assurance

ASSURANCE SANTÉ CHIEN CHAT

CONDITIONS GÉNÉRALES

Vous venez de souscrire un contrat d'assurance auprès de notre compagnie.

Toutes nos équipes sont désormais à votre service afin de vous satisfaire à tout moment de la vie de votre contrat.

Le présent document complète les Conditions Particulières qui vous ont été remises à la souscription.

Un sommaire permettra de rechercher plus aisément les éléments que vous désirez consulter.

N'hésitez pas à nous solliciter si vous souhaitez d'autres informations ou une assistance pour vos démarches.

SOMMAIRE

1 - GÉNÉRALITÉS 1

1.1 Composition de votre contrat 1
1.2 L'objet de votre contrat 1
1.3 Définitions contractuelles de certains termes de votre contrat 1
1.4 Actualisation des garanties et des franchises 2
1.5 Contrat souscrits à distance 2
1.6 Étendue territoriale de vos garanties 2
1.7 La protection de vos données personnelles 3

2 – LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT 4

2.1 La vie de votre contrat 4
2.2 Prescription 5
2.3 Réclamations 5

3 – LES BASES DE NOTRE ACCORD 6

3.1 Portée et étendue de vos déclarations 6
3.2 Conséquences 6

4 – LA COTISATION 7

4.1 Montant 7
4.2 Modalités de paiement 7
4.3 Conséquence du retard dans le paiement 7
4.4 Mois d'engagement 7
4.5 Complément de cotisation 7

5 – MODALITÉS EN CAS DE SINISTRE 8

6 - LES GARANTIES 10

6.1 Chirurgie 10
6.2 Soins courants 10
6.3 Pack prévention 10
6.4 Frais de stérilisation 11
6.5 Frais de détartrage 11
6.6 Capital décès 11

7 - ASSISTANCE 12

7.1 Garde des animaux assurés en cas d'hospitalisation ou décès du souscripteur 12
7.2 Renseignements téléphoniques 12

EXCLUSIONS GÉNÉRALES 13

1 - GÉNÉRALITÉS

1.1 COMPOSITION DE VOTRE CONTRAT

Il se compose :

- des présentes Conditions Générales ;
- de vos Conditions Particulières ;
- des clauses particulières éventuelles.

1.2 L'OBJET DE VOTRE CONTRAT

Ce contrat a pour objet d'accorder des ensembles de garanties choisis par vous selon les formules suivantes :

	ACCIDENT	EQUILIBRE	EQUILIBRE PLUS
CHIRURGIE ACCIDENT	Garanti	Garanti	Garanti
CHIRURGIE MALADIE		Garanti	Garanti
SOINS COURANT ACCIDENT	Garanti	Garanti	Garanti
SOINS COURANT MALADIE		Option*	Garanti
PACK PRÉVENTION			Garanti
FRAIS DE STÉRILISATION		Garanti	Garanti
FRAIS DE DÉTARTRAGE			Garanti
CAPITAL DÉCÈS ACCIDENT	Garanti	Garanti	Garanti
CAPITAL DÉCÈS MALADIE		Option	Garanti
ASSISTANCE	Garanti	Garanti	Garanti

***Limité à 3 remboursements par an.**

Votre choix figure aux Conditions Particulières et vos garanties sont détaillées dans les présentes Conditions Générales.

1.3 DÉFINITIONS CONTRACTUELLES DE CERTAINS TERMES DE VOTRE CONTRAT

Vous :
le souscripteur du contrat désigné dans les Conditions Particulières ou toute autre personne qui lui serait substituée avec notre accord ou du fait du décès du souscripteur précédent.

Nous :
l'Assureur, CARMA - SA au capital de 23 270 000€ - RCS ÉVRY 330 598 616, entreprise régie par le Code des assurances, ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz 91000 Évry-Courcouronnes IDU REP PAP FR231853_03UANF.
Organisme chargé de la supervision des sociétés d'assurance : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 9.

Accident : Toute atteinte corporelle de l'Animal, non intentionnelle de la part du souscripteur, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Animal assuré : Ce contrat couvre les chiens et chats de plus de 3 mois.

Les animaux doivent être à jour de leurs vaccins et de leurs rappels.

Les animaux doivent être identifiables par un tatouage au dermographe ou par une identification électronique.

Les animaux doivent être en bonne santé et ne pas présenter de Maladie congénitale ou héréditaire, chronique ou récidivante.

Sont exclus les animaux :

- **faisant partie d'un élevage ou d'un groupe de plus de 5 animaux,**
- **faisant partie d'une meute, c'est-à-dire, un ensemble de chiens dressés pour la chasse à courre,**
- **faisant l'objet d'une activité commerciale,**
- **utilisés à des fins professionnelles,**
- **n'étant pas la propriété d'un particulier.**

Assuré : Personne qui a souscrit le contrat et payé la cotisation.

Maladie : Toute altération de la santé de l'Animal, constatée par un docteur vétérinaire et donnant lieu à un traitement.

Intervention chirurgicale : Toute manipulation sur une partie du corps de l'Animal assuré nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou toute ablation d'un organe de l'Animal assuré. Tout acte invasif, qu'il soit curatif ou diagnostique, pratiqué sous anesthésie générale ou locale (endoscopie, sonde, biopsie).

Toute manipulation réalisée avec ou sans anesthésie effectuée en vue de la réduction de fracture contrôlée par un cliché radiologique.

Franchise : La part du dommage laissée à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

Souscripteur : La personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, mentionnée aux Conditions particulières et ayant payé la cotisation d'assurance correspondante.

1.4 ACTUALISATION DES GARANTIES ET DES FRANCHISES

Toutes dispositions qui viendraient modifier certains termes de vos Conditions Particulières «Affaire Nouvelle» et «Avenant» sont portées à votre connaissance par une note d'information valant avenant : l'Avenant de Modification Générale.

L'Avenant de Modification Générale précise également les références des Conditions Générales applicables.

Ces dernières sont disponibles sur simple demande au Service Consommateurs CARMA (article 2.3 du présent contrat).

1.5 CONTRAT SOUSCRITS À DISTANCE

Dans le cas où vous avez souscrit votre contrat à distance, vous pouvez renoncer à l'assurance, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans les 14 jours qui suivent la conclusion de votre contrat (ou la réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure).

Pour cela, il vous suffit de nous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception, selon le modèle suivant : « Je soussigné(e) [Nom Prénom], demeurant à [Adresse], demande à renoncer à la souscription de mon assurance Santé Chien Chat n°_____. »

Ce courrier est à adresser à : CENTRE DE GESTION ASSURANCES - TSA 74 116 - 77026 Melun cedex.

Les sommes éventuellement versées au titre de l'assurance seront restituées dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la notification.

Vous pouvez demander la prise d'effet de vos garanties avant expiration de ce délai de renonciation.

1.6 ÉTENDUE TERRITORIALE DE VOS GARANTIES

Les garanties couvrent les frais exposés dans les pays suivants : France et les états membres de l'Union Européenne.

La garantie assistance n'est accordée qu'en France Métropolitaine.

1.7 - LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

CARMA traite vos données personnelles dans le respect des principes fixés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données personnelles, et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée.

Pour vous permettre de disposer de l'information la plus complète sur l'utilisation de vos données personnelles par CARMA, nous vous invitons à prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles disponible sur le site internet https://www.groupe-carma.com.

L'exercice de vos droits

L'exercice de vos droits s'effectue par courrier au Délégué à la protection des données personnelles, accompagné de tout moyen permettant d'établir votre identité à l'adresse :

CARMA,

Service Consommateurs,

ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz 91000 Évry-Courcouronnes,

ou

par e-mail à Carma_rgpd_contact@carrefour.com

2 – LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

2.1 LA VIE DE VOTRE CONTRAT

DURÉE

Le contrat est conclu pour une première période se terminant à la date d'échéance principale fixée aux Conditions Particulières. Il est reconduit par tacite reconduction à chaque échéance principale.

Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez d'un délai de 20 jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de la poste faisant foi pour adresser votre demande de résiliation par lettre recommandée.

PRISE D'EFFET

Les garanties prennent effet à la date et à l'heure indiquées dans les Conditions Particulières sous réserve que les pièces justificatives demandées nous aient été transmises. Pour que le contrat devienne définitif nous devons avoir reçu votre accord signé.

DÉLAI DE CARENCE

Les garanties prennent effet :

- **pour les frais consécutifs à un Accident, pour la consultation vaccinale et les versements du capital décès en cas d'Accident, 15 jours après la date de prise d'effet du contrat.**
- **pour les autres frais, 60 jours après la date de prise d'effet du contrat.**

Toutefois, pour les animaux qui bénéficiaient déjà d'une assurance résiliée à votre initiative, à condition que les garanties soient identiques et qu'il n'y ait pas eu d'interruption entre la date de résiliation de cette assurance et la date de souscription du présent contrat, le délai de carence ne sera pas applicable. Cette disposition est soumise à la condition de la fourniture de justificatifs lors de la souscription.

Ces délais s'appliquent, également, en cas d'avenant au contrat.

RÉSILIATION DU CONTRAT

Par vous :

- à tout moment si votre contrat a été souscrit depuis plus d'un an. La résiliation prendra effet 1 mois après réception de la notification.
- à l'échéance principale du contrat, avec un préavis minimum de 20 jours à partir de la date d'envoi de l'avenant de modification générale,
- à l'échéance principale du contrat avec un préavis de 2 mois,
- en cas de décès, de fuite, de vente ou de perte de l'Animal assuré,
- dans le cas où nous aurions résilié, après sinistre, un autre de vos contrats d'assurance avec un préavis d'un mois suivant la réception de la notification.

Par nous :

- à l'échéance principale du contrat avec un préavis de 2 mois,
- en cas de non-paiement de la cotisation (cf. : LA COTISATION),
- en cas de fausse déclaration.

Modalités

La résiliation doit être faite par lettre simple ou tout autre support durable à : Centre de gestion Assurances TSA 74116 77026 Melun Cedex. Le délai de préavis part de la date d'envoi de la lettre, le cachet de la poste faisant foi ou par voie électronique sur le site www.assurance.carrefour.fr

Remboursement des cotisations

Nous procéderons alors au remboursement de la portion de prime (si elle a été payée d'avance) au prorata temporis de la date effective de la résiliation à la date d'échéance principale.

2.2 PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 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 :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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 du Souscripteur 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 le Souscripteur ou a été indemnisé par ce dernier. Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 à 2246 du Code civil) :

- toute demande en justice, même en référé ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie du Souscripteur, ou toute reconnaissance de dette du Souscripteur envers l'Assureur ;
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'Assureur au Souscripteur en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - le Souscripteur à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

2.3 RÉCLAMATIONS

QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Il s'agit de la manifestation de votre mécontentement ou de votre insatisfaction, directement adressée à nos services. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou d'avis n'est pas considérée comme telle et devra être adressée à votre conseiller habituel.

NOS ENGAGEMENTS

Chaque réclamation fait l'objet d'un examen approfondi afin de trouver ensemble une solution qui vous convienne. Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans le délai susmentionné. Le service sollicité s'engage à vous apporter une réponse définitive dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation initiale. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, vous en seriez **informé.**

À QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION ?

- Par courrier adressé à : SERVICE RÉCLAMATIONS ASSURANCES TSA 74116 - 77026 Melun Cedex

Ou

- En utilisant notre formulaire en ligne : https://assurance.carrefour.fr/nous-contacter, sélectionnez ensuite "Faire une réclamation" puis choisissez l'assurance concernée.

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez :

- Poursuivre l'échange en sollicitant le Service Consommateurs de l'assureur
  - Par courrier : CARMA - Service Consommateurs ZAE ST Guénault, 1 rue Jean Mermoz, 91000 Évry-Courcouronnes
  - Par e-mail : fr_conso_carma@carrefour.com
- Saisir le Médiateur de l'assurance
  - Par courrier : La Médiation de l'assurance TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
  - En ligne : http://www.mediation-assurance.org

Le Médiateur ne peut être saisi que si :

- vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre votre litige par une réclamation écrite adressée au service indiqué dans la rubrique " À QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION" ;

- aucune action judiciaire n'est ou n'a été engagée ; le Médiateur doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

3 – LES BASES DE NOTRE ACCORD

Elles sont constituées par vos déclarations à chaque étape de la vie de votre contrat.

3.1 PORTÉE ET ÉTENDUE DE VOS DÉCLARATIONS

Les déclarations que vous avez faites en réponse au questionnaire soumis à la souscription, sont reproduites aux Conditions Particulières. Il est essentiel que ces déclarations soient exactes.

À LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT

Elles nous permettent de fixer votre cotisation et les conditions auxquelles nos garanties vous sont accordées.

Vous devez donc nous signaler tout changement affectant, en cours de contrat, un des éléments figurant dans vos Conditions Particulières.

Vous devez nous en informer dans les quinze jours qui suivent la date où vous en avez eu connaissance.

EN CAS D'EXISTENCE D'AUTRES ASSURANCES

Si les risques garantis par ce contrat sont à la souscription, ou viennent à être couverts, par une autre assurance, vous devez nous le faire savoir dans les **15 jours** où vous en avez connaissance.

3.2 CONSÉQUENCES

En cas de réticence ou de fausse(s) déclaration(s) de votre part, nous pourrons appliquer les sanctions suivantes :

Article L.113-8 du Code des assurances :

Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L.132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Article L.113-9 du Code des assurances :

L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

Cette réduction proportionnelle n'est pas opposable aux victimes. Nous leur versons donc l'intégralité des indemnités auxquelles leur préjudice leur donne droit mais nous récupérons ensuite auprès de vous les sommes payées pour votre compte.

4 – LA COTISATION

4.1 MONTANT

La cotisation annuelle figure dans les Conditions Particulières.

Les montants indiqués dans votre contrat sont revus au 1er janvier de chaque année et sont portés à votre connaissance par une note d'information valant avenant : l'Avenant de Modification Générale.

Les cotisations se payent d'avance, aux dates indiquées aux Conditions Particulières, au domicile de notre représentant qualifié. Aux cotisations s'ajoutent les frais accessoires et les taxes en vigueur.

Le paiement fractionné étant une facilité de règlement, il ne fait pas obstacle à l'exigibilité de la totalité de la cotisation due jusqu'à l'échéance suivante.

4.2 MODALITÉS DE PAIEMENT

Les modalités de paiement de la cotisation annuelle (fractionnement) figurent dans les Conditions Particulières.

4.3 CONSÉQUENCE DU RETARD DANS LE PAIEMENT

À défaut du paiement d'une cotisation, ou d'une fraction de cotisation, dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons suspendre la garantie 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée adressée au souscripteur à son dernier domicile connu.

Cette lettre recommandée indiquera qu'elle est envoyée à titre de mise en demeure, rappellera le montant et la date d'échéance de la cotisation, ou de la fraction de cotisation, en application de l'article L.113-3 du Code des assurances. La suspension de garantie pour non-paiement ne dispense pas le souscripteur de l'obligation de payer les cotisations à leur échéance.

En cas de fractionnement de la cotisation annuelle, la suspension de garantie intervenue pour non-paiement d'une des fractions de cotisation produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, sans pour autant dispenser le souscripteur de l'obligation de payer les fractions de cotisation exigibles à leur échéance.

Nous avons le droit de résilier le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours mentionnés ci-dessus.

Le contrat non résilié reprend ses effets à midi le lendemain du jour où ont été payés les arriérés de cotisation ou, en cas de fractionnement de la cotisation annuelle, les fractions de cotisation ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension.

Le versement du «mois d'engagement» à la souscription du contrat, ne fait pas l'obstacle à l'application des dispositions ci-dessus.

4.4 MOIS D'ENGAGEMENT

À la souscription du contrat, le versement, en une seule fois, d'un « mois d'engagement » vous est demandé. Son montant est indiqué aux Conditions Particulières. Les sommes versées au titre du « mois d'engagement » sont destinées à compenser le non-paiement d'une prime ou portion de prime échue. En contrepartie, CARMA s'engage à renoncer à recouvrer les cotisations impayées par voie contentieuse.

En cas de résiliation du présent contrat, le « mois d'engagement » sera restitué intégralement à l'assuré, sauf si cette résiliation résulte :

- du non-paiement d'une cotisation après mise en œuvre des dispositions réglementaires relatives à l'article L.113-3 du Code des assurances ;
- d'une nullité pour fausse déclaration intentionnelle (article L.113-8 du Code des assurances).

Le versement du « mois d'engagement » à la souscription du contrat, ne fait pas obstacle à l'application des dispositions relatives aux conséquences du retard dans le paiement des cotisations exposées dans le paragraphe ci-avant.

4.5 COMPLÉMENT DE COTISATION

Chaque année, un montant forfaitaire correspondant aux frais d'échéance principale sera prélevé en une fois, quel que soit le nombre de contrats souscrits. A chaque échéance principale, le montant actualisé de ces frais est porté à votre connaissance par Avenant de Modification Générale.

5 – MODALITÉS EN CAS DE SINISTRE

REMBOURSEMENT DES FRAIS ENGAGÉS

DÉTERMINATION DES MONTANTS À REMBOURSER

Seuls les actes exécutés par un docteur vétérinaire et ses prescriptions pourront faire l'objet d'un remboursement. Les remboursements sont effectués sous réserve de la conformité à l'article R242-49 du Code de Déontologie Vétérinaire, à savoir que :

- les honoraires vétérinaires sont déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur, de la nature des soins donnés et des circonstances particulières. Leur présentation doit être explicite en ce qui concerne l'identité du ou des intervenants et la nature des prestations effectuées par chacun,
- le vétérinaire doit répondre à toute demande d'information sur ses honoraires ou sur le coût d'un traitement,
- la facturation d'un acte en fonction du résultat est interdite.

Les remboursements sont effectués sur la base des frais réels après déduction de la Franchise, en tenant compte du plafond d'indemnisation lié à certaines garanties, ou du plafond annuel toutes prestations confondues lié à un Animal assuré par année d'assurance.

MODALITÉS PRATIQUES DE REMBOURSEMENT

Vos demandes de remboursements devront être adressées **dans les 60 jours suivant les soins à :**

Centre de gestion Assurances TSA 74116 77026 Melun Cedex.

À ces demandes, vous devez joindre les pièces originales suivantes que nous conserverons :

- la feuille de soins prévue à cet effet dûment complétée,
- les factures acquittées datées, portant le nom et le prix des médicaments et mentionnant le nom et le numéro de tatouage de l'Animal assuré.

Si vous faites, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous serez déchu de tout droit à garantie, et le sinistre sera à votre charge.

Vous devez nous communiquer sur simple demande, tout élément nécessaire à une éventuelle expertise. Nous pouvons désigner à nos frais un docteur vétérinaire pour vérifier les causes de la demande de prestations et ses conséquences. Celui-ci devra avoir libre accès auprès de l'Animal assuré, afin de constater son état.

Le refus de votre part de soumettre l'Animal assuré à ce contrôle entraînerait, sauf cas fortuit ou de force majeure, la perte de tout droit à indemnité.

En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, il est convenu d'avoir recours à l'arbitrage : vous désignez un vétérinaire, nous en désignons un autre. Si ces deux vétérinaires ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième vétérinaire et, à défaut, le président du Tribunal Judiciaire du domicile du Souscripteur qui désigne le troisième.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son vétérinaire, ainsi que la moitié de ceux du troisième et des frais de sa nomination.

DÉLAI DE PAIEMENT DE L'INDEMNITÉ

L'indemnité vous sera versée, dans un délai de 30 jours maximum **après réception de l'intégralité des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du dossier.**

ASSURANCES CUMULATIVES

Lorsque plusieurs assurances pour un même intérêt, contre un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat quelle que soit la date à laquelle elle a été souscrite, sans que l'indemnité ainsi due ne puisse excéder la valeur du bien assuré au moment du sinistre. Dans ces limites, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix.

SUBROGATION (ARTICLE 121-12 DU CODE DES ASSURANCES)

Lorsque nous avons payé une indemnité, nous sommes subrogés jusqu'à concurrence de son montant dans vos droits et actions contre les responsables de l'Accident ayant donné lieu à indemnisation. Nous pouvons être déchargés, en tout ou en partie, de notre responsabilité envers vous quand la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur.

6 - LES GARANTIES

Les garanties et options ne sont accordées que si les Conditions Particulières mentionnent qu'elles sont souscrites.

Les interventions doivent être nécessitées par un Accident ou une Maladie survenues à un Animal assuré, sauf pour la garantie «Assistance », les prestations du « Pack prévention », la stérilisation et le détartrage.

Toutes les garanties comportent des franchises et/ou plafond indiqués à vos Conditions Particulières.

6.1 CHIRURGIE

6.1.1 CHIRURGIE ACCIDENT

Cette garantie a pour objet de vous indemniser des frais directement liés à une Intervention chirurgicale nécessitée par un Accident.

Les dépenses prises en charge sont :

- le coût de l'acte opératoire (honoraires),
- les examens préopératoires effectués dans les 48 h qui précèdent l'Intervention chirurgicale,
- les frais de pharmacie,
- les frais d'hospitalisation,
- le transport en ambulance animalière, lorsque l'état de santé de l'Animal assuré le nécessite.

6.1.2 CHIRURGIE MALADIE

Cette garantie a pour objet de vous indemniser des frais directement liés à une Intervention chirurgicale nécessitée par une Maladie. Les dépenses prises en charge sont identiques à celles prévues pour la garantie « Chirurgie accident ».

6.2 SOINS COURANTS

6.2.2 SOINS COURANTS ACCIDENTS

Cette garantie a pour objet de vous indemniser des frais de soins consécutifs à un Accident. Les dépenses prises en charge sont :

- les frais d'examens de laboratoire et des frais d'examens radiologiques et échographiques qui ne sont pas pris en charge au titre des frais chirurgicaux,
- les honoraires vétérinaires,
- les frais de pharmacie,
- les frais d'hospitalisation,
- le transport en ambulance animalière, lorsque l'état de santé de l'Animal assuré le nécessite.

6.2.3 SOINS COURANTS MALADIE

Cette garantie a pour objet de vous indemniser des frais de soins consécutifs à une Maladie. Les dépenses prises en charge sont identiques à celles prévues dans la garantie « Soins courants accident»

Dans le cas où cette garantie est souscrite en option de la formule Equilibre, l'indemnisation est limitée à 3 remboursements par an.

6.3 PACK PRÉVENTION

Cette garantie inclut, dans la limite indiquée aux Conditions Particulières :

- un forfait annuel destiné à vacciner votre Animal assuré ou un traitement antiparasitaire.

6.4 FRAIS DE STÉRILISATION

Cette garantie a pour objet de prendre en charge les frais de stérilisation dans la limite indiquée aux Conditions Particulières.

6.5 FRAIS DE DÉTARTRAGE

Cette garantie a pour objet de prendre en charge les frais de détartrage dans les limites indiquées aux Conditions Particulières.

6.6 CAPITAL DÉCÈS

6.6.1 CAPITAL DÉCÈS ACCIDENT

Cette garantie a pour objet de vous verser en cas de décès de votre Animal assuré, suite à un Accident, un capital destiné à financer tout ou partie des frais d'euthanasie si nécessaire.

Le montant de ce capital évolue en fonction de l'âge de votre Animal assuré et est présenté dans vos Conditions Particulières.

6.6.2 CAPITAL DÉCÈS MALADIE

Cette garantie a pour objet de vous verser en cas de décès de votre Animal assuré, suite à une Maladie, un capital destiné à financer tout ou partie des frais d'euthanasie si nécessaire.

Le montant de ce capital évolue en fonction de l'âge de votre Animal assuré et est présenté dans vos Conditions Particulières.

7 - ASSISTANCE

Pour obtenir les services de la garantie Assistance, vous pouvez nous appeler du lundi au samedi, de 7 heures à 22 heures au :

01 45 166 566 Prix d'un appel local

7.1 GARDE DES ANIMAUX ASSURÉS EN CAS D'HOSPITALISATION OU DÉCÈS DU SOUSCRIPTEUR

Ces prestations sont accordées 24h sur 24 et 365 jours par an sous réserve que l'Animal assuré ne présente pas un comportement anormal ou agressif.

Si le Souscripteur est hospitalisé plus d'une journée, nous organisons et prenons en charge pour l'animal assuré :

- soit le transfert chez un parent ou un ami résidant en France Métropolitaine,
- soit la garde dans un organisme spécialisé pour les animaux de compagnie, si aucun de vos proches ne peut s'en occuper. **Ce service est soumis à la condition que l'animal assuré ait reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont alors pris en charge avec un maximum de 305 € TTC par Animal assuré.**

En cas de décès du Souscripteur, nous organisons et prenons en charge pour l'animal assuré :

- soit le transfert chez un parent ou un ami résidant en France Métropolitaine,
- soit le transfert vers un refuge pour animaux de compagnie. Dans ce cas, un certificat de décès du Souscripteur devra être fourni.

L'organisation, par le Souscripteur ou son entourage, des prestations ci-dessus ne peut donner lieu à remboursement que si nous avons été prévenus préalablement.

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements exceptionnels.

7.2 RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES

Vous pouvez obtenir des renseignements concernant votre animal assuré, par téléphone, du lundi au samedi de 7h à 21h, hors jours fériés.

Perte de l'Animal assuré

En cas de perte de votre animal identifié, nous vous communiquons les renseignements suivants :

- les organismes à prévenir : Mairie, Commissariat, Gendarmerie, fourrière la plus proche ;
- les coordonnées du Fichier Central Canin : heures d'ouverture, démarches à effectuer (déclaration de perte à confirmer par courrier...) ;
- les coordonnées du Fichier National Félin : heures d'ouverture, démarches à effectuer.

Vie quotidienne :

- adresses utiles ;
- informations sur l'alimentation, la propreté, les soins, la vaccination, le dressage, le pedigree...

Questions administratives :

- formalités aux frontières ;
- Accidents et dégâts causés par l'Animal assuré ;
- contrats d'achat et recours.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches, dans ce cas nous nous engageons à répondre dans les 48 heures.

Ces renseignements ne feront pas l'objet d'une confirmation écrite et ne constitueront en aucun cas une consultation, un diagnostic ou une prescription médicale.

Les questions concernant des jeux ou des concours sont exclues.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Pour toutes les garanties du contrat, en plus des exclusions d'ordre public, sont exclus :

- **les aliments, même ceux prescrits par le vétérinaire (y compris ceux ayant une valeur diététique) ;**
- **les fortifiants (complexes oligo-vitaminiques) et les compléments nutritionnels ;**
- **tous les objets à usage médical ;**
- **les produits non médicamenteux, c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché, sauf les produits antiseptiques ;**
- **le tatouage, la pose de puce électronique (transpondeur) ;**
- **les Interventions chirurgicales ayant un but esthétique ;**
- **l'avortement, la contraception** (autre que les frais de stérilisation lorsqu'ils sont garantis) ;
- **les prothèses dentaires ainsi que tous appareillages ;**
- **le traitement des troubles du comportement ;**
- **les frais occasionnés par la gestation : diagnostic, suivi et mise bas, sauf césarienne dans le cadre d'un Accident ;**
- **les visites de confort ;**
- **tous soins et interventions pratiqués par une personne n'ayant pas la qualité de vétérinaire inscrit à l'Ordre.**

Sont également exclues les conséquences :

- **des Maladies ou Accidents antérieurs à la souscription du contrat ;**
- **des anomalies, malformations, infirmités d'origines congénitales ou héréditaires et de leurs suites y compris la dysplasie de la hanche et les luxations chroniques des rotules ;**
- **de la rage ou toutes Maladies contagieuses (épizootie) entraînant l'euthanasie de l'animal contaminé ;**
- **d'Accident de chasse, de courses, de combats de chiens organisés, de compétitions sportives et leurs entraînements, de mauvais traitements, d'un manque de nourriture ou de soins, lorsque ces faits sont imputables au Souscripteur ou aux personnes vivant sous son toit.**

AS158-06-2024

CCH-06/20