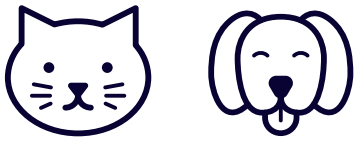
L’assurance santé animale Feel Good



1. Fiche d’information et de conseil préalable
2. Notice d’information

Fiche d'information et de conseil préalable / Version n°20240102 du 02/01/2024
Contrat Assurance santé animale Goodflair / Référence : QEY2PC

1. Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion du contrat d'assurance « Santé Animale Goodflair »

Vous êtes propriétaire d'un chien ou d'un chat de plus de 2 mois et de moins de 9 ans. Vous souhaitez être remboursé de certains frais vétérinaires et pharmaceutiques en cas d'Accident ou de Maladie de votre animal, et également, si l'option a été prise, des frais pour des soins de prévention.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, le contrat d'assurance « Santé Animale Goodflair » nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance « Santé Animale Goodflair » est issue du contrat d'assurance collective de dommages n°QEY2PC :

- Souscrit par Good Flair Care, SAS au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 8 avenue Jacques Cartier, 44800 Saint Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 918 164 831 (ci-après « Goodflair » ou « le Souscripteur ») au nom et pour le compte de ses clients ;
- Auprès de Seyna, SA au capital de 1.115.800,42 € dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 843 974 635, entreprise régie par le Code des assurances (ci-après « Seyna » ou l'« Assureur») ;
- Distribué et géré par Good Flair Care (agissant sous la marque commerciale Goodflair), en qualité de courtier d'assurance dûment immatriculée à l'Orias sous le n° 220 052 75 (ci-après le « Distributeur » ou le « Courtier gestionnaire »).

Seyna et Good Flair Care sont soumis tous deux au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92549, 75436 Paris Cedex 09.

Le Courtier gestionnaire ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une entreprise d'assurance. Aucune entreprise d'assurance ne détient une participation directe ou indirecte dans le Courtier gestionnaire. Le Courtier gestionnaire exerce en tant que Courtier d'assurance conformément aux dispositions de l'article L521-2 1° II b du Code des assurances. Le Courtier gestionnaire n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, mais n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché. Les noms des entreprises avec lesquelles le Distributeur travaille sont disponibles sur son site Internet (goodflair.com)

Le Distributeur est rémunéré sous forme de commission. Le Distributeur ne propose pas de service de recommandation personnalisée.

Garanties*

Garantie « Frais vétérinaire »

La Garantie « Frais vétérinaire » a pour objet de prendre en charge le remboursement des frais vétérinaires et pharmaceutiques concernant l'Animal assuré, selon 2 formules au choix de l'Adhérent :

- Accident et Maladie
- Accident seul

Seuls sont pris en charge les frais prescrits et exécutés par un Docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires et énumérés ci-après :

- Frais des honoraires du Docteur vétérinaire (consultation, visite) ;
- Frais de soins et de médicaments prescrits par le Docteur vétérinaire ;
- Frais d'analyses de laboratoire, d'examens radiologiques et de radiothérapie ;
- 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 ;
- Frais propres à une hospitalisation ou une intervention chirurgicale ;
- Frais de séjour en clinique vétérinaire, nécessités par une intervention chirurgicale ;
- Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à une intervention chirurgicale ;
- Frais d'euthanasie en cas de Maladie et d'Accident ;

Les remboursements de ces frais sont exprimés en pourcentage de la dépense réellement engagée par Année d'assurance, après application de la franchise le cas échéant et dans la limite du plafond d'indemnisation, selon les choix faits par l'Adhérent lors de son adhésion selon les possibilités suivantes :

- **Taux de prise en charge des frais vétérinaire :**

  - 60%,
  - 70%,
  - 80%,
  - 90%,
  - 100%.

- **Plafond de remboursement des frais vétérinaire :**

  - 1.000 €,
  - 1.500 €,
  - 2.000 €,
  - 2.500 €,
  - 3.000 €.

Attention : En cas de renouvellement de l'adhésion, au-delà des 10 ans de l'animal assuré, les taux de prise en charge pour la Maladie sont diminués de 5% à chaque nouvelle année d'assurance par rapport au taux choisi initialement lors de l'adhésion au Contrat.

