléphone]

[E-mail]

#### Votre assureur

Wakam  
120-122 Rue Réaumur, 75002 Paris  
SIREN : 562 117 085  
Soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

#### Vos informations

##### L'assuré

[Nom et Prénom]



[Adresse de correspondance]

[Téléphone]

[E-mail]

### L'animal assuré

Les informations précédées d'une coche « ✓ » doivent être renseignés dans l'espace client Pety pour avoir accès au fond d'Urgence.

Nom de l'animal

[Chat] [Chien]

[Race de l'animal]

L'âge de l'animal [mois] [année]

Numéros d'identification

Photo nette de l'animal [optionnelle]

### Couverture

Vous avez choisi la Couverture : [1 - 2 - 3]	Montant d'indemnisation
Couverture 1	1000€
Couverture 2	2000€
Couverture 3	3000€



### ATTENTION

Le fond d'Urgence ne peut être utilisé après une période d'attente obligatoire de 14 jours suivant la Date d'effet du contrat sous réserve que l'Assuré ait renseigné toutes les informations demandées sur l'Animal assuré dans l'espace client Pety.

### Cotisation

Vous êtes couvert pour la période du [XX/XX/XXXX] à [XX]h[XX] au [XX/XX/XXXX] à [XX]h[XX]

Cotisation [Mensuelle] ou [Annuelle] TTC : [MontantTotalPrimeTTC] €

Dont

- Frais annexes de courtage : [Hors API : correspond aux frais du partenaire] €

Fractionnement : [Annuel ou Mensuel]

Montant comptant à régler à la souscription par Carte bancaire : [XXX,XX] € TTC pour la période de [XX/XX/XXXX] au [XX/XX/XXXX]

[Si paiement mensuel :

Les paiements suivants seront effectués par prélèvement automatique chaque mois selon l'échéancier (le [XX] de chaque mois).

### Échéancier (TTC)

Échéance du prélèvement	Période prélevée	Montant du prélèvement en € TTC
[XX/09/2021]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/10/2021]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/11/2021]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/12/2021]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/01/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/02/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/03/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/04/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/05/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/06/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/07/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]
[XX/08/2022]	du [XX/XX/XX] au [XX/XX/XX]	[XXX,XX €]

### Renouvellement

Votre contrat sera renouvelé tous les ans par tacite reconduction sauf dénonciation d'une des parties moyennant un préavis de 2 mois avant la date d'échéance du contrat.

En application de la loi Hamon vous pouvez aussi faire résilier votre contrat par un autre assureur moyennant un préavis d'un mois.

Pour les autres cas vous pouvez vous référer aux Conditions générales.

Vous avez également la possibilité d'user de votre droit de renonciation au contrat dans les 14 jours suivant sa conclusion sauf si vous demandez expressément son application pour quelque raison que ce soit.



#### ATTENTION

**L'assuré déclare à la date de souscription du présent contrat ne pas être et/ou ne pas avoir connaissance de faits, événements ou circonstances énumérées ci-après :**

- L'animal n'est pas en bonne santé et présente une pathologie non traitée.
- L'animal n'est pas à jours de ses vaccins et de ses rappels

**L'assuré déclare avoir vérifié les déclarations indiquées sur les présentes Conditions particulières. Toute omission ou fausse déclaration sur les renseignements fournis pourrait entraîner la nullité du contrat ou exposer le souscripteur à supporter tout ou partie des indemnités dues en cas de sinistre conformément aux articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).**

**En cas de circonstances nouvelles en cours de contrat concernant les informations transmises l'assuré ou le souscripteur doivent déclarer ces circonstances via le service réclamation au plus tôt.**



## Protection des données personnelles

Vous êtes informé que les données personnelles figurant dans le présent document dans le cadre de la mesure de risque et de l'établissement de votre contrat sont collectées par l'intermédiaire de Pety , pour le compte de Wakam agissant en tant que responsable de traitement.

Vous pouvez consulter le paragraphe sur les données personnelles des Conditions Générales pour avoir toutes les informations relatives aux traitements de vos données personnelles et à l'exercice de vos droits.

## Réclamations

Pety a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service.

Des mécontentements peuvent survenir au cours de la relation entre vous et votre assureur, nous restons à l'écoute de toute réclamation.

### Réclamation liée à la vie du contrat :

Si votre réclamation porte sur la souscription, la gestion de votre contrat, la gestion d'un sinistre ou d'une prestation d'assistance, consultez tout d'abord votre gestionnaire assurance à ces adresses :

Courriel : [contact@pety.fr](mailto:contact@pety.fr)

Courrier :  
PETY  
Service Réclamations  
19 chemin de Prunay  
78430 Louveciennes

En cas de conflit sur la réponse apportée, vous pouvez vous adresser à Wakam , en écrivant à l'adresse suivante :

WAKAM  
Service Réclamations  
120-122 Rue Réaumur  
TSA 60235  
75083 PARIS Cedex 02

Wakam s'engage à accuser réception de votre correspondance dans un délai de 10 jours ouvrables (sauf si Wakam vous a déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours ouvrables à compter de la réception de votre courrier.

Les réclamations portant sur une prestation d'assistance sont à adresser au prestataire d'assistance dont les coordonnées sont indiquées sur vos Conditions Particulières. Il vous répondra directement dans les délais cités ci-dessus et vous précisera, en cas de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s), lorsqu'il(s) existe(nt).





Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Wakam , vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de France Assureurs :

- Soit directement sur le site du médiateur de l'assurance :

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

- Soit par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50 110  
75441 Paris cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Wakam qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Il rend un avis motivé dans les 3 mois qui suivent sa saisine.

La procédure de recours au médiateur et la « Charte de la médiation » de France Assureurs sont librement consultables sur le site : [www.franceassureurs.fr](http://www.franceassureurs.fr)

Pour l'ensemble des offres « dématérialisées » vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolutions des Litiges en Ligne de la Commission Européenne au lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Votre contrat

Votre contrat d'assurance se compose :

- Des présentes Conditions particulières
- Des Conditions générales – référence : CG\_Wakam\_PetySOS\_202204

Vous attestez également avoir eu à votre disposition le Document d'Information sur le produit d'assurance concerné.



### ATTENTION

**Toute rectification, rature, surcharge du présent contrat est inopposable à l'assureur.**

Fait

à

[XXXXXXXX],

le

[XX/XX/XX]

Signature du souscripteur précédé de la mention « Lu et approuvé »

Signature du Courtier/Distributeur  
par délégation de la Compagnie d'assurance

# Assurance Pety SOS



**Document d'information sur le produit d'assurance**  
**Compagnie :** Wakam-Entreprise immatriculée en France et régie par le Code des assurances –  
**Numéro d'agrément :** 4020259 - **Numéro SIRET :** 562 117 085 00083

**Produit :** Assurance coup dur chien et chat

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

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

L'Assurance coup dur chien et chat met en place un fonds d'urgence qui couvre en cas d'urgence vitale ou critique les frais de soins de l'animal assuré.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

✓ **Fonds d'urgence :**

En cas d'urgence vitale ou critique de l'animal assuré la garantie prend en charge :

- Les frais des honoraires du docteur Vétérinaire (consultation, visite)
- Les frais de soins et de médicaments prescrits par le docteur Vétérinaire.
- Les frais d'analyses de laboratoire, d'examens radiologiques et de radiothérapie.
- Les frais de transport en ambulance animalière, sous réserve que l'état de l'Animal assuré nécessite un tel moyen de transport et qu'il soit validé par le docteur Vétérinaire.
- Les frais de radiodiagnostic et d'examens de laboratoire
- Les frais propres à une Intervention chirurgicale.
- Les frais de séjour en clinique vétérinaire, nécessités par une Intervention chirurgicale
- Les frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à une Intervention chirurgicale.

Les fonds sont limités à un versement unique utilisable une fois par an même si l'indemnité maximale n'a pas été atteinte.

*Pour les plafonds non mentionnés vous pouvez vous reporter au tableau des garanties contenu dans les Conditions particulières.*



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La négligence médicale.
- ✗ Les frais engagés consécutifs à des situations qui ne sont pas vitales ou critiques.
- ✗ L'animal n'est pas un chien ou un chat de plus de 2 mois et moins de 12 ans.



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

**PRINCIPALES EXCLUSIONS :**

- ! Les animaux faisant partie d'une meute ;
- ! Les animaux faisant l'objet d'une quelconque activité commerciale ;
- ! Les animaux utilisés à des fins professionnelles.
- ! Les frais liés à une opération chirurgicale planifiée ou un rendez-vous prévu lié à une condition préexistante



### Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ France métropolitaine
- ✓ DROM-COM (la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Polynésie)



## Quelles sont mes obligations ?

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

### A la souscription du contrat

- Répondre exactement aux questions posées par l'assureur notamment dans le formulaire de déclaration du risque lui permettant d'apprécier les risques qu'il prend en charge,
  - Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,
  - Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

### En cours de contrat

- Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.
  - Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) à l'échéance indiquée au contrat.

### En cas de sinistre

- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre,
- Informer des garanties éventuelles souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables d'avance annuellement ou mensuellement, à la date indiquée dans le contrat, auprès de l'assureur ou de son représentant dans les dix jours à compter de l'échéance.

Les paiements sont effectués par prélèvement automatique.



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

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions particulières.

Il est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés au contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Le contrat peut être résilié par l'envoi d'une lettre, ou tout autre support durable via votre gestionnaire dont l'adresse figure dans le contrat d'assurance.

Elle intervient :

- Si la garantie fonds d'urgence a été déclenchée, à l'échéance sous réserve de la notification de la résiliation à l'assureur dans les 2 mois précédant cette date ;
  - En cas de transfert de la propriété de l'animal assuré suite à un décès de son propriétaire la résiliation prendra effet 10 jours après la notification ;
  - En cas de décès ou disparition de l'animal assuré la résiliation prend effet immédiatement ;
- Pour les souscripteurs personnes physique en dehors de toutes activités professionnelles uniquement :
- À tout moment dès lors que la garantie fonds d'Urgence n'est pas déclenchée. La résiliation prendra effet 48 h après sa notification

**Annexe 3**  
**Formulaire de rétractation**

*(article L221-18 du Code de la consommation)*

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, veuillez :

- cocher la case ci-dessous
- compléter le présent formulaire
- le renvoyer à PETY à l'adresse suivante :  
Pety  
Service Client  
19 chemin de Prunay  
78430 Louveciennes

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'opération ci-dessous :

Reçu le :

Nom de l'Utilisateur :

Adresse de l'Utilisateur :

Signature de l'Utilisateur :

*(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

Date :