

Dispositions Générales

du contrat

« Coups Durs »

SOMMAIRE

LEXIQUE (pour bien nous comprendre)

Titre 1 - INFORMATIONS GENERALES

- Art. 1 **Objet du contrat**
- Art. 2 **Les éléments de votre contrat**
- Art. 3 **Comment souscrire et Qui peut souscrire le contrat ?**
 - 3.1 Comment souscrire ?
 - 3.2 Qui peut souscrire ?

Titre 2 - LA GARANTIE

- Art. 4 **La garantie du contrat**
 - 4.1 Les frais vétérinaires garantis
 - 4.2 Le montant des remboursements
 - 4.3 Les Franchises
 - 4.4 Les délais de carence
 - 4.5 Etendue territoriale

Art. 5 **Ce qui n'est pas garanti**

Titre 3 - COMMENT OBTENIR LES REMBOURSEMENTS ?

- Art. 6 **Quelles sont vos obligations ?**
 - 6.1 Que faire en cas de sinistre et dans quels délais ?
 - 6.2 Selon quelles modalités ?
 - 6.3 Evaluation des dommages

Art 7 **Règlement des prestations**

Art 8 **La subrogation**

Art 9 **Les assurances cumulatives**

Titre 4 - LA VIE DU CONTRAT

Art 10 **Conclusion, Effet, durée et renouvellement de votre contrat**

- 10.1 Conclusion du contrat
- 10.2 Date d'effet et renouvellement du contrat
- 10.3 Suspension des garanties
- 10.4 Cessation des garanties

Art 11 **Résiliation du contrat**

- 11.1 Quelles sont les possibilités de résiliation du contrat ?
- 11.2 Quelles formalités respecter pour le contrat ?
- 11.3 Les conséquences de la résiliation

Art 12 **Vos déclarations**

- 12.1 Que devez-vous nous déclarer ?
- 12.2 La validité de vos déclarations

Art 13 **Votre cotisation**

- 13.1 La base de calcul et le montant de vos cotisations
- 13.2 La variation de vos cotisations
- 13.3 Le paiement de vos cotisations
- 13.4 Le non-paiement de vos cotisations

Art 14 **La modification de vos garanties**

Titre 5 – LES AUTRES DISPOSITIONS

Art 15 **Prescription**

Art 16 **Informatique et liberté**

Art 17 **Litiges et réclamations – Médiation – Autorité de contrôle**

Art 18 **Opposition au démarchage téléphonique**

Art 19 **Possibilité de renonciation**

- 19.1 Les modalités de la renonciation
- 19.2 Conséquences en cas d'exercice du droit à renonciation.

Tableau des garanties de l'offre « Coups durs »

Dispositions Générales

(Référence : DG/SAM Version 02/2018)

Contrat souscrit auprès de REMA, Société d'assurance mutuelle, Entreprise d'assurances régie par le Code des assurances, Siège social, 137, rue Victor Hugo – 92 300 LEVALLOIS-PERRET, assureur du Contrat. Elle est désignée dans le texte ci-après, l'Assureur.

« **Coups Durs** » est un produit d'assurance négocié auprès de l'Assureur par SERVICES ASSURANCE MONETIQUE (ci-après « SAM », SAS de droit français au capital de 100 000 euros dont le siège social est situé 123-125 rue Victor Hugo 92594 Levallois-Perret Cedex - RCS Nanterre 523 543 445 - Orias n°10058127).

La distribution est réalisée par BANQUE DU GROUPE CASINO (ci-après « BANQUE CASINO », SA au capital de 28 216 200 € dont le siège social est sis 6, Avenue de Provence 75009 Paris - RCS Paris 434 130 423 - Orias n°07028160), agissant en qualité de courtier d'assurance, en partenariat avec SAM, agissant en qualité de courtier d'assurance, et CDISCOUNT (SA au capital social de 5 983 406.38€ €, dont le siège social est situé 120-126 quai de Bacalan 33000 Bordeaux - RCS Bordeaux 424 059 822 - Orias n°13001927), agissant en qualité de Mandataire de BANQUE CASINO. BANQUE CASINO, SAM et CDISCOUNT sont désignés ci-après les « Distributeurs ». L'immatriculation des Distributeurs est vérifiable sur le site internet de l'ORIAS : www.orias.fr

L'Assureur et les Distributeurs sont régis par le Code des assurances et soumis au contrôle de l'ACPR.

