

## **OKOA – CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **1. Définitions**

Autrui :

Toute personne autre que le client.

Vous :

Le client et toute personne à qui la qualité de client est attribuée par le contrat et désigné aux Conditions particulières. Si le client est une personne morale, ses représentants légaux ont également la qualité d'assuré.

Échéance principale :

La date indiquée sous ce nom aux Conditions Particulières. Elle détermine notamment le point de départ d'une période annuelle d'abonnement.

Litige :

Situation conflictuelle causée par un événement préjudiciable ou un acte répréhensible opposant le client à un ou des tiers et le conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à se défendre devant toute juridiction.

Suspension :

La cessation du bénéfice des services d'assistance administrative, alors que le contrat n'est ni résilié, ni annulé. Elle prend fin par la remise en vigueur ou la résiliation du contrat.

Tiers :

Il s'agit de toute personne autre que :

- Vous-même et votre conjoint ou concubin
- Vos ascendants et descendants
- Vos préposés en service (employés de maison, gardien, jardinier)

Les copropriétaires sont considérés comme tiers entre eux.

Les termes définis auront la même signification qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, au féminin ou au masculin.

### **2. La vie du contrat**

#### **2.1 Formation et prise d'effet du contrat**

Le contrat est formé dès l'accord des parties. Chacun peut dès lors en poursuivre l'exécution.

L'accord des parties est formé :

- Dans le cadre d'une souscription par internet : aux date et heure convenues à la souscription du contrat et figurant dans les Conditions Particulières qui vous sont adressées après la souscription ou à défaut le lendemain de la souscription à 00h.
- Dans le cadre d'une souscription à distance par téléphone : aux date et heure convenues lors de votre appel et figurant dans les Conditions Particulières qui vous sont adressées immédiatement après votre appel téléphonique.

Tout document qui modifie votre contrat comporte la date à laquelle cette modification prend effet.

## 2.2 Durée du contrat

Sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières, le contrat est conclu pour une année calendaire et se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation par lettre recommandée de l'une ou l'autre des parties dans les limites indiquées à l'article « Résiliation » des présentes Conditions Générales.

## 2.3 Les cotisations

La cotisation annuelle (ainsi que les frais, taxes et contributions fixés par l'État) se paie d'avance à la date (ou aux dates) indiquée(s) aux Conditions Particulières (échéance).

Votre commande est enregistrée et validée dès acceptation du paiement par la banque.

Votre compte sera débité du montant correspondant uniquement lorsque (i) les données de la carte bancaire utilisée auront été vérifiées et (ii) le débit aura été accepté par la banque ayant émis la carte bancaire.

L'impossibilité de débiter les sommes dues entraînera la nullité immédiate de la vente.

La carte bancaire peut notamment être refusée si elle est arrivée à expiration, si elle a atteint le montant maximal de dépense auquel vous avez droit ou si les données saisies sont incorrectes.

Le cas échéant, la commande que vous avez validée ne sera considérée comme effective que lorsque le centre de paiement bancaire sécurisé aura donné son accord sur la transaction.

Dans le cadre des procédures de contrôle, OKOA pourra avoir à vous demander toutes les pièces nécessaires à la finalisation de votre commande. Ces pièces ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles-ci.

Attention : si vous ne payez pas le prix (ou une fraction du prix) dans les 10 jours de son échéance, OKOA peut poursuivre l'exécution du contrat en justice.

OKOA peut aussi suspendre la prestation de service 10 jours après l'échéance et même résilier votre contrat, sauf complet paiement entre-temps. Ce paiement interrompt alors la suspension du contrat.

Dans le cas où le contrat est suspendu pour non-paiement du prix (ou fraction du prix), OKOA est en droit de vous réclamer, en plus du montant dû, l'intégralité des frais de recouvrement engagés (frais de mise en demeure, frais extra-judiciaires, ou encore frais engendrés par tout impayé).

En cas de fractionnement du prix annuel, la suspension du contrat intervenue en cas de non-paiement de l'une des fractions du prix, se poursuit tout au long de la durée restante du contrat.

La suspension des garanties ou la résiliation du contrat ne vous dispense pas de payer les cotisations venues ultérieurement à échéance.

OKOA peut être amenée à modifier le tarif applicable en fonction de circonstances techniques indépendantes de la variation du régime des taxes. Votre tarif est alors modifié dans la même proportion, à la première échéance principale qui suit cette modification. Vous en serez informé par votre appel de cotisation précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 15 jours suivants celui où vous en avez été informé.

La résiliation sera effective 30 jours après votre demande.

Vous devrez cependant régler une part de cotisation calculée à l'ancien tarif, pour la période écoulée entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

#### 2.4 La rétractation

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Si vous avez exercé votre droit de rétractation pour une prestation dont l'exécution a commencé, vous verserez à OKOA le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat (et sera donc égal au prix total de la prestation si l'intégralité de la prestation a été effectuée).

En acceptant les présentes Conditions Générales, vous reconnaissez expressément avoir été informé des modalités de rétractation.

#### 2.5 La résiliation

Il peut être mis fin à votre contrat :

- Par vous, par courriel à [contact@okoa.fr](mailto:contact@okoa.fr) ou par lettre recommandée adressée à OKOA, 32 bd de Sébastopol, 75004 Paris.
- Par OKOA, par courriel ou par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée, le délai de préavis est compté à partir de la date d'envoi (le cachet de la Poste faisant foi).

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.

Si vous avez bénéficié d'une remise commerciale et souhaitez résilier dans les douze premiers mois de votre contrat, il vous sera demandé de rembourser le montant de cette remise commerciale. Par exemple, si vous souhaitez résilier votre contrat huit mois après sa signature et avez bénéficié d'une remise d'un mois, alors il vous faudra effectuer la demande de résiliation dans votre espace digital et rembourser à OKOA la remise d'un mois.

##### 2.5.1 Par vous

- Chaque année à la date d'échéance principale avec préavis de 2 mois au moins.
- En cas de résiliation par votre assureur de l'un de vos contrats d'assurance sur lequel repose la prestation d'assistance administrative.
- En cas de perte totale des biens faisant l'objet de l'un de vos contrats d'assurance, la résiliation prenant effet immédiatement.
- En cas de réquisition des biens faisant l'objet de l'un de vos contrats d'assurance, la résiliation prenant effet immédiatement.

##### 2.5.2 Par OKOA

- En cas de non-paiement de votre cotisation.

### 2.5.3 Part de cotisation remboursée

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, sauf les cas de non-paiement de la cotisation, la fraction de cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation vous est remboursée.

### 3. Les conditions générales d'utilisation (CGU)

L'accès et / ou l'utilisation de la Plateforme OKOA et des Services qui y sont proposés requiert l'acceptation inconditionnelle et sans réserve de l'ensemble des termes des CGU ainsi que leur respect. Les CGU sont soumises au droit français.

Les CGU constituent un contrat entre OKOA et vous. Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de votre utilisation de la Plateforme OKOA.

OKOA se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la Plateforme OKOA ainsi que les CGU ou encore de compléter celles-ci par de nouvelles conditions contractuelles notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la fourniture de nouveaux services. En conséquence, il vous est conseillé de consulter régulièrement les CGU afin de vous référer à la version en vigueur.

OKOA ne vous informera pas en cas de modification des CGU concernant les aspects techniques de la Plateforme OKOA et des services dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation du prix ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles vous avez subordonné votre engagement ont pu figurer dans les CGU.

Pour les autres modifications des CGU et des services, OKOA vous informera par tout moyen. En ce cas, vous bénéficierez d'un préavis de trente (30) jours pour faire part à OKOA de votre désaccord, délai au-delà duquel vous serez réputé avoir accepté tacitement les termes. Dans l'hypothèse où vous ne souhaiteriez pas accepter tout ou partie des CGU, il vous serait demandé de renoncer à tout usage de la Plateforme OKOA et des services.

### 4. Que se passe t'il en cas de sinistre ?

#### 4.1 Les délais à respecter

Il convient de déclarer à OKOA le sinistre dans votre espace digital, par courriel ([gestion@okoa.fr](mailto:gestion@okoa.fr)) ou par téléphone, dans les 24 à 48 heures suivant sa survenance.

Si vous ne respectez pas ces délais de déclaration, OKOA fera une déclaration tardive à votre assureur. Si ce dernier prouve que ce retard lui a causé un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité, sauf si votre retard résulte d'un cas fortuit ou de force majeure.

#### 4.2 Les formalités à accomplir

Vous devez faire à OKOA une déclaration claire et précise des circonstances et des conséquences du sinistre.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre (date, nature, causes, circonstances, conséquences) ou d'exagération frauduleuse sur le préjudice déclaré, vous risquez de perdre tout droit à indemnisation.

En cas de vol, d'acte de vandalisme ou de perte, vous devez :

- Aviser les autorités locales immédiatement, et
- Faire parvenir à OKOA l'original du certificat de dépôt de plainte.

Il conviendra de nous communiquer :

- Tous les documents nécessaires à l'instruction du sinistre.
- Tous les avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.

Aussi, vous vous engagez :

- En cas de changement de numéro de téléphone mobile ou d'adresse de courriel, à nous en informer au plus vite en modifiant vos coordonnées personnelles à partir de votre espace personnel ou en vous rapprochant de l'un de nos conseillers ;
- A consulter régulièrement la boîte de messagerie associée à votre courriel ;
- A configurer votre messagerie électronique de manière à ce que les courriels que nous vous adressons ou qui vous sont adressés par le(s) Tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des courriels indésirables (SPAM) ;
- A vérifier régulièrement vos e-mails indésirables afin de vous assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de votre contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

## 5. Nos engagements

OKOA :

- Vous communiquera les codes d'accès à votre espace digital vous permettant de suivre l'avancée de votre sinistre.
- Déclarera le sinistre à votre assureur dans les 24 heures (un jour ouvré) suivant votre déclaration de sinistre. **Dans le cas où votre assureur ne peut être contacté que via un espace digital auquel vous avez accès, vous pouvez communiquer à OKOA vos identifiants de connexion ou bien transmettre à votre assureur sur votre espace digital les courriels qu'OKOA aura préparés pour vous.**
- Vous enverra des notes explicatives sur les suites potentielles que l'assureur pourrait donner, les événements marquant l'instruction du dossier et la proposition d'indemnisation finale.
- Relancera régulièrement votre assureur.
- Exercera, si vous le souhaitez, pour votre compte, une réclamation contre votre assureur en cas de mécontentement.
- Sera disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h pour répondre à toute question.

En cas d'expertise, OKOA :

- Relancera régulièrement l'expert afin que le rapport d'expertise soit envoyé.
- Vous expliquera en détails les conclusions de l'expertise

OKOA n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, sur l'indemnité qui sera proposée par votre assureur.

## 6. Que faire en cas de réclamation contre OKOA ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous faites part à OKOA de votre mécontentement. Elle porte sur l'exécution de la prestation d'assistance administrative.

OKOA met tout en œuvre pour offrir un service de qualité. Malgré sa vigilance, des difficultés peuvent survenir. Si vous souhaitez faire part de votre mécontentement et adresser une réclamation à OKOA, vous pouvez adresser un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@okoa.fr](mailto:contact@okoa.fr)

Votre demande sera examinée par l'équipe OKOA en charge du traitement des réclamations :

- Toute réclamation est soigneusement étudiée par les services d'OKOA.
- OKOA accuse réception de la réclamation dans un délai maximum de dix jours ouvrables à compter de son envoi, sauf si une réponse ne peut être apportée dans ce délai.
- Une réponse, positive ou négative, vous sera apportée. Toute réclamation, son traitement, et la réponse apportée sont enregistrés par les services d'OKOA.
- En cas de désaccord définitif, vous pourrez saisir les juridictions compétentes.

## 7. Protection des données personnelles

Vous déclarez avoir été informé conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée par le règlement européen relatif à la protection des données :

- Que les destinataires des données vous concernant sont OKOA en tant que responsable du traitement de la souscription, gestion et exécution du contrat d'assistance administrative, ainsi que les organismes professionnels habilités.
- Que les données à caractère personnel sont collectées et peuvent être utilisées dans la mesure où elles sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat d'assistance administrative.
- Que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression auprès de [contact@okoa.fr](mailto:contact@okoa.fr)

## 8. Responsabilité d'OKOA

OKOA déclare avoir souscrit une assurance garantissant sa responsabilité professionnelle et contractuelle.

## 9. Accès à la Plateforme OKOA

OKOA met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour assurer un accès de qualité à la Plateforme OKOA qui est en principe accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'obligation étant de moyens, OKOA ne peut s'engager à atteindre ce résultat. Ainsi, OKOA décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative, en cas d'interruption de la Plateforme OKOA (par exemple suite à des opérations de maintenance ou en raison de problèmes techniques), en cas de virus informatiques et plus généralement en cas de dommages directs ou indirects causés à l'utilisateur, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès ou de l'utilisation de la Plateforme OKOA (y compris en cas d'utilisation illicite suite à une usurpation d'identité).

## 10. Contenu public de la Plateforme OKOA

OKOA ne peut assurer aucune garantie, expresse ou tacite, concernant l'exactitude des informations présentées sur la Plateforme OKOA dont elle est l'auteure. Par conséquent, OKOA ne peut être tenue responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant de quelconques erreurs, inexactitudes ou omissions des informations contenues sur la Plateforme OKOA.

## 11. Force majeure

OKOA ne peut être tenue pour responsable ou considérée comme ayant failli aux CG en raison de tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français. La force majeure comprend notamment l'interruption, la suspension, la réduction de réseaux de communications électroniques ou en cas de faits indépendants de la volonté d'OKOA.

## 12. Vos droits et responsabilité

### 12.1 Responsabilité

L'utilisation de la Plateforme OKOA est faite sous votre seule et entière responsabilité. Vous êtes seul responsable des informations que vous communiquez à partir de la Plateforme OKOA. En cas d'utilisation anormale ou d'exploitation illicite de la Plateforme OKOA, vous êtes seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

Vous renoncez également à exercer tout recours contre OKOA dans le cas de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation et / ou de l'exploitation illicite de la Plateforme OKOA.

Vous vous engagez, d'une manière générale, à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur en France.

### 12.2 Contenus

Vous vous engagez à ne pas utiliser la Plateforme OKOA pour (i) publier, transmettre, partager, stocker ou mettre à disposition de toute autre manière un contenu contraire à l'ordre public, préjudiciable, menaçant, illégal, diffamatoire, non autorisé, abusif, injurieux, malveillant, frauduleux, portant atteinte à la vie privée ou aux droits à l'image, incitant à la violence, à la haine raciale ou ethnique ou autrement répréhensible, (ii) créer plusieurs Comptes ou usurper l'identité d'un tiers, (iii) transmettre tout élément contenant des virus informatiques ou tout code, fichier ou programme informatique conçu pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de logiciels, d'équipement informatique ou de communications électroniques et (iv) publier, transmettre, partager, stocker ou mettre à disposition de toute autre manière un contenu illicite ou portant atteinte à l'ordre public.

Vous êtes seul responsable du contenu que vous intégrez sur la Plateforme OKOA, notamment tout contenu pouvant présenter un caractère offensant ou illégal ou susceptible d'enfreindre les droits des tiers.

## 13. Accès et sécurité

Il vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos propres données et / ou logiciels stockés votre équipement mobile ou informatique.

Pour toute difficulté ou réclamation, l'Utilisateur a la possibilité de contacter OKOA à l'adresse électronique suivante : [contact@okoa.fr](mailto:contact@okoa.fr)

#### 14. Données à caractère personnel de l'Utilisateur

En utilisant la Plateforme OKOA, vous reconnaissez avoir pris connaissance de la Charte sur le respect des données personnelles.

Vous avez le droit de consulter gratuitement vos données hébergées sur la Plateforme OKOA et toute autre information vous concernant.

#### 15. Conditions d'utilisation spécifiques des plateformes et des outils tiers

En utilisant la Plateforme OKOA, vous déclarez avoir pris connaissance des conditions générales de services des plateformes permettant l'accès à la Plateforme OKOA et des outils tiers utilisés par la Plateforme OKOA (disponibles sur leurs sites internet) et consentir à ces conditions générales. L'utilisation de ces plateformes et outils tiers entraîne la collecte et le traitement de données à caractère personnel pour lesquelles OKOA ne peut être considérée comme étant responsable du traitement tel que défini par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

#### 16. Liens hypertextes

OKOA précise que l'usage de liens hypertextes peut vous conduire vers d'autres sites internet ou applications indépendants de la Plateforme OKOA qui ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de OKOA.

De même, l'insertion de liens hypertextes vers tout ou partie de la Plateforme OKOA est autorisée, à titre non exclusif et révocable à tout moment, sans que OKOA ait à fournir une quelconque justification et à condition que ce lien ne puisse créer à l'encontre de la Plateforme OKOA un caractère mensonger, faux, péjoratif ou pouvant lui porter préjudice. Au titre de cette autorisation, OKOA se réserve un droit d'opposition.

OKOA ne saurait être tenue pour responsable de tous préjudices directs, indirects ou fortuits résultants de l'accès ou de l'utilisation des informations provenant de sites tiers.

#### 17. Dispositions finales

Si une partie quelconque des conditions générales devait s'avérer nulle, invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants demeurerait pleinement en vigueur. Les termes déclarés inexistantes seraient alors remplacés par les termes qui se rapprochent le plus du contenu et du sens de la clause annulée.

La langue officielle des conditions générales est le français. En cas de différence, incohérence ou conflit entre cette version et toute version traduite, la version française prévaudra. Les conditions générales sont exclusivement soumises à la loi française. Tout litige qui naîtrait sera soumis aux Tribunaux compétents de Paris.