



ASSURANCE SANTÉ ANIMALE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Assurance santé : référence 6 719 328 704

Assistance Animaux : référence 2604

LEXIQUE : Tous les termes portant un astérisque dans le contrat font l'objet d'une définition ci-après.

ACCIDENT : Toute lésion corporelle médicalement constatée provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à l'animal et non intentionnelle de la part de l'assuré ou de la personne ayant la garde de l'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, comme, par exemple : une blessure consécutive à une auto-mutilation ou une lésion découlant d'une anomalie constitutionnelle. Sont également exclues de la notion d'accident les saillies involontaires.

ACTE : Ensemble des soins ayant la même cause ou origine et effectués par un docteur vétérinaire sur un animal

ANNÉE D'ASSURANCE : Période démarrant à compter de la date de prise d'effet des garanties qui se renouvelle tacitement à chaque date d'échéance du contrat.

Délai de carence : Période pendant laquelle les garanties ne s'appliquent pas. Cette période débute à la date d'effet du contrat (ou de l'avenant) indiquée sur les dispositions particulières du contrat.

FRANCHISE : Partie des frais non remboursée et qui reste à votre charge.

INTERVENTION CHIRURGICALE : Toute intervention d'un docteur vétérinaire sur une partie du corps de l'animal, nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'un organe, réalisée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de prévenir ou traiter une affection.

Les biopsies, prises de sang, ponctions, etc., même sous anesthésie, sont considérées comme des actes de diagnostics et non des interventions chirurgicales.

MALADIE : Toute altération de l'état de santé de votre animal, constatée par un docteur vétérinaire.

VISITE DE PREVENTION : Acte effectué par un docteur vétérinaire et dont le but est de faire le bilan de santé annuel de votre animal et de mettre en œuvre des soins préventifs. Sont pris en charge dans la visite de prévention l'ensemble des soins effectués par le docteur vétérinaire y compris l'identification de l'animal par tatouage ou par puce électronique, les produits antiparasitaires et les vaccins.

Sont également considérées comme visites préventives, toute consultation dite de « bonne santé », sans symptômes associés (Exemple : visite pubertaire, bilans gériatriques etc.).

CHAPITRE 1 : GÉNÉRALITÉS

L'ASSURANCE SANTE ANIMALE est réservée exclusivement aux chiens et aux chats âgés de plus de trois mois et de moins de sept ans au moment de la souscription et ne faisant pas partie d'un élevage professionnel. Les animaux doivent être tatoués ou identifiés par une puce électronique.

L'ASSURANCE SANTE ANIMALE a pour objet de vous apporter une aide financière, immédiate et rapide, sous la forme d'indemnités de remboursement, dont les modalités de fonctionnement sont définies dans ce qui suit.

L'ASSURANCE SANTE ANIMALE protège l'animal, mâle ou femelle, que vous nous avez déclaré à la souscription du contrat.

L'ASSURANCE SANTE ANIMALE existe en plusieurs formules. C'est vous qui choisissez la formule au moment de la souscription. Ce choix est indiqué sur vos Dispositions Particulières. Les garanties de l'ensemble des formules s'appliquent aux frais que vous seriez amenés à engager en France métropolitaine ou au cours de vos déplacements à l'étranger (déplacements de moins de trois mois, hors frais liés à une maladie ou prévention). Le contrat est régi par le Code des Assurances français. Il est constitué des présentes Dispositions Générales et des Dispositions Particulières.

L'ASSURANCE SANTE ANIMALE est réservée à l'assuré, dont le lieu de résidence principale ou secondaire se situe en France métropolitaine. Territorialité : France métropolitaine.

CHAPITRE 2 : CE QUE NOUS GARANTISSONS

A. FORMULE SÉRÉNITÉ

1. Remboursement des frais médicaux en cas d'accident*

Si votre animal est victime d'un accident* nécessitant l'intervention d'un docteur vétérinaire, nous prendrons en charge le remboursement de tous les frais, énumérés ci-après, qui en découlent :

- Remboursement des honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite et soins) ;
- Remboursement des médicaments et produits pharmaceutiques prescrits ;
- Remboursement des frais d'analyses de laboratoire et d'examen complémentaires.
- Remboursement des frais d'hospitalisation, nécessités par l'accident.
- Remboursement des frais de transport en ambulance animalière, sous réserve que l'état de l'animal nécessite un tel moyen de transport.