Le produit « **Coups Durs** » est diffusé exclusivement par le biais de modes de commercialisation à distance.

L'Assureur a délégué à SAM l'émission des Dispositions particulières des contrats émis dans le cadre du produit « **Coups Durs** » et la gestion des contrats émis.

Le contrat « **Coups Durs** » est un contrat d'assurance individuel régi tant par le Code des assurances que par les présentes Dispositions générales. Il est complété par les Dispositions particulières qui en font partie intégrante, le Tableau des garanties et éventuellement les avenants.

LEXIQUE

Accident : Toute atteinte corporelle de l'animal, non intentionnelle de la part du Souscripteur et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Il incombe au Souscripteur d'apporter la preuve qu'il s'agit d'un Accident.

Souscripteur : Il s'agit de la personne physique qui souscrit le contrat « **Coups Durs** », qui signe les Dispositions particulières au Contrat, acquitte les cotisations, et ainsi accède aux garanties dudit Contrat.

Animal assuré : Animal inscrit sur les Dispositions particulières.

Animal : Animal d'une des espèces Chien ou Chat.

Période d'assurance : C'est la période qui s'écoule entre deux échéances du Contrat.

Conclusion (...du Contrat) : Le Contrat est conclu par l'accord entre le Souscripteur et l'Assureur. La date de conclusion est indiquée aux Dispositions particulières.

Délai de carence : Le délai de carence est une période décomptée à partir de la date de prise d'effet du Contrat, au terme de laquelle intervient le début de la garantie. Aucune prestation n'est due pendant cette période.

Dispositions particulières : Document qui précise l'ensemble des éléments individualisant le Contrat. Il identifie notamment le nom du Souscripteur et de l'Animal assuré, la date d'effet de la garantie, la formule de garantie souscrite, le montant de la cotisation à la date d'effet du Contrat.

Déchéance (perte de garantie) : Perte des droits à l'indemnité d'assurance du Souscripteur à la suite de l'inobservation de certaines de ses obligations en cas de sinistre.

Echéance principale : Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement, date anniversaire du Contrat à laquelle il se renouvelle chaque année. Elle est mentionnée sur les Dispositions particulières du Contrat.

Forfait : Lorsque les montants de remboursements sont exprimés sous la forme de forfaits, ces forfaits sont valables par Période d'assurance. Ils ne sont pas cumulables d'une Période d'assurance sur l'autre.

Frais chirurgicaux : Honoraires propres à une intervention chirurgicale et frais liés à cette intervention (radiographie, frais de pharmacie et de séjour en cabinet ou clinique vétérinaire).

Frais d'euthanasie : Frais engagés pour euthanasier l'Animal assuré en cas d'Accident.

Frais médicaux : Honoraires de vétérinaire, frais de pharmacie, analyses de laboratoires, radiographies, transport en ambulance animalière, séjour en clinique vétérinaire.

Frais de diagnostic : Il s'agit des frais d'analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie réalisés par le vétérinaire pour lui permettre de dresser son diagnostic.

France : Il s'agit de la France métropolitaine et de la Principauté de Monaco.

Franchise : Partie des frais garantis restant à la charge du Souscripteur.

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 (sonde, biopsie, ponction, etc.).

Hospitalisation : Séjour en cabinet ou clinique vétérinaire de plus de 24 heures.

Maladie : Toute altération de l'état de santé de l'Animal assuré constatée par un docteur vétérinaire.

Nous : Il s'agit de nous l'Assureur.

Nullité du Contrat: Sanction prévue par le Code des assurances en cas de fausse déclaration intentionnelle du Souscripteur. Celui-ci perd alors le bénéfice des garanties qui étaient prévues dans le cadre du Contrat et les cotisations, payées ou échues, sont acquises à l'Assureur à titre d'indemnité.

Plafond maximum de remboursement : Le montant du plafond annuel maximum de remboursement est indiqué aux Dispositions particulières de votre Contrat. Il s'apprécie par Période d'assurance.

Souscription à distance : La Souscription à distance désigne la souscription du Contrat réalisée au moyen d'une méthode de vente à distance (mailing, téléphone, Internet).

Tableau des garanties : Partie du Contrat regroupant l'ensemble des dépenses assurées et garanties, les modalités de la participation de l'Assureur à leur remboursement dont les franchises, les montants et limites de garanties.