Garantie « Prévention » (en option)

La Garantie "Prévention" permet la prise en charge des soins suivants : Vaccins, Stérilisation / Castration, Antiparasitaires (internes et externes), Détartrage, Bilan annuel, Homéopathie, Compléments alimentaires, Ostéopathie, Désensibilisation, Phytothérapie, Physiothérapie, Aromathérapie, Luminothérapie, Thérapie laser, Naturopathie.

La Garantie Prévention est proposée par défaut avec un plafond de remboursement à 30 € /an mais l'Adhérent peut toutefois, soit la supprimer, soit en modifier le plafond de remboursement pour un montant compris entre 30 € et 200 € **tout Sinistre garanti confondu par Année d'assurance**.

** La description exhaustive de l'assurance « Santé Animale Goodflair » et ses exclusions figurent dans la notice d'information ci-jointe que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre votre décision d'adhérer ou non.*

Durée

La durée de la Garantie est d'1 an, tacitement renouvelable, à compter de la date de prise d'effet de l'adhésion indiquée sur le Certificat d'adhésion.

La Garantie prend effet, selon les Formules, après le délai de carence indiqué ci-après qui commence à courir à compter de la date d'effet de l'adhésion :

	Garantie « Frais vétérinaire »	**Exemple de calcul du délai de carence**
Délai de carence	– Accident : 2 jours francs – Maladie : 45 jours francs – Hospitalisation faisant suite à une Maladie ainsi que ses conséquences (tous les frais occasionnés pendant l'hospitalisation, y compris les frais de garde) : 120 jours – Frais d'intervention chirurgicale faisant suite à une Maladie ainsi que ses conséquences : 120 jours – Frais occasionnés par une rupture des ligaments croisés : 120 jours.	Date d'adhésion : le 1er juin Date de début du délai de carence : le 2 juin Date de fin du délai de carence pour un Accident : le 3 juin à minuit Date à laquelle les Sinistres peuvent survenir et être éligibles à la Garantie en cas d'Accident : 4 juin

A défaut de Délai de carence, la Garantie prend effet à compter de la date d'effet indiquée dans votre Certificat d'adhésion.

Tarif

Le montant de la cotisation d'assurance dépend des Garanties, des Formules et des options choisies par l'adhérent au moment de son adhésion. Il est indiqué dans le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'adhérent auprès du Distributeur par prélèvement automatique selon les échéances indiquées dans le Certificat d'adhésion.

Renonciation à l'adhésion

Vous pouvez renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité, dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la date de réception de vos documents contractuels. Il vous suffit de faire votre demande de renonciation via votre Espace membre sur le site goodflair.com (rubrique "Mon compte / Mes contrats & documents") ou d'adresser un email au Courtier gestionnaire (contact@goodflair.com) selon le modèle suivant : « Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance "Santé Animale Goodflair" Date et Signature ».

Le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie pendant le délai de renonciation dans les conditions prévues à la Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.

Réclamations

Si l'Adhérent n'est pas satisfait, il peut adresser une réclamation au Service Réclamations qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Adresse électronique : reclamation@goodflair.com
- Par courrier : Goodflair, BP 30376, 44816 Saint-Herblain Cedex

A compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le Service Réclamations, l'Adhérent peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse : www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite mais ne peut intervenir qu'après nous avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales. Néanmoins, elles ne s'appliquent pas si une juridiction a déjà été saisie du litige que ce soit par l'Adhérent ou par l'Assureur.

Loi applicable

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Seule la version française fait foi et prévaut sur toute traduction du document.

Les relations précontractuelles et la Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la Notice sera de la compétence des juridictions françaises.

2. “Santé Animale Goodflair”
Notice d’information

Notice d’information du contrat d'assurance « Santé Animale Goodflair « n°QEY2PC (ci-après dénommé le “Contrat d'assurance”) :

- Souscrit par **Good Flair Care**, SAS au capital de 100.000 € dont le siège social est situé 8 avenue Jacques Cartier, 44800 Saint-Herblain, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 918 164 831 (ci-après « Goodflair » ou « le Souscripteur ») au nom et pour le compte de ses clients ;
- Auprès de **Seyna**, SA au capital de 1.115.800,42 € dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le Code des assurances (ci-après « Seyna « ou l’« Assureur») ;
- Distribué et géré par **Good Flair Care** (agissant sous la marque commerciale Goodflair), en qualité de courtier d’assurance dûment immatriculée à l’Orias sous le n° 220 052 75 (ci-après le « Distributeur » ou le « Courtier gestionnaire »).

Seyna et Good Flair Care sont soumises tous deux au contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09.

Le Courtier gestionnaire est mandaté par l’Assureur pour gérer les adhésions et les Sinistres du Contrat d'assurance.

Les moyens de contacter le Courtier gestionnaire sont les suivants :

Par e-mail : contact@goodflair.com
Via la plateforme : goodflair.com
Par téléphone : 09 80 80 30 24

1. Définitions

Accident : Toute lésion corporelle médicalement constatée provenant de l’action violente, soudaine et imprévisible d’une cause extérieure à l’Animal assuré et non intentionnelle de la part de l’Adhérent ou de la personne ayant la garde de cet animal. Exemples d’Accidents : Une brûlure, une blessure (plaie), une contusion, un empoisonnement, une fracture.
Ne sont pas considérés comme Accident les traumatismes liés à un trouble interne de l’Animal assuré, comme par exemple une blessure consécutive à une automutilation ou une lésion découlant d’une anomalie constitutionnelle.

Adhérent : La personne physique majeure ayant sa résidence fiscale en France métropolitaine possédant un Animal assuré ayant adhéré au Contrat d'assurance et identifiée comme tel sur le Certificat d’adhésion.

Animal assuré : Le chien ou le chat de plus de 2 mois et de moins de 7 ou 9 ans selon la Formule choisie à la date d'adhésion, appartenant à l'Assuré et dont le numéro de tatouage ou de puce électronique est indiqué sur le Certificat d'adhésion.

Année d'assurance : Période de 12 mois consécutifs comprise entre deux échéances annuelles.

Assuré : L'Adhérent.

Certificat d'adhésion : Le document adressé par e-mail par le Courtier gestionnaire à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat d'assurance.

Docteur vétérinaire : Médecin titulaire d'un Diplôme d'Etat, spécialiste de la médecine vétérinaire et de la chirurgie des animaux et régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires.

Délai de carence : La période durant laquelle aucun Sinistre qui se produirait ne sera pris en charge, ainsi que leurs suites ou conséquences. Les garanties ne sont pas dues pendant le Délai de carence, **qui commence à courir à compter du lendemain de la prise d'effet de l'adhésion**. **Les jours de carence sont des jours francs, c'est-à-dire que leur calcul ne tient pas compte du jour de l'adhésion, ni du dernier jour de carence**.

Formule : L'une des options possibles du Contrat d'assurance. La (les) Formule(s) choisie(s) figure(nt) dans le Certificat d'adhésion.

Garantie : La prise en charge de certaines dépenses dans certains cas selon la (les) Formule(s) choisie(s), dans les limites et conditions de la présente notice d'information.

Maladie : Toute altération de l'état de santé de l'Animal assuré, constatée par un Docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires.

Sinistre : Tout événement susceptible de mettre en jeu la Garantie.

Tiers : Toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, son partenaire de PACS, ses ascendants ou ses descendants.

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

2. Modalités d'adhésion

2.1 Qui peut adhérer à la Garantie ?

Toute personne physique majeure possédant un Animal et ayant adhéré au Contrat d'assurance sur le site internet du Distributeur.

Les adhésions sont exclusivement réservées aux Animaux âgés de plus de 2 mois et de moins de 9 ans si le taux de prise en charge est inférieur ou égal à 80% ; 7 ans sinon.

2.2 Comment adhérer à la Garantie ?

La personne physique majeure qui souhaite bénéficier de la Garantie doit adhérer au Contrat d'assurance en donnant son consentement à l'offre d'assurance auprès du Distributeur après avoir pris connaissance du document d'information normalisé, de la fiche d'information et de conseil préalable et de la présente Notice d'information et en avoir accepté les termes sur son site internet goodflair.com. Tous les documents précités doivent être conservés sur un support durable.

2.3 Confirmation et prise d'effet de l'adhésion au Contrat d'assurance

Le Courtier gestionnaire adresse à l'Adhérent, par e-mail, un Certificat d'adhésion et la présente Notice d'information ainsi que, pour rappel, les documents d'informations précontractuelles et contractuelles, documents que l'Adhérent s'engage également à conserver sur un support durable. L'adhésion à la Garantie prend effet à compter de la date de réception du Certificat d'adhésion.

2.4 Renonciation à l'adhésion

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités dans les 14 jours calendaires suivants la date de réception des documents contractuels. Il lui suffit de faire sa demande de renonciation via son Espace membre sur le site goodflair.com (rubrique "Mon compte / Mes contrats & Documents") ou d'adresser un email au Distributeur (contact@goodflair.com) selon le modèle suivant : « *Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'"Assurance Santé Animale Goodflair". Date et Signature* ».

L'Assureur, par l'intermédiaire du Courtier gestionnaire, remboursera alors à l'Adhérent la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si l'Assuré demande à bénéficier de la Garantie pendant le délai de renonciation dans les conditions prévues à la Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution du Contrat d'assurance.

2.5 Modifications

Toutes modifications relatives à l'Adhérent ou à l'Animal assuré (nom, adresse postale, moyens de paiement, numéro de téléphone) doivent être déclarées dès que l'Adhérent en a connaissance au Courtier gestionnaire, via son Espace membre sur le site goodflair.com (rubrique "Mon compte / Mon profil") ou par email (contact@goodflair.com).

3. Objet et limites de la Garantie

Le Sinistre est couvert sous réserve des exclusions, des délais de carence, des limites de la Garantie ainsi que du respect des délais de déclaration et des formalités prévues par la présente notice d'information.
La Garantie s'appliquera uniquement si le Contrat d'assurance est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

3.1 Garantie « Frais vétérinaire »

La Garantie « Frais vétérinaire » a pour objet de prendre en charge le remboursement des frais vétérinaires et pharmaceutiques concernant l'Animal assuré selon 2 formules au choix de l'Adhérent :

- Accident et Maladie
- Accident seul

Seuls sont pris en charge les frais prescrits et exécutés par un Docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires et énumérés ci-après :

- Frais des honoraires du Docteur vétérinaire (consultation, visite) ;
- Frais de soins et de médicaments prescrits par le Docteur vétérinaire ;
- Frais Analyse de laboratoire, d'examens radiologiques et de radiothérapie ;
- 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 ;
- Frais propres à une hospitalisation ou une intervention chirurgicale ;
- Frais de séjour en clinique vétérinaire, nécessités par une intervention chirurgicale ;
- Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à une intervention chirurgicale ;
- Frais d'euthanasie en cas de Maladie et d'Accident.

Les remboursements de ces frais sont exprimés en pourcentage de la dépense réellement engagée par Année d'assurance et dans la limite du plafond d'indemnisation selon les choix faits par l'Adhérent lors de son adhésion selon les possibilités suivantes :

- **Taux de prise en charge des frais vétérinaire :**

  - 60%,
  - 70%,
  - 80%,
  - 90%,
  - 100%

- **Plafond de remboursement des frais vétérinaire :**

  - 1000€,
  - 1500€,
  - 2000€,
  - 2500€,
  - 3000€.

Attention : En cas de renouvellement de l'adhésion, les taux de prise en charge pour la Maladie sont diminués de 5% à chaque nouvelle Année d'assurance par rapport au taux choisi initialement lors de l'adhésion au Contrat d'assurance, à compter des 10 ans de l'Animal assuré.

3.2 Garantie « Prévention » (en option)

La Garantie « Prévention » permet la prise en charge des soins suivants : Vaccins, Stérilisation / Castration, Antiparasitaires (internes et externes), Détartrage, Bilan annuel, Homéopathie, Compléments alimentaires, Ostéopathie, Désensibilisation, Phytothérapie, Physiothérapie, Aromathérapie, Luminothérapie, Thérapie laser, Naturopathie.

La Garantie Prévention est proposée par défaut avec un plafond de remboursement à 30 € /an mais l'Adhérent peut toutefois, soit la supprimer, soit en modifier le plafond de remboursement pour un montant compris entre 30 € et 200 € **tout Sinistre garanti confondu par Année d'assurance**.

3.3 Modification de Formule

Au moment du renouvellement de l'adhésion, l'Adhérent peut demander à modifier les caractéristiques de couverture des garanties souscrites. Cette demande devra être faite par mail à contact@goodflair.com, au moins 5 jours ouvrés avant la date d'échéance annuelle.

Une fois la demande reçue :

- Soit le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, refuse. Dans ce cas, l'adhésion est renouvelée selon la même Formule que précédemment (mais avec une majoration de cotisation possible, cf. article 6) ;

- Soit le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, accepte. Dans ce cas, il propose à l'Adhérent les nouvelles conditions de garantie qui aura alors 30 jours pour se décider :

    - Si l'Adhérent accepte, un nouveau Certificat d'adhésion lui sera envoyé et les nouvelles conditions s'appliqueront dès la prochaine échéance mensuelle ;
    - Si l'Adhérent refuse, l'adhésion est renouvelée dans les mêmes conditions que précédemment, mais avec une majoration de cotisation possible, cf. Article 6.

4. Exclusions

Sont exclus de la Garantie les frais résultants des événements suivants :

- Les frais exposés par les Maladies qui auraient normalement pu être évitées si des vaccins préventifs avaient été faits, dont notamment :

    - Pour les chiens : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, parvovirose, piroplasmose, leptospirose, leishmaniose, rage ;
    - Pour les chats : typhus, coryza, calicivirose, chlamydiose, leucémie, rhinotrachéite virale féline, leucose féline, rage.
- Toutes les Maladies ou les Accidents survenus ou constatés avant la souscription de votre Contrat d'assurance ou dont l'origine est antérieure à la date d'adhésion de votre Contrat d'assurance ainsi que leurs suites ou conséquences ;
- Les hospitalisations (frais d'hébergement et intervention chirurgicale suite à Maladie et tous les soins dispensés durant l'hospitalisation) intervenues pendant les délais de carence et leurs conséquences après les délais de carence ;

- L'ensemble des frais exposés, y compris de dépistage, pour toute anomalie, infirmité, malformation et maladie d'origine congénitale ou héréditaire, notamment les dysplasies de la hanche ou du coude (non-union du processus anconé, fragmentation du processus coronoïde médial de l'ulna, ostéochondrite ou ostéochondrose disséquantes, incongruence du coude), atteinte des cartilages de l'épaule (ostéochondrite et ostéochondrose disséquantes) et les luxations des rotules (quelle qu'en soit la cause) des chiens, les hernies ombilicales, les atteintes congénitales ou héréditaires de l'œil (distichiasis, entropion, ectropion, procidence de la glande lacrymale accessoire ou glande de Harder), ectopie testiculaire, affections du palais ou des voies aériennes supérieures (narine, larynx, trachée), anomalies de la dentition (persistance des dents de lait) ;
- Tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- Les frais exposés lors de la gestation : diagnostic, suivi de gestation, avortement et ses conséquences, saillie involontaire, insémination artificielle, mise-bas, césarienne ;
- Les frais médicamenteux pour interrompre les chaleurs ou la gestation ;
- L'ensemble des frais, y compris de diagnostic, dépistage ou consultation, liés à des Accidents ou Maladies ne mettant pas en jeu la Garantie ;
- Les dommages corporels ou matériels causés par l'Animal assuré à des tiers ;
- Toute intervention chirurgicale destinée à modifier l'apparence de l'Animal assuré (notamment taille et correction des oreilles, taille de la queue) ;
- Toute intervention qui n'est pas effectuée par un Docteur vétérinaire ;
- Les frais de prothèses de toute nature (dentaires, oculaires, articulaires), sauf les prothèses orthopédiques en cas d'Accident ;
- Les frais générés par les piqûres d'arthropodes et leurs conséquences ;
- Les frais d'identification : puce électronique ou tatouage, passeport ou tout autre document ;
- Les frais de diagnostic et de prise en charge de la rage et les tests antirabiques ;
- Les frais de transport en ambulance animalière et de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale et/ou non prescrits par un Docteur Vétérinaire ;
- En dehors des frais pris en charge dans le cadre de la Garantie Prévention, sont exclus :
    - Les frais d'alimentation diététique, thérapeutique ou de compléments alimentaires
    - Les frais de vaccinations, rappels ;
    - Les frais exposés pour toutes contraceptions et stérilisations de convenance non consécutifs à une pathologie de l'Animal assuré, ainsi que leurs conséquences ;
    - Les frais exposés pour tout achat de produits d'entretien et produits antiparasitaires, vermifuge, les lotions, shampoings, dentifrices, etc. ;
    - Les frais de kinésithérapie, de phytothérapie, de physiothérapie, d'aromathérapie, d'ostéopathie, d'acupuncture, de luminothérapie, de thérapie laser, de naturopathie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de remise en forme ;
- L'ensemble des frais relatifs à un trouble du comportement, y compris chiens mordeurs et mal des transports, dont les frais de diagnostic, de garde, visite d'évaluation, frais médicamenteux, thérapie comportementale ;
- Les frais d'enlèvement, d'autopsie et d'inhumation suite au décès de l'Animal assuré ;
- Les animaux faisant l'objet d'une activité commerciale et les animaux faisant partie d'élevages professionnels ;

- Les frais occasionnés ou aggravés par les événements suivants :
    - Mauvais traitements, manque de soins ou défaut de nourriture imputables à l'Adhérent ou aux personnes vivant à son domicile, ou à la personne qui a la garde de l'Animal assuré ;
    - Participation à une action de chasse, à des combats organisés, courses, compétitions sportives et à leurs entraînements ;
    - Utilisation de l'Animal assuré dans le cadre d'une activité professionnelle telle que gardiennage ou sauvetage ;
- L'ensemble des frais générés par des faits de guerre (civile ou étrangère), émeutes, mouvements populaires, troubles intérieurs, actes de violence pour des motifs politiques, attentats ou actes terroristes, grèves, expropriations ou interventions assimilables à une expropriation, saisies, catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire.

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

5. Date d'effet, durée et fin de la Garantie

5.1 Durée et date d'effet de la Garantie

La Garantie prend effet, selon les Formules, après le Délai de carence indiqué ci-après qui commence à courir à compter de la date indiquée dans votre Certificat d'adhésion.

	Garantie « Frais vétérinaire »	**Exemple de calcul du délai de carence**
Délai de carence	– Accident : 2 jours francs – Maladie : 45 jours francs – Hospitalisation faisant suite à une Maladie ainsi que ses conséquences (tous les frais occasionnés pendant l'hospitalisation, y compris les frais de garde) : 120 jours – Frais d'intervention chirurgicale faisant suite à une Maladie ainsi que ses conséquences : 120 jours – Frais occasionnés par une rupture des ligaments croisés : 120 jours.	Date d'adhésion : le 1er juin. Date de début du délai de carence : le 2 juin Date de fin du délai de carence pour un Accident : le 3 juin à minuit Date à laquelle les Sinistres peuvent survenir et être éligibles à la Garantie en cas d'Accident : 4 juin

A défaut de Délai de carence, la Garantie prend effet à compter de la date d'effet indiquée dans votre Certificat d'assurance.

La durée de la Garantie est d'un (1) an, tacitement renouvelable, à compter de sa prise d'effet.

5.2 Résiliation de l'adhésion et de la Garantie

Le Contrat d'assurance peut être résilié dans les cas et conditions ci-après :

5.2.1 Par le Souscripteur ou l'Assureur

Après douze (12) mois d'assurance, chaque année à sa date d'échéance anniversaire, moyennant un préavis de deux (2) mois au moins (article L113-12 du Code des assurances).

5.2.2 Par l'Adhérent

À tout moment à compter du 13ème mois d'adhésion, via son Espace membre sur le site goodflair.com (rubrique "Mon compte / Mes contrats & documents") ou par e-mail adressé au Courtier gestionnaire (resiliation@goodflair.com). Dans ce cas, la résiliation prendra effet dès la fin de la période couverte par la dernière cotisation réglée.
En cas d'augmentation de la cotisation par l'Assureur, la demande de résiliation doit être faite dans le mois suivant la notification de l'augmentation. La résiliation prend alors effet un mois après l'envoi de la demande. La possibilité de résiliation ci-dessus ne s'applique pas à l'augmentation des taxes et charges parafiscales, ni à tout autre élément de la cotisation qui serait ajouté en application des dispositions réglementaires.

5.2.3 Par l'Assureur

En cas de non-paiement de la cotisation (article L 113-3 du Code des assurances) ;
En cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des assurances) ;
Après Sinistre, l'Assureur peut notifier à l'Adhérent, par lettre recommandée, la résiliation du contrat. La résiliation prend effet un mois après réception de la lettre recommandée (art. R 113-10 du Code des assurances) ;
En cas d'omission ou d'inexactitude dans les déclarations à la souscription ou en cours de contrat constatée avant tout Sinistre. La résiliation prendra alors effet dix (10) jours après notification par l'Assureur (Art. L 113-9 du Code des assurances).

5.2.4 De plein droit en cas de :

Retrait de l'agrément administratif de l'Assureur : (article L 326-12 du Code des assurances). La résiliation intervient de plein droit le 40ème jour à midi à compter de la publication de la décision au Journal Officiel ;
Perte de l'Animal assuré de l'Adhérent. L'Adhérent doit alors transmettre au Courtier gestionnaire une copie de la déclaration de perte auprès du Fichier National d'Identification des Carnivores Domestiques (ICAD) ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de perte de l'Animal assuré. La résiliation sera actée à la date de réception du courrier recommandé.
Décès de l'Animal assuré résultant d'un événement non garanti (article L121-9 du Code des assurances), à compter de l'information. L'Adhérent doit fournir un certificat de décès (ou une attestation d'incinération), document original établi par le vétérinaire, mentionnant la cause et la date du décès, le nom et le numéro d'identification de l'Animal assuré.
Cession de l'Animal assuré en l'absence de Sinistre(s) déclaré(s). L'Adhérent doit impérativement fournir un acte de cession établi entre l'acquéreur et lui.

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance pour un motif autre que le non-paiement des cotisations, la portion de cotisation afférente à la période postérieure à la

résiliation n'est pas acquise à l'Assureur ; elle sera remboursée prorata temporis à l'Adhérent si elle a été perçue d'avance.

6. Cotisation d'assurance

Le montant de la cotisation d'assurance dépend des Garanties, des Formules et des options choisies par l'Adhérent au moment de son adhésion. Il est indiqué dans le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent auprès du Courtier gestionnaire par prélèvement automatique selon les échéances indiquées dans le Certificat d'adhésion.

L'Adhérent a l'obligation de régler la cotisation due aux échéances prévues. A défaut de règlement d'une cotisation dans les dix (10) jours qui suivent son échéance, il est adressé à l'Adhérent une mise en demeure de s'acquitter du montant dû. Cette mise en demeure indiquera que, si trente (30) jours après son envoi, la cotisation due n'est toujours pas payée, la Garantie sera suspendue et, dix (10) jours plus tard, l'adhésion sera résiliée (article L.113-3 du Code des assurances). La suspension de la Garantie pour non-paiement signifie que l'Assureur est dégagé de tout engagement à l'égard de l'Assuré au cas où un Sinistre surviendrait durant cette période de suspension. L'adhésion non résiliée reprend effet le lendemain à midi du jour où la cotisation arriérée, ainsi que les cotisations venues à échéance pendant la période de suspension, auront été payées.

La cotisation est susceptible d'évoluer chaque année selon une majoration nécessaire à l'équilibre technique des risques. Cette évolution sera communiquée à l'Adhérent lors de l'envoi de l'échéancier annuel. En cas de refus de cette majoration, l'Adhérent a la faculté de résilier dans les conditions indiquées à l'article 5.2.2.

Il est rappelé que le paiement de la cotisation par prélèvement mensuel est une modalité de paiement accordée à l'Adhérent. Cependant, la cotisation est réputée certaine, liquide et exigible vis-à-vis de l'Assureur dès la conclusion de l'adhésion au Contrat.
Par conséquent, en cas de résiliation anticipée de la Garantie et si un Sinistre a déjà donné lieu à une indemnisation de l'Assuré, le montant restant dû de cotisation par l'Assuré sera prélevé dans sa totalité par le Courtier gestionnaire, sauf en cas de décès de l'Animal assuré.

7. Déclaration du Sinistre et pièces justificatives

7.1 Comment déclarer le Sinistre ?

La déclaration du Sinistre doit être faite dans les cinq (5) jours qui suivent sa prise de connaissance par l'Adhérent.
La déclaration de Sinistre s'effectue auprès du Courtier gestionnaire via son Espace membre sur le site goodflair.com (rubrique "Assurance santé / Me faire rembourser") ou par email (remboursement@goodflair.com).

Si l'Adhérent ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Adhérent ne bénéficiera pas de la Garantie (article L 113-2 du Code des assurances).

7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

L'Adhérent doit fournir les pièces justificatives suivantes :

Pour la Garantie « Frais vétérinaire » :

- La feuille de soins remplie, signée et tamponnée par le vétérinaire comprenant :
- L'identification de l'Animal assuré et de son propriétaire ;
- L'identification claire du Docteur vétérinaire et son numéro ordinal ;
- Le motif de la consultation, ainsi que la date et les circonstances de l'Accident ou des premiers symptômes de la Maladie ;
- Le diagnostic et les soins pratiqués ;
- La facture acquittée des soins vétérinaires et la preuve de règlement ;
- L'ordonnance s'il y a lieu.

Pour la Garantie « Prévention » :

- La facture acquittée des soins et la preuve de règlement ;

Toutefois, l'Adhérent pourra être amené à fournir au Courtier gestionnaire tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de sa demande d'indemnisation. S'il l'estime nécessaire, l'Assureur pourra demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.

Si de mauvaise foi, l'Adhérent utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, la Garantie ne sera pas acquise à l'Adhérent.

L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

8. Modalités d'indemnisation

Une fois toutes les pièces justificatives reçues et validées, si l'Assuré est éligible à la Garantie, il sera alors remboursé dans un délai de cinq (5) jours ouvrés par le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur.

L'indemnisation sera toujours effectuée en euros.

Les éventuels frais bancaires prélevés par la banque de l'Assuré ne seront pas pris en charge par l'Assureur ou le Courtier gestionnaire.

9. Réclamations - Médiation

Si l'Adhérent n'est pas satisfait, il peut adresser une réclamation au Service Réclamations qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Adresse électronique : reclamation@goodflair.com
- Par courrier : Goodflair, BP 30376, 44816 Saint-Herblain Cedex

A compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le Service Réclamations, l'Adhérent peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse : www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite mais ne peut intervenir qu'après nous avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales. Néanmoins, elles ne s'appliquent pas si une juridiction a déjà été saisie du litige que ce soit par l'Adhérent ou par l'Assureur.

10. Dispositions diverses

Territorialité : La Garantie est acquise à l'Adhérent pour les Sinistres survenant dans le monde entier. Toutefois, l'indemnisation sera effectuée en France et en euros.

Loi applicable et langue utilisée : le Contrat est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française.

Subrogation : Comme le lui autorise l'article L 121-12 du Code des assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement de l'indemnisation dont a bénéficié l'Adhérent.

Pluralité d'assurances : Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

Fausse déclaration : **Toute fausse déclaration faite par l'Adhérent à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de son adhésion et donc à la perte de son droit à la Garantie, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**

Protection des données personnelles : L'Adhérent est expressément informé que ses données personnelles sont traitées par l'Assureur et le Courtier aux fins d'exécution de la Garantie souscrite. L'Assureur et le Courtier agissent en qualité de responsables conjoints de traitement au sens du Règlement européen de protection des données personnelles.

A ce titre, l'Assureur est amené à traiter des données d'identification, des données relatives à la gestion du contrat d'assurance, aux sinistres et aux produits d'assurance souscrits. Ces données sont traitées aux fins de la passation, la gestion et l'exécution de la Garantie dont la gestion des contrats, l'exécution des garanties contractuelles, l'élaboration des statistiques et études actuarielles, la gestion des réclamations, des sinistres, du précontentieux, du contentieux et de la défense de ses droits ainsi que la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion et la mise en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance. Les bases légales fondant les traitements réalisés sont l'exécution du contrat d'assurance, l'intérêt légitime poursuivi par l'Assureur à prévenir une fraude et à la traiter ou le respect d'obligations légales. De manière générale, les données personnelles sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des objectifs poursuivis. En tout état de cause, les données de l'Adhérent sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance augmentée d'une durée de 5 ans en archives.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et au Courtier gestionnaire (et leurs mandataires) pour les besoins de l'exécution de la Garantie. Elles peuvent également être divulguées à tout organisme public ou privé aux fins de se conformer à des obligations légales. L'Assureur peut également avoir recours à des sous-traitants afin de leur confier tout ou partie des traitements.

Le Courtier gestionnaire s'est vu confier la gestion du Contrat d'assurance et est à ce titre le point de contact privilégié de l'Adhérent pour toute question ou demande.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement des informations le concernant. L'Adhérent dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

L'Adhérent est invité à exercer ses droits en contactant le Courtier gestionnaire à l'adresse email suivante : contact@goodflair.com

Pour plus d'informations concernant les traitements de données personnelles réalisés par l'Assureur, l'Adhérent est invité à consulter la Politique de confidentialité de l'Assureur disponible sur demande auprès de dpo@seyna.eu.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhérent et le Courtier gestionnaire sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants du Courtier gestionnaire.

L'Adhérent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.

L'Adhérent pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, l'Adhérent a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : www.cnil.fr/fr/plaintes.

Prescription : Toute action dérivant du Contrat d'assurance et de l'adhésion est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Adhérent à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Article L114-1 du Code des assurances : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. [...] »

Article L114-2 du Code des assurances : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.