2. Remboursement des frais médicaux en cas d'intervention chirurgicale*

Si, à la suite d'un accident* ou d'une maladie*, une intervention chirurgicale* est rendue nécessaire, nous prendrons en charge le remboursement de tous les frais, énumérés ci-après, qui en découlent :

- Remboursement des honoraires propres à l'intervention chirurgicale* (consultation uniquement en cas d'accident);
- Remboursement des frais d'examen complémentaires et d'examen de laboratoire ;
- Remboursement des frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale*(pendant un temps de 45 jours suivant la date de cette intervention uniquement en cas de maladie) ;
- Remboursement des frais d'hospitalisation en clinique vétérinaire, nécessités par l'opération.

Le remboursement de tous ces frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés dans la limite des montants de garantie et de franchise* indiqués aux Dispositions Particulières.

B. FORMULE INTÉGRALE

Si votre animal est victime, soit d'un accident*, soit d'une maladie*, nécessitant l'intervention d'un docteur vétérinaire, nous prendrons en charge le remboursement de tous les frais, énumérés ci-après, qui en découlent :

1. Remboursement des frais médicaux en cas d'accident* et en cas de maladie*

- Remboursement des honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite et soins) ;
- Remboursement des médicaments prescrits par le docteur vétérinaire ;
- Remboursement des frais d'analyses de laboratoire, d'examens complémentaires et de radiothérapie ;
- Remboursement des frais de transport en ambulance animalière, sous réserve que l'état de l'animal nécessite un tel moyen de transport ;
- Remboursement des frais de détartrage préventif, après 2 ans de souscription et à concurrence d'une fois tous les 2 ans.

2. Remboursement des frais d'intervention chirurgicale*. Si, à la suite d'un accident* ou d'une maladie*, une intervention chirurgicale* est rendue nécessaire, nous prendrons en charge le remboursement de tous les frais, énumérés ci-après:

- Remboursement de la consultation et des honoraires propres à l'intervention chirurgicale* ;
- Remboursement des frais d'examens complémentaires et d'examens de laboratoire ;
- Remboursement des frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale* ;
- Remboursement des frais d'hospitalisation en clinique vétérinaire, nécessités par l'opération.

Le remboursement de tous ces frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite des montants de garantie et de franchise* indiqués aux Dispositions Particulières.

C. FORMULE PLATINIUM

Si votre animal est victime, soit d'un accident*, soit d'une maladie*, nécessitant l'intervention d'un docteur vétérinaire, nous prendrons en charge le remboursement de tous les frais, énumérés ci-après, qui en découlent :

1. Remboursement des frais médicaux en cas d'accident* et en cas de maladie*

- Remboursement des honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite et soins) ;
- Remboursement des médicaments prescrits par le docteur vétérinaire ;
- Remboursement des frais d'analyses de laboratoire, d'examens complémentaires et de radiothérapie ;
- Remboursement des frais de transport en ambulance animalière, sous réserve que l'état de l'animal nécessite un tel moyen de transport ;
- Remboursement des frais de détartrage préventif, après 2 ans de souscription et à concurrence d'une fois tous les 2 ans.

2. Remboursement des frais d'intervention chirurgicale*. Si, à la suite d'un accident* ou d'une maladie*, une intervention chirurgicale* est rendue nécessaire, nous prendrons en charge le remboursement de tous les frais, énumérés ci-après:

- Remboursement de la consultation et des honoraires propres à l'intervention chirurgicale* ;
- Remboursement des frais d'examens complémentaires et d'examens de laboratoire ;

- Remboursement des frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale* ;
- Remboursement des frais d'hospitalisation en clinique vétérinaire, nécessités par l'opération.

3. Remboursement des frais de visite de Prévention*

Dans le cadre de la Formule PLATINIUM uniquement, nous prenons en charge une partie des frais liés à une visite de Prévention* effectuée en France par le paiement en deux fois maximum par année d'assurance* d'un montant plafonné prévu dans les Dispositions Particulières. L'utilisation du pack « frais de Prévention » peut se faire sans délai d'attente.

Le remboursement de tous ces frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite des montants de garantie et de franchise* indiqués aux Dispositions Particulières.

Quelle que soit la Formule, lorsque, les montants des remboursements sont présentés dans une monnaie autre que l'Euro, ceux-ci seront convertis en euros en appliquant le taux de change en vigueur à la date à laquelle vous aurez engagés les frais.

D. DÉLAIS D'ATTENTE

La garantie vous est acquise :

- en cas d'accident* survenu après la date d'effet du contrat après un délai de 48 heures à compter de la prise d'effet du contrat ;
- en cas de maladie* à condition que la première manifestation de cette maladie ait lieu après un délai de 45 jours à compter de la prise d'effet du contrat ;
- en cas d'intervention chirurgicale* consécutive à un accident* sans délai à condition que cet accident* soit survenu au moins 48 heures après la prise d'effet du contrat ;
- en cas d'intervention chirurgicale* consécutive à une maladie* après un délai de 6 mois et à condition que la première manifestation de cette maladie ait eu lieu après un délai de 45 jours à compter de la prise d'effet du contrat.

E. CE QUI EST EXCLU :

Sont exclus des prestations de l'ASSURANCE SANTE ANIMALE toutes les maladies ou accidents survenus ou constatés avant la souscription de votre contrat ou dont l'origine est antérieure à la date de souscription de votre contrat ou incluse dans les délais d'attente de votre contrat ainsi que leurs suites ou conséquences.

Les frais exposés par les maladies* qui auraient normalement pu être évitées si des vaccins préventifs avaient été faits:

- **CHIEN : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, leptospirose, rage, parvovirose et piroplasmose; toux de chenil ;**
- **CHAT : typhus, coryza, calicivirose, leucose féline, rage.**

Sont exclus également :

- **Les frais exposés pour toute anomalie constitutionnelle, pathologie congénitale et/ou héréditaire et leurs conséquences, y compris la dysplasie coxo-fémorale, les anomalies de développement de l'articulation du**

- coude (non-union du processus anconé, ostéochondrose, ostéochondrite disséquante, fragmentation du processus coronoïde médial, incongruence articulaire), les luxations de rotules (hors accident), y compris les frais de dépistage de ces pathologies, les entropions, les ectropions ;
- Tout médicament prescrit ou acte facturé sans rapport avec la pathologie déclarée.
 - Les frais de mises bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnées par un accident* ;
 - Les frais exposés lors de la gestation : diagnostic, suivi de gestation, l'avortement et ses conséquences, l'insémination artificielle ; et les frais médicamenteux pour interrompre les chaleurs et la gestation ;
 - Toute intervention chirurgicale* destinée à atténuer ou à supprimer des défauts (taille et correction des oreilles, taille de la queue...) ;
 - Toute intervention qui n'est pas effectuée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires ;
 - Les frais de prothèse oculaire et dentaire ;
 - Les frais exposés pour toute ovariectomie et castration hors mis en danger de l'animal ;
 - Les frais d'identification : puce électronique ou tatouage sauf Dispositions Particulières ;
 - Les frais de diagnostic et de soin de la rage et les tests antirabiques ;
 - Les frais de visite et de garde « chien mordeur » ; les frais de visite d'évaluation comportementale ;
 - Toutes pathologies comportementales (visites et traitements) ;
 - Les frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;
 - Les vaccinations préventives ou rappels en dehors de ceux prévus aux Dispositions Particulières ;
 - Les visites de confort et de prévention en dehors de celles prévues aux Dispositions Particulières (bilan de santé, frais de dépistage en l'absence de symptômes ...) ;
 - Les frais d'euthanasie et d'incinération ;
 - Les frais exposés pour tout achat de produits cosmétiques, d'entretien, d'hygiène ou de confort, compléments alimentaires et produits antiparasitaires, les lotions, shampoings, dentifrices, sauf Dispositions Particulières ;
 - Les appareillages externes et les frais afférents ;
 - Les animaux faisant partie d'une meute et/ou utilisés à des fins professionnelles. *
 - Les blessures consécutives à des combats de chiens organisés ; Les blessures occasionnées à la chasse, aux courses, en compétition sportive de tous sports à titre amateur ou professionnel, y compris à l'entraînement pour une telle compétition ;
 - Les frais exposés à la suite d'un accident* ou d'une maladie* occasionnés par des faits de guerre (civile ou étrangère), des émeutes et mouvements populaires, la désintégration du noyau atomique, des mauvais traitements ou un manque de soins imputables au maître ou aux personnes vivant sous son toit.