Vous : Il s'agit de vous, le Souscripteur du Contrat.

Titre 1 - INFORMATIONS GENERALES

Art. 1. Objet du contrat

Le Contrat « **Coups Durs** » garantit le remboursement au Souscripteur des frais vétérinaires qu'il a engagés pendant la Période d'assurance pour l'Animal assuré à la suite d'un Accident.

Art. 2. Les éléments de votre contrat

Votre Contrat « **Coups Durs** » est constitué des éléments suivants :

- les **Dispositions générales** qui suivent, exposées dans le présent document. La Loi applicable est la Loi française, notamment par le Code des assurances. Les Distributeurs et nous-mêmes, nous nous engageons conjointement avec Vous à utiliser la langue française dans nos relations pendant toute la durée de votre Contrat,
- des **Dispositions particulières** et du **Tableau des garanties** tels que tous deux définis au Lexique ci-devant.

Art. 3. Comment souscrire et Qui peut souscrire le contrat ?

3.1 – Comment souscrire ?

La personne souhaitant s'assurer peut souscrire un Contrat « **Coups Durs** » selon les modalités proposées et mises à sa disposition par les Distributeurs : par le biais des sites Internet <https://www.banque-casino.fr/> et <https://www.cdiscount.com/>

3.2- Qui peut souscrire?

- Pour souscrire l'une des formules du Contrat « **Coups Durs** » vous devez être une personne physique résidant en France, et ne pas avoir eu de contrat de même nature résilié par l'Assureur ou tout autre assureur dans les 24 derniers mois.
- L'Animal à assurer, uniquement d'une des espèces Chien ou Chat doit être au moment de la souscription du Contrat :
 - âgé de 3 mois ou plus et de moins de 8 ans ;
 - tatoué au dermographe ou identifié électroniquement par puce ;
 - à jour de ses vaccins habituellement effectués pour ce type d'animal et de leurs rappels ;
 - en bonne santé et ne doit pas présenter de maladie congénitale ou héréditaire ou ne doit pas être atteint de maladie chronique ou récidivante.

A défaut, les garanties souscrites ne seront pas acquises.

L'assurance ne peut pas être délivrée :

- à un animal faisant partie d'un élevage, d'une meute ou d'une exploitation agricole ou encore utilisé à des fins professionnelles,
- aux chiens susceptibles d'être dangereux, c'est-à-dire les chiens de 1^{ère} ou 2^{ème} catégorie tels qu'ils sont définis par l'article L211-12 du code rural et de la pêche maritime et par l'arrêté du 27 avril 1999.

Titre 2 - LA GARANTIE

Art. 4. La garantie du contrat

Le Contrat « **Coups Durs** » permet le remboursement des frais de soins vétérinaires et chirurgicaux mentionnés ci-après, occasionnés à la suite d'un Accident.

4.1- Les frais vétérinaires garantis

La garantie prévoit :

▪ **Frais de soins vétérinaires et de diagnostic (hors chirurgie ou Hospitalisation)**

Si l'Animal assuré est victime d'un Accident nécessitant l'intervention d'un docteur vétérinaire, nous prenons en charge le remboursement des frais de soins suivants qui en découlent :

- Honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite).
- Frais de médicaments et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés par lui-même.
- Frais de diagnostic (Analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie) prescrits par le docteur vétérinaire ou réalisés par lui-même.
- Frais de transport en ambulance animalière

▪ **Frais d'Intervention chirurgicale ou d'Hospitalisation**

Si l'Animal assuré est victime d'un Accident nécessitant une Intervention chirurgicale pratiquée par un docteur vétérinaire, ou une Hospitalisation, nous prenons en charge le remboursement des frais suivants qui en découlent :

- Honoraires du vétérinaire propres à l'Intervention chirurgicale ou l'Hospitalisation.
- Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie) réalisés par le vétérinaire au cours de l'Intervention chirurgicale ou de l'Hospitalisation.
- Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'Intervention chirurgicale.
- Frais de séjour en clinique vétérinaire nécessités par l'opération ou l'Hospitalisation sur justification médicale.
- Frais de contrôle postopératoire.
- Frais de transport en ambulance animalière

▪ **Frais d'euthanasie, crémation**

Si l'Animal assuré est victime d'un Accident et que son état de santé nécessite le recours à l'euthanasie pratiquée par un docteur vétérinaire nous prenons en charge le remboursement des frais qui en découlent ainsi que ceux relatifs à la crémation dans la limite du montant précisé au Tableau des garanties.

