

Conditions d'utilisation de l'application Petsigo

Sigortech Company SARL

Dernière mise à jour : 21 Novembre 2022

	1
1. Définitions	3
2. Généralités	4
2.1 Informations sur l'entreprise et les produits proposés	4
2.2 Informations sur les conditions d'utilisation des documents Petsigo	4
2.2.1 Champ d'application des conditions d'utilisation de Petsigo	4
2.2.2 Modifications du document	5
2.3 Accès aux services Petsigo	5
2.3.1 Conditions techniques préalables	5
2.3.2 Exigences matérielles	6
2.3.3 Restrictions liées à l'âge	6
3. Gestion du compte Petsigo et des demandes de remboursement	6
3.1 Création d'un nouveau compte utilisateur Petsigo	6
3.1.1 Guide de sélection du mot de passe Petsigo	7
3.2 Connexion des utilisateurs de retour du compte Petsigo	7
3.2.1 Première ouverture de session sur un nouveau dispositif	7
3.2.3 Connexion à un appareil connu	7
3.3 Souscription d'un contrat d'assurance pour animaux de compagnie	7
3.3 Demande de remboursement	8
3.4 Suppression de votre compte Petsigo	9
4. Caractéristiques de Petsigo	9

	1
4.1 Méthodes De Paiement	9
4.2 Marques commerciales	9
5. Frais	9
6. La politique de confidentialité	10
6.1 Information qui peuvent être partagées par Sigortech	
Define third parties	10
6.2 Traitement de l'information	
Suppression et sauvegarde des info personnelle	10
7. Protection des données personnelles	10
8. Force Majeure	11
9. Support Client	11

1. Définitions

- **Application** : fait référence à l'application mobile Petsigo. L'application mobile est disponible sur Android et iOS.
- **Compte** : un compte Petsigo
- **Données de géolocalisation** : données qui identifient la localisation de l'utilisateur à l'aide des coordonnées de latitude et de longitude obtenues par GPS, Wi-Fi ou téléphone portable.
- **Compagnie d'assurance ou assureur** : La compagnie d'assurance LLOYD ASSURANCES, partenaire de la société Sigortech Company et la compagnie d'assurance avec laquelle l'utilisateur signe un contrat d'assurance pour animaux de compagnie.
- **KYC** : Processus de connaissance du client.
- **Données personnelles** : désigne les données qui peuvent être attribuées à une personne identifiée. Ces données comprennent le nom, le prénom, l'adresse électronique, le numéro de la carte nationale d'identité (CIN), le numéro du passeport, l'adresse postale, le numéro de téléphone et les informations bancaires du participant.
- **Informations sur le dispositif** : désigne les données qui peuvent être recueillies automatiquement à partir de tout dispositif utilisé pour accéder à l'Application, ou au Site. Ces informations peuvent inclure le type de dispositif, son nom, son adresse IP, le navigateur Internet utilisé, les informations relatives au réseau mobile et les informations de géolocalisation. Nous utiliserons ces informations pour déterminer les services et la communication les mieux adaptés aux caractéristiques individuelles de l'utilisateur.
- **Petsigo** : fait référence au produit Sigortech (et aux services fournis par celui-ci) offert dans le cadre du présent accord.
- **Sigortech** : désigne la société Sigortech Company à responsabilité limitée d'activités informatiques fondée en 2021 en Tunisie.

- **Services** : Désigne les produits, services, technologies, ainsi que l'application et la plateforme Petsigo auxquels vous aurez accès après la création de votre compte.
- **Site** : désigne le site Internet géré par Sigortech www.petsigo.com
- **LLOYD ASSURANCES** désigne la compagnie d'assurance LLOYD ASSURANCES, SA, une compagnie d'assurance tunisienne fondée en 1945. LLOYD ASSURANCES sont le partenaire de Sigortech sont les partenaires de Sigortech et sont responsables de la souscription des polices d'assurance.

2. Généralités

2.1 Informations sur l'entreprise et les produits proposés

Sigortech Company ("Sigortech" ou "nous") est une société à responsabilité limitée de droit tunisien, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Tunis sous le numéro d'identification fiscale 1747702F, ayant son siège social au 15 Rue Abdelhamid Ibn Badis Belvédère 1002 Beb Bhar Tunis.

Petsigo, un produit de Sigortech, est une application mobile qui permet aux utilisateurs de :

- Créer un compte et enregistrer l'identification unique de propriétaire et de l'animal (CIN ou Passeport) ainsi que l'identifiant unique de l'animal (ou animaux) de compagnie
- Consulter et payer la prime d'assurances Animaux de Compagnie à travers une carte bancaire, après choisir le forfait souhaité (Comme indiqué dans les conditions générales d'assurance pour animaux de compagnie créées par LLOYD ASSURANCES et approuvées par le comité général des assurances de Tunisie. Ce document est disponible sur notre site internet ainsi que sur l'application Petsigo) Vous pouvez également trouver le document [via ce lien](#).
- Consulter et signer électroniquement son contrat d'assurance avec la compagnie d'assurance LLOYD ASSURANCES (Signature électronique simple offerte par NGSIGN)
- Insérer les informations bancaires pour recevoir les remboursements après l'approbation de la compagnie d'assurance.
- Localiser les vétérinaires affiliés à proximité à l'aide d'une carte contenant les coordonnées géographiques de ces vétérinaires ainsi que leurs informations de contact, ce qui permet à l'utilisateur de trouver le vétérinaire affilié le plus proche s'il choisit de partager ses informations de localisation avec nous après avoir été demandé de le faire lorsqu'il clique sur le bouton "Vet Map" dans l'application.
- Introduire une demande de remboursement: L'utilisateur clique sur

"Remboursements" via l'application, et fournit des informations pertinentes sur les soins médicaux qu'il a reçus (visites chez le vétérinaire, soins reçus, médicaments achetés, analyses médicales...), l'utilisateur sera également invité à utiliser l'appareil photo et/ou la galerie de son téléphone pour fournir des scans des documents/factures signés fournis par le vétérinaire, les laboratoires d'analyses médicales, les pharmacies...etc.

- Validation et suivi de la demande de remboursement

Pour créer et utiliser un compte Petsigo, vous (l'utilisateur final et le propriétaire légitime du compte Petsigo et de la signature électronique correspondante) devez accepter les conditions d'utilisation ci-dessous que nous vous invitons à lire attentivement.

2.2 Informations sur les conditions d'utilisation des documents Petsigo

2.2.1 Champ d'application des conditions d'utilisation de Petsigo

Les présentes conditions déterminent les modalités d'utilisation de tous les services proposés dans l'application Petsigo. Pour pouvoir bénéficier des services Petsigo, vous acceptez les termes des présentes modalités. Ces services englobent, sans s'y limiter, les services d'ouverture de compte Petsigo, les services de transaction et de paiement d'un contrat d'assurance animaux de compagnie avec LLOYD ASSURANCES à l'aide des cartes bancaires tunisiennes. ainsi que les services d'acquisition de remboursements fournis et gérés par LLOYD ASSURANCES dans le cadre de la mission de Sigortech en tant que gestionnaire de l'application Petsigo.

2.2.2 Modifications du document

Ces conditions sont entrées en vigueur à la date indiquée en haut de cette page.

Il s'agit d'un document évolutif, que nous mettrons régulièrement à jour.

Lorsque nous apporterons des modifications, nous veillerons à ce que les conditions mises à jour soient disponibles à tout moment pour les utilisateurs sur notre site web et sur l'application.

Nous vous encourageons à rechercher les mises à jour et les changements apportés à ces conditions en vérifiant la date à laquelle vous accédez à notre site web ou à notre application mobile. Toute modification substantielle vous sera communiquée par courrier électronique.

En continuant à utiliser nos services après l'entrée en vigueur de toute modification du présent accord d'utilisation, vous acceptez de respecter et d'être engagé(e) à respecter ces modifications. Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications apportées au

présent contrat d'utilisation, vous pouvez fermer votre compte Petsigo.

2.3 Accès aux services Petsigo

2.3.1 Conditions techniques préalable

Les services de Petsigo peuvent être utilisés sur tous les smartphones équipés du système d'exploitation iOS ou Android. La version minimale requise de ces systèmes est disponible dans l'app store correspondant, et est susceptible de subir des modifications ultérieures. Votre capacité à utiliser Petsigo, peut être affectée par ces facteurs. Il vous est demandé de respecter ces conditions.

L'accès technique aux services de Petsigo nécessite un accès à Internet. Vous êtes responsable de tous les frais liés à votre accès à l'Internet encourus par votre opérateur de téléphonie mobile lors de l'utilisation de l'application Petsigo.

Les paiements et les fonctionnalités supplémentaires peuvent être limités en raison des exigences réglementaires ou des exigences de notre partenaire d'assurance LLOYD ASSURANCES;

2.3.2 Exigences matérielles

La souscription d'un contrat d'assurance pour animaux de compagnie est réservée aux Tunisiens ou aux personnes qui souhaitent utiliser cette assurance en Tunisie et qui ont :

- Un numéro de téléphone portable tunisien valide (peut recevoir des SMS)
- et une Carte nationale d'identité tunisienne (CIN) en cours de validité ou bien un passeport en cours de validité.

2.3.3 Restrictions liées à l'âge

La signature d'un contrat d'assurance d'animaux de compagnie sur l'application Petsigo est réservée aux gens âgés de 18 ans ou plus.

3. Gestion du compte Petsigo et des demandes de remboursement

3.1 Création d'un nouveau compte utilisateur Petsigo

La création d'un nouveau compte sur l'application Petsigo ne nécessite qu'un numéro de téléphone et/ou une adresse e-mail: Vous recevez un mot de passe unique par SMS pour valider le numéro de téléphone.

Les utilisateurs saisissent leurs numéros de téléphone, ils enregistrent leur e-mail manuellement ou en s'inscrivant via Google, Apple ou Facebook puis reçoivent un mot de passe unique (OTP) par SMS à ce numéro. Ils saisissent ensuite l'OTP sur la plateforme Petsigo. À ce stade, ils seront invités à créer un nouveau mot de passe Petsigo qui contrôlera l'accès à leurs comptes respectifs ou bien ils pourront également accéder à leurs comptes à travers les boutons Google ou Facebook.

Lorsque l'utilisateur clique sur les boutons Facebook ou Google, il choisit son compte connecté et s'identifie en utilisant ce compte. Cela permettra à Sigortech de connaître son nom (dans le cas des utilisateurs d'Apple, il leur sera demandé de fournir leurs noms). Il lui sera ensuite demandé d'ajouter son numéro de téléphone qui sera vérifié à l'aide d'un OTP qui sera envoyé à ce numéro par SMS.

3.1.1 Guide de sélection du mot de passe Petsigo

Les utilisateurs sont tenus de faire preuve de bon sens lorsqu'ils choisissent un mot de passe sécurisé difficile à deviner. Petsigo n'est pas responsable des comptes auxquels on peut facilement accéder en raison d'un mot de passe non sécurisé.

3.2 Connexion des utilisateurs de retour du compte Petsigo

3.2.1 Première ouverture de session sur un nouveau dispositif

Les utilisateurs qui tentent de se connecter à leur compte Petsigo pour la première fois sur un nouvel appareil recevront un OTP par SMS pour vérifier qu'il s'agit bien du propriétaire légitime du compte.

3.2.3 Connexion à un appareil connu

Les utilisateurs qui se connectent sur un appareil connu n'ont qu'à entrer leur numéro de téléphone et leur mot de passe Petsigo

3.3 Souscription d'un contrat d'assurance pour animaux de compagnie

Processus d'ajout d'un animal de compagnie

Le processus d'ajout d'un animal de compagnie (chat ou chien) sur la plateforme Petsigo

se fait via les étapes suivantes :

- 1) Cliquer sur le bouton “+” (Ajouter un animal de compagnie)
- 2) Indiquer:
 - a) Nom de l'animal
 - b) indiquer si l'animal est un chien ou un chat
 - c) Age
 - d) Sexe
 - e) Race
- 3) Scanner le carnet de santé fourni par le vétérinaire avec l'appareil photo du smartphone - lors de la première connexion, lors de la première utilisation, l'application demande à l'utilisateur la permission d'utiliser l'appareil photo de son smartphone et d'accéder à sa galerie d'images. Indiquer le numéro de la puce électronique de l'animal en scannant le certificat de l'implantation de la puce électronique
 - a) (Si l'animal n'est pas muni d'une puce, Petsigo en fournira une gratuitement après le paiement de la prime d'assurance via l'un de nos partenaires vétérinaires - Le client peut se rendre chez un vétérinaire partenaire de Petsigo pour recevoir gratuitement la puce électronique. Nos vétérinaires partenaires sont indiqués sur la fonctionnalité VetMap de l'application.)
- 4) Choisir le forfait souhaité (le niveau de garanties souhaité - les forfaits Petsigo ainsi que les conditions générales d'assurance animaux de compagnie par LLOYD ASSURANCES sont indiqués par le document des conditions générales d'assurance pour animaux de compagnie que vous pouvez trouver sur notre site web ainsi que sur notre application mobile
- 5) Valider l'offre de prix proposée sur l'application et établir le contrat
- 6) Payer les primes d'assurance
- 7) Recevoir le contrat d'assurance entre le client et LLOYD ASSURANCES et le signer électroniquement à travers notre partenaire de signature électronique “NGSign”

Après avoir terminé les étapes ci-dessus, le client peut demander le remboursement partiel des frais vétérinaires de l'animal enregistré après avoir reçu des soins chez un vétérinaire partenaire (comme indiqué par les conditions du forfait choisi - Ces conditions sont indiquées dans le contrat ainsi que le document des conditions générales d'assurance pour animaux de compagnie que vous pouvez trouver sur notre site web ainsi que sur notre application mobile. Cette demande se fait aussi à travers l'application Petsigo

3.3 Demande de remboursement

Les demandes de remboursement des frais de vétérinaire se font via l'application Petsigo en suivant les étapes ci-dessous:

- 1) Choisir l'animal et Insérer la date

- 2) Insérer les soins reçus
- 3) Insérer les noms des médicaments (à partir d'une liste déroulante déjà fournie)
- 4) Scanner le Bulletin de soin (Signé et cacheté par un vétérinaire partenaire) avec vignettes + ordonnances + factures + résultats d'analyses
- 5) Scanner le carnet de soins de l'animal
- 6) Soumettre la demande

La demande sera traitée selon les modalités indiquées par le document des conditions générales d'assurance pour animaux de compagnie que vous pouvez trouver sur notre site web ainsi que sur notre application mobile

3.4 Suppression de votre compte Petsigo

Pour supprimer votre compte, vous devez nous envoyer un e-mail à support@petsigo.com en indiquant que vous souhaitez supprimer votre compte. La suppression de l'application du téléphone sans effectuer le processus ci-dessus ne supprimera pas complètement le compte de l'utilisateur.

Veillez noter que si un contrat d'assurance avec LLOYD ASSURANCES est signé par le client via Petsigo, le client doit contacter LLOYD ASSURANCES pour pouvoir résoudre le contrat comme indiqué par les termes correspondants dans le document des conditions générales d'assurance pour animaux de compagnie que vous pouvez trouver sur notre site web ainsi que sur notre application mobile. Pour être en mesure de supprimer complètement les informations de votre compte partagées avec Petsigo. Vous devrez envoyer la preuve de la résiliation du contrat avec LLOYD ASSURANCES par e-mail à support@petsigo.com.

4. Caractéristiques de Petsigo

4.1 Méthodes De Paiement

Petsigo permet aux utilisateurs de lier une carte de paiement tunisienne à l'application afin d'acheter des services disponibles sur l'application (tels que le paiement de la prime d'assurance).

L'utilisateur ne peut pas lier plus d'une carte à la fois.

4.2 Marques commerciales

Les marques commerciales, les marques de service et tous les éléments graphiques sont des marques distinctives et protégées de Sigortech. A l'exception des éléments graphiques LLOYD ASSURANCES ,qui sont déposés et protégés par

LLOYD ASSURANCES.

5. Frais

L'utilisation de Petsigo est gratuite à l'exception des services d'achat d'un pack d'assurance via la plateforme et de demande de remboursement des frais comme indiqué par les conditions d'assurance pour animaux de compagnie présentées et gérées par LLOYD ASSURANCES. Les prix des forfaits d'assurance sont également indiqués par les conditions générales d'assurance pour animaux de compagnie créées. Ce document est disponible sur notre site internet ainsi que sur l'application Petsigo.

6. La politique de confidentialité

Sigortech protège les informations personnelles conformément à la loi tunisienne n° 2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données personnelles et à la politique de Sigortech en matière de respect de la vie privée.

La politique de confidentialité de Sigortech décrit en détail les modalités selon lesquelles Sigortech est autorisé à utiliser et à protéger les données personnelles des utilisateurs.

Toutes les informations sensibles sont stockées en toute sécurité et protégées contre toute divulgation accidentelle.

6.1 Information qui peuvent être partagées par Sigortech

Afin que Sigortech puisse fournir tous les services de Petsigo, vous acceptez d'autoriser Sigortech à divulguer vos informations personnelles à nos partenaires LLOYD ASSURANCES, NGSIGN, Crisp et Kaoun . Sigortech fournit des informations à ces partenaire selon les besoins afin qu'il puisse mener des activités essentielles de gestion des contrats d'assurances, des sinistres, les communications avec les clients et les paiements des primes d'assurance.

6.2 Traitement de l'information

C'est un élément essentiel de l'application Petsigo que Sigortech propose des offres personnalisées sur les produits et services susceptibles d'intéresser les utilisateurs de Petsigo en fonction de leur historique personnel et leur utilisation de l'application.

7. Protection des données personnelles

Sigortech respecte les lois et règlements tunisiens et mondiales en matière de protection des données personnelles et se conforme à ses applications et exigences. Tous les employés (et les parties prenantes) connaissent la politique de sécurité des données personnelles de Sigortech et sont tenus de la respecter à tout moment.

Toutes les informations fournies au cours du processus d'enregistrement et d'établissement du contrat d'assurance ainsi que les informations bancaires de l'utilisateur sont des informations privées et confidentielles.

8. Force Majeure

La force majeure est un événement imprévisible, inévitable et extérieur qui rend impossible l'exécution des procédures normales de fonctionnement. En cas de force majeure, Sigortech communiquera et coordonnera avec les partenaires et utilisateurs concernés pendant cette période afin de concevoir des stratégies dans les limites raisonnables des événements pour poursuivre les opérations régulières.

Les événements de force majeure incluent spécifiquement, mais ne sont pas limités à :

- Les événements naturels, y compris les conditions météorologiques extrêmes telles que les inondations, les incendies ou les catastrophes naturelles qui rendent les procédures opérationnelles standard physiquement impossibles
- Les bouleversements politiques, y compris les révolutions, les guerres ou l'instabilité qui constituent un risque grave pour la sécurité et qui limitent la mobilité du personnel
- Pandémie ou autre crise sanitaire nationale / internationale
- Dysfonctionnement de l'infrastructure technique au niveau des télécommunications ou à un niveau supérieur qui affecte le fonctionnement de l'internet en dehors du contrôle de Sigortech
- Le changement de la loi gouvernant l'assurance des animaux de compagnie

Les changements significatifs, y compris tout changement affectant les données personnelles d'un utilisateur, seront communiqués aux utilisateurs de manière claire et rapide.

Sigortech reprendra ses activités normales dès que cela sera raisonnable et possible après ces événements.

9. Support Client

Le service d'assistance à la clientèle de Petsigo sera disponible par les canaux de communication suivants :

Email : contact@petsigo.com

Numéro de téléphone : (+216) 97 027 627

Fonctionnalité de discussion instantanée sur l'application

En dehors des heures de travail officielles, les utilisateurs de Petsigo peuvent nous joindre soit par courrier électronique (contact@petsigo.com)

Sigortech fournit une assistance à ses clients via l'application Petsigo. Des tiers tels que LLOYD ASSURANCES peuvent intervenir pour s'assurer que les demandes des clients soient traitées de manière adéquate. En utilisant cette fonction, vous donnez à Sigortech votre accord pour partager les données pertinentes avec ces parties.