CHAPITRE 3 : FORMATION DU CONTRAT, DURÉE ET RÉSILIATION

A. QUAND LE CONTRAT PREND-IL EFFET ?

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Dispositions Particulières.

B. QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La date d'échéance du contrat est indiquée aux Dispositions Particulières. Il se renouvelle chaque année de façon automatique. Il peut être dénoncé par vous ou par nous moyennant un préavis de 2 mois, le délai courant à compter de la date figurant sur le cachet de la poste, avant la date d'échéance annuelle. Les garanties et le droit aux prestations cessent dès la résiliation de votre contrat.

C. COMMENT RÉSILIER LE CONTRAT ?

Vous pouvez résilier le contrat dans les circonstances et les délais indiqués ci-dessous :

- En cas de diminution du risque couvert si nous ne modifions pas la prime en conséquence (art. L 113-4). Votre demande de résiliation doit nous parvenir avec un préavis de 30 jours.

- Si nous résilions un autre de vos contrats après une demande de remboursement (art. R 113-10). Votre demande de résiliation doit nous parvenir avec un préavis de 30 jours.
- En cas de modification du tarif d'assurance appliqué à votre contrat. A réception de la notification d'augmentation, vous disposez d'un délai d'un mois pour résilier le contrat, la résiliation prenant effet un mois après l'envoi de votre demande. Nous aurons droit dans ce cas à la portion de prime qui aurait été due, pour la période écoulée entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation, tout mois entamé étant considéré comme dû.

Nous pouvons résilier le contrat dans les circonstances et les délais indiqués ci-dessous :

- Après une demande de remboursement (art. R 113-10), un mois après l'envoi de notre lettre recommandée ;
- Si vous ne nous payez pas la prime (art. L 113-3), un mois après l'envoi de notre lettre recommandée valant mise en demeure ;
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques que vous nous faites à la souscription ou en cours de contrat (art. L 113-9), un mois après l'envoi de notre lettre recommandée ;
- En cas d'aggravation du risque (art L 113-4), dix jours après l'envoi de notre lettre recommandée si vous n'acceptez pas l'augmentation de prime.

Le contrat peut être résilié par l'héritier ou le nouvel acquéreur en cas de transfert de propriété, après l'envoi d'une lettre recommandée dans un délai d'un mois suivant le changement de propriété. La résiliation prendra effet 30 jours après réception de la lettre recommandée. En cas de non résiliation, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou du nouvel acquéreur de l'animal. Nous pouvons résilier le contrat nous-mêmes en cas de changement de propriétaire. La résiliation prendra effet 30 jours après envoi d'une lettre recommandée au nouveau propriétaire.

Le contrat est résilié de plein droit :

- En cas de retrait de notre agrément (art. L 326-12), la résiliation intervient de plein droit le 40^{ème} jour à midi à compter de la publication de la décision du Journal Officiel;
- En cas de perte totale de l'animal résultant d'un événement non garanti (art. L 121-9) ;
- En cas de décès, de fuite, de perte ou d'abandon de l'animal. Vous devez alors nous fournir un justificatif de décès établi par votre docteur vétérinaire ou une déclaration sur l'honneur de perte de votre animal. La résiliation sera actée à la date de réception du courrier recommandé. En cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de prime perçue d'avance et afférente à la fraction de cette période, postérieure à la résiliation, à l'exception de la prime mensuelle correspondant à un mois entamé, vous sera remboursée.

Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement de prime, nous conserverons ladite portion de prime à titre d'indemnité. Vous devez résilier par lettre recommandée, par acte extrajudiciaire ou par déclaration faite contre récépissé à notre siège (art. L 113-14). Nous devons résilier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu. Le contrat est établi en fonction de vos déclarations et la prime est fixée en conséquence.

D. FACULTÉ DE RENONCIATION

Conformément aux termes de l'article L112-9 du Code des Assurances « Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalité ».

Pour exercer votre droit à renonciation, vous pouvez utiliser le modèle de lettre ci-après:

Exemple de lettre : « je soussigné ... (nom, prénom) demeurant ... adresse) déclare renoncer au contrat d'assurance n°..... (numéro du contrat) que j'avais souscrit le Je certifie n'avoir subi aucun sinistre et je demande le

remboursement de la fraction de prime versée au titre dudit contrat pour la période de garantie non écoulé. Date
..... Signature du souscripteur ».

La lettre recommandée avec demande d' accusé de réception doit être adressée à AssurOne Group dont l' adresse est précisée dans les Dispositions Particulières. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

CHAPITRE 4 : VOS DÉCLARATIONS

A. QUE DEVEZ-VOUS DÉCLARER ?

1. A la souscription : Afin de nous permettre d'apprécier les risques que nous prenons en charge, vous devez répondre exactement à toutes les questions que nous vous posons, par lettre, questionnaire, proposition ou tout autre moyen (art. L 113-2.2).

2. En cours de contrat : Vous devez nous déclarer toute circonstance nouvelle qui aurait pour conséquence soit d'aggraver le risque, soit d'en créer de nouveaux et rendrait de ce fait inexacts ou caduques les réponses fournies lors de la souscription du contrat (art. L 113-2.3). Votre déclaration doit nous être adressée par lettre recommandée, dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance. Si ces modifications constituent une aggravation de risques, nous pouvons soit résilier le contrat dix jours après sa notification, avec ristourne de la prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, tout mois entamé restant dû, soit vous proposer un nouveau montant de prime. Dans ce cas, si dans le délai de 30 jours à compter de notre proposition, vous n'y donnez pas suite ou la refusez expressément, nous pourrions à l'expiration de ce délai résilier le contrat. Si ces modifications constituent une diminution de risques, nous diminuerons la prime en conséquence ; à défaut de cette diminution, vous pouvez résilier le contrat moyennant un préavis de 30 jours.

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive, toute omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque connues de vous, entraînent l'application des sanctions prévues suivant le cas aux articles L 113.8 (nullité du contrat) ou L 113-9 (réduction des indemnités) du Code des Assurances.

B. FORMALITÉS A RESPECTER LORS DE VOS DÉCLARATIONS EN COURS DE CONTRAT

La déclaration doit être faite soit par lettre recommandée, soit verbalement contre récépissé à notre siège.

CHAPITRE 5 : LA PRIME

La prime est fixée d'après vos déclarations et en fonction du montant et de la nature des garanties choisies. Elle est exprimée en euros et comprend la prime nette (afférente au risque) hors taxes, le cas échéant les frais accessoires, les taxes et les charges fiscales.

A. MODIFICATION DE LA PRIME La prime est recalculée automatiquement à chaque date d'échéance selon un indice calculé en fonction de l'évolution du coût des frais vétérinaires et au montant des frais remboursés pendant l'année en cours. Si pour des raisons techniques nous sommes amenés à majorer le tarif applicable à votre contrat, la prime en sera modifiée dès la première échéance annuelle suivant cette modification. Nous vous en informerons lors de l'envoi de notre avis d'échéance ou de notre quittance. Vous disposez alors d'un délai d'un mois pour résilier le contrat, la résiliation prenant alors effet un mois après l'envoi de votre demande, tout mois entamé restant dû. A défaut de résiliation la nouvelle prime est considérée comme acceptée de votre part.

B. QUAND DEVEZ-VOUS PAYER LA PRIME ? La prime et les frais et taxes y afférents sont à payer au plus tard dix jours après la date d'échéance indiquée aux Dispositions Particulières. Dans le cas d'un paiement par prélèvement automatique mensuel, la prime mensuelle sera prélevée dans les dix jours suivant le début du mois. A noter que le paiement fractionné par prélèvement automatique mensuel ne représente qu'une facilité de règlement, la prime annuelle totale restant due. Si vous ne payez pas dans ce délai ou si un prélèvement automatique reste impayé, nous pouvons, indépendamment de notre droit de vous poursuivre en justice, vous adresser une lettre recommandée valant mise en demeure à votre dernier domicile connu. Les garanties de votre contrat seront alors suspendues trente

jours après l'envoi de cette lettre recommandée (ou trente jours après sa remise si vous êtes domiciliée hors de France Métropolitaine).

La persistance du refus de payer nous obligerait à mettre fin au contrat. Vous restez cependant tenu au paiement de la prime impayée restant due. En cas d'impayé suite à un prélèvement automatique, l'intégralité de la prime annuelle déduction faite des fractions déjà payées deviendra alors exigible immédiatement et le mode de paiement annuel sera alors prévu pour les primes ultérieures.

Le paiement s'effectue à notre siège.

CHAPITRE 6 : LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT

A. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT ? Nous devons être informés dans les cinq jours ouvrés après que vous en ayez eu connaissance, des problèmes de santé que connaît votre animal, la déclaration devant être faite par vous-même, votre conjoint ou encore par l'une des personnes vivant sous votre toit. Ensuite, vous devez nous adresser la feuille de soins que nous vous avons fait parvenir avec votre contrat, dûment remplie par vous-même pour la partie administrative et par votre vétérinaire pour la partie financière et médicale. Elle devra être datée et signée par vous-même et par votre vétérinaire qui apposera son tampon professionnel et joindra un exemplaire de la facture relative à son intervention. En cas d'achat de médicaments en pharmacie, l'original de l'ordonnance du vétérinaire sera joint à la facture de la pharmacie. En cas d'analyse envoyée à un laboratoire extérieur, cette demande d'examen complémentaire devra être mentionnée sur la feuille de soins. La facture correspondante devra également être jointe. A noter que toute demande incomplète vous sera retournée systématiquement. La partie médicale est obligatoire. Elle doit être complète et remplie lisiblement.

En cas de maladie chronique, nécessitant un traitement à long terme, et afin de faciliter la prise en charge, il est possible pour l'assuré de fournir une attestation du vétérinaire comportant : le nom de l'animal, son identification, le nom et les coordonnées du propriétaire ; le nom de(s) médicament(s), le nom de la pathologie concernée par ce traitement, la date d'apparition de la maladie, la durée du traitement. A cet effet, ce document remplace la feuille de soins exigée pour toute demande de remboursement. Cette attestation, d'une validité d'un an maximum, pourra être actualisée à la demande de l'assureur.

B. ÉVALUATION DES DOMMAGES Notre docteur vétérinaire mandaté à cet effet devra avoir, le cas échéant, libre accès auprès de l'animal accidenté ou malade, en accord avec le docteur vétérinaire traitant. Le refus du souscripteur quant à cet accès entraînera la perte de tout droit à la garantie.

C. RÈGLEMENT Les montants de remboursements des frais engagés et auxquels vous avez droit au titre de la formule choisie figurent aux Dispositions Particulières. Notre règlement interviendra dès que possible, et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception du dossier complété dans son intégralité.

D. FRANCHISE Le type et le montant de la franchise sont indiqués dans les Dispositions Particulières s'il y en a.

E. SUBROGATION Nous nous substituons à concurrence de l'indemnité que nous avons réglée dans les droits et actions contre tous tiers responsables de la maladie ou de l'accident survenu à votre animal. Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, nous serons alors déchargés de nos obligations à votre égard dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

F. PRESCRIPTION Toutes actions concernant ce contrat ne peuvent être exercées que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue par :

- La désignation d'expert ;

- L'envoi d'une lettre recommandée avec A.R. adressée par nous en ce qui concerne le paiement de la prime et par vous en ce qui concerne le règlement d'une demande de remboursement ;

- La saisine d'un tribunal même en référé ;

- Toute autre cause ordinaire.

CHAPITRE 7 : RECLAMATIONS

En cas de désaccord sur le fonctionnement de votre contrat, vous pouvez nous adresser une réclamation écrite en indiquant le motif de votre désaccord et les références de votre contrat à l'adresse suivante : AssurOne-Gefi – Département Réclamations 2/4 bd de la Gare - 95210 Saint Gratien

Nous nous engageons à traiter votre demande le plus rapidement et le plus objectivement possible.

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté votre interlocuteur habituel ou votre Service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au Service Relation Clientèle en écrivant à l'adresse suivante selon la garantie en jeu :

AXA France - Direction Relations Clientèle - TSA 46 307 - 95901 Cergy Pontoise Cedex 9

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin.

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informés).

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en vous adressant à l'association La Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante :

Par mail : www.mediation-assurance.org

Par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

CHAPITRE 8 : INFORMATIQUES ET LIBERTES (loi du 6 janvier 1978)

Vous pouvez nous demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur tout fichier à usage de notre société, nos assureurs, réassureurs et des organismes professionnels en nous écrivant à l'adresse suivante : AssurOne-Gefi - 2/4 bd de la Gare - 95210 Saint Gratien –

Ces produits d'Assurance Santé Animale sont commercialisés par l'intermédiaire de

AAC-GeFi Pet Insurance, SAS au capital de 40 000 euros, siège social 7/9 Rue La Boétie 75008 Paris – RCS Paris 444 106 397 – N°ORIAS 08 042 109 et gérés par AssurOne Group, SAS au capital de 2 191 761.04 euros, RCS Paris B 478 193 386 - Code APE 6622Z, intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n°07003778 (www.orias.fr) – Adresse de gestion : 2/4 bd de la Gare - 95210 Saint Gratien.

Garantie Financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle conformes au Code des Assurances Autorité de contrôle L'autorité de contrôle de l'entreprise d'assurances qui accorde les garanties prévues par le présent contrat est : L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 61, rue Taitbout – 75436 PARIS CEDEX 09 Procédure de médiation

Compagnies d'assurances –

Votre police d'assurance sera placée par nos soins auprès de la compagnie dont les mentions légales sont rappelées dans les Dispositions Particulières.

GEFI PET INSURANCE

CONVENTION D'ASSISTANCE ANIMAUX 2604

Pour toute information, pour déclarer un sinistre et mettre en jeu une garantie d'assistance,

Votre interlocuteur est : MUTUAIDE ASSISTANCE – Service Assistance Animaux 8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX - 7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

Par téléphone de France : 01.45.16.85.27

Par téléphone de l'étranger : 33.1.45.16.85.27 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par télécopie : 01.45.16.63.92

Par e-mail : assistance@mutuaide.fr

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom du contrat souscrit,
- Votre nom et prénom,
- Le nom et le numéro d'identification de votre animal,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous : MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex

L'assistance « animaux » :

L'assistance « animaux » comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre suite à un accident corporel survenu à votre domicile.

Bénéficiaire :

- L'assuré couvert par le contrat Assurance santé animale GEFI PET INSURANCE,
- L'animal identifié sur le contrat d'assurance. Domicile : Le lieu de résidence principale ou secondaire déclaré par l'assuré lors de la souscription du contrat d'assurance. Ce domicile doit se situer en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco. Territorialité : France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.

Evénements garantis :

- Hospitalisation du bénéficiaire suite à un accident, pour une durée supérieure à 48 heures consécutives,

- Immobilisation du bénéficiaire au domicile, suite à un accident, pour une durée supérieure à 48 heures consécutives, sur prescription médicale,
- Maladie, blessure du chien ou du chat
- Disparition du chien ou du chat, fuite, fugue

Proche du bénéficiaire : Toute personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Accident corporel : Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle, provenant d'un événement imprévisible et constituant la cause du dommage. L'intoxication alimentaire est assimilée à un accident.

Hospitalisation du propriétaire : Tout séjour de plus de 48 heures dans un établissement de soins public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical de lésions résultant d'un accident.

Immobilisation du propriétaire au domicile : L'état qui empêche le bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et qui, à la suite d'un accident, entraîne son immobilisation au domicile, pour une durée d'au moins 48 heures consécutives, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

Animaux garantis : Le chien et/ou le chat du bénéficiaire déclaré(s) et identifié(s) au contrat.

Nullité : Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraîne la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Nous organisons : Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nous prenons en charge : Nous finançons la prestation.

Exécution des prestations : Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. Aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE. Les prestations, qui n'ont pas été organisées par ses soins ou en accord avec MUTUAIDE ASSISTANCE, ne donnent droit a posteriori à aucun remboursement ou indemnisation.

ARTICLE 2 - LES GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE AVEC VOTRE ANIMAL DE COMPAGNIE

Ces garanties ont pour objet la mise en œuvre d'une assistance au domicile du bénéficiaire pour couvrir les conséquences :

- d'une incapacité temporaire consécutive à un accident du propriétaire de l'animal.
- d'une hospitalisation supérieure à 48 heures suite à un même évènement du propriétaire de l'animal,
- d'une maladie ou d'une blessure de l'animal garanti,
- de la disparition de l'animal garanti (fugue, enlèvement) TRANSPORT ET/OU GARDE DES ANIMAUX

1) Vous êtes hospitalisé suite à un évènement garanti et votre animal se trouve seul à votre domicile.

2) Vous êtes immobilisé au domicile suite à un évènement garanti, et vous ne pouvez vous occuper de votre animal.
Mutuaide Assistance 01/10/2011.

Nous nous chargeons :

- Soit d'organiser et de prendre en charge à 100% (frais réels) le voyage aller et retour d'un proche désigné par vous, résidant en France Métropolitaine ou Principautés de Monaco ou d'Andorre, pour lui permettre de se rendre à votre domicile et d'assurer la garde de l'animal. Cette prise en charge s'effectue sur la base d'un billet SNCF première classe ou d'un billet d'avion classe tourisme.

- Soit d'organiser et de prendre en charge le transfert de votre animal dans un établissement de garde spécialisé, dans un rayon de 50 kilomètres autour de votre domicile, par les moyens appropriés et dans la limite des disponibilités locales. Nous prenons alors en charge les frais de garde pendant 10 jours maximum, à concurrence de 120 € TTC par an. La garantie cesse automatiquement 24 heures après votre retour au domicile ou dès la fin de la prescription médicale, et dans tous les cas à partir du 10ème jour de garde.

- Soit d'organiser et de prendre en charge à 100% (frais réels) le transport de votre animal jusque chez un proche résidant dans un rayon de 50 kilomètres autour de votre domicile, par les moyens appropriés et dans la limite des disponibilités locales. Les frais de retour des animaux domestiques au domicile ne sont pas pris en charge. Cette prestation de service est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils sollicités par nous (vaccinations à jour, caution...) Elle est rendue sous réserve que, vous même ou une personne autorisée par vous, puisse accueillir, chez vous, le prestataire choisi afin de lui confier l'animal.

3) Votre animal est malade ou blessé pendant votre immobilisation au domicile, suite à un évènement garanti. Nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transport d'une personne sur place désignée par vous jusqu'à la pharmacie la plus proche de votre domicile, pour aller chercher les médicaments prescrits par le vétérinaire pour votre animal.

- Soit le transport de votre animal chez le vétérinaire, accompagné par une personne disponible sur place et autorisée par le propriétaire. Dans tous les cas, notre prise en charge ne peut excéder 150,00 €.TTC par an.

RECHERCHE ET ORGANISATION

Votre animal a fugué de votre domicile, ou il a disparu (égaré, enlevé). Nous vous communiquons :

- des conseils et les démarches à effectuer pour vous permettre de retrouver rapidement votre compagnon,
- la liste des vétérinaires (indépendants ou cliniques) dans un rayon de 50 kilomètres autour de votre domicile, Nous contactons pour vous les organismes autour de votre domicile susceptibles de vous aider à retrouver votre animal (gendarmerie, refuges SPA, mairie etc.)

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AU DOMICILE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- une hospitalisation du bénéficiaire d'une durée inférieure à 48 heures consécutives,
- une immobilisation du bénéficiaire d'une durée inférieure à 48 heures consécutives,
- l'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, et ses conséquences,
- l'abus d'alcool et ses conséquences,
- les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées,
- une infirmité préexistante.
- le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,
- toute mutilation volontaire du bénéficiaire,

ARTICLE 4 – EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par Mutuaide Assistance ou avec son accord,
- Les conséquences et/ou dommages survenant dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.
- Les conséquences et /ou dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère.
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu.
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'art. L 113-1 du Code des Assurances.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques. Dans l'exécution de ses obligations, MUTUAIDE ASSISTANCE ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de sinistre résultant d'événements tels que ceux précités, y compris ceux d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.

ARTICLE 5 - REGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention. Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit. MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Elle intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Tout bénéficiaire subroge MUTUAIDE ASSISTANCE à concurrence des sommes prises en charge, dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable.

ARTICLE 6 - CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à : MUTUAIDE ASSISTANCE Service Gestion des Sinistres Assistance Animaux 8-14, Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE.

Le bénéficiaire doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex, SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances – sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel située 61 rue Taitbout – 75009 Paris – 383 974 086 RCS Créteil.