4.2- Le montant des remboursements :

Vous bénéficiez, pendant la période de garantie, des remboursements correspondant à la formule de garantie indiquée aux Dispositions particulières, dans les conditions et limites de celle-ci précisées sur le Tableau des garanties.

Le remboursement de tous ces frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite du montant maximum des garanties, du Plafond maximum de remboursement et des Forfaits.

Les montants représentent des plafonds qui ne peuvent être ni dépassés, ni reportés, qui s'entendent par Période d'assurance

Les remboursements sont effectués sous réserve que les honoraires soient déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur, de la nature des soins donnés et des circonstances particulières conformément à l'article 50 du Code de Déontologie Vétérinaire.

Evolution des garanties : Les montants des remboursements garantis n'évoluent pas en fonction de l'âge de l'animal (pas de diminution de garantie avec le vieillissement de l'animal).

4.3 - Les Franchises :

Les garanties du Contrat « **Coups Durs** » ne comportent pas de Franchise.

4.4- Les Délais de carence :

La garantie est effective pour tous les frais garantis résultant des suites d'un Accident garanti survenant après un Délai de carence de deux jours décompté à partir de la date d'effet de votre Contrat.

Tout Accident ainsi que ses suites et conséquences, dont la première manifestation ou survenance intervient pendant le Délai de carence sera exclu des garanties, pendant toute la durée du Contrat.

4.5- Etendue territoriale:

La garantie couvre les frais exposés en France.

Art. 5. Ce qui n'est pas garanti

Les actes, soins et interventions non pratiqués ou prescrits par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre sont exclus de la garantie.

- Sont exclus les frais engagés :
 - du fait de la faute intentionnelle du Souscripteur,
 - du fait de la guerre civile ou étrangère,
 - du fait de la désintégration du noyau de l'atome,
 - du fait d'un Accident survenu avant la date d'effet du Contrat,
 - à la suite d'Accident occasionnés ou aggravés par :
 - les mauvais traitements, le manque de soins ou de nourritures imputables au Souscripteur ou aux personnes vivant sous son toit,
 - les blessures résultant d'accident de chasse, de combats organisés ou de compétitions sportives et leurs entraînements (hors agility), pour toute chirurgie esthétique et toute opération de convenance et leurs conséquences (par exemple : taille des oreilles ou de la queue
- ainsi que les frais de:
 - prothèse orthopédique, mise en place de tout appareillage, et de rééducation,
 - stérilisation (castration, ovariectomie ou ovario-hystérectomie), avortement, contraception, mise-bas et césarienne (y compris en cas d'Accident), ainsi que les frais liés à la gestation et ses conséquences,
 - achat d'aliments et produits nutritionnels, y compris ceux à valeur diététique ou de compléments alimentaires,
 - produits d'entretien, d'hygiène, antiparasitaires, lotions, dentifrices et shampoings, et tous médicaments prescrits à titre préventif,
 - médicament ou acte prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée,
 - les frais de kinésithérapie, d'ostéopathie, de balnéothérapie, de rééducation, de physiothérapie et les frais d'acupuncture,

Titre 3 - COMMENT OBTENIR LES REMBOURSEMENTS ?

Les modalités de la mise en œuvre des garanties et les conditions pour obtenir le remboursement des dépenses

Art. 6. Quelles sont vos obligations ?

6.1 Que faire en cas de sinistre et dans quels délais ?

Vous devez informer l'Assureur de vos dépenses susceptibles de donner lieu à remboursement dans les quinze jours ouvrés, sauf cas fortuit ou de force majeure.

6.2 Selon quelles modalités ?

Pour chaque demande de remboursement vous devez faire parvenir au Service de Gestion à l'adresse suivante :

CENTRE DE GESTION CERGAP
Convention SAM
7 RUE JEAN PERRIN
BP 20007 – LUISANT
28633 GELLAINVILLE

Les documents suivants, datés et signés par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre :

- le document **Demande de remboursement** transmis lors de votre souscription, en y indiquant la nature des blessures et les causes de l'Accident. Cette demande de remboursement devra mentionner, entre autres, le nom de l'animal soigné, ses coordonnées d'identification, les dates des consultations ou visites, la nature et le montant des actes pratiqués, les médicaments prescrits,
- les factures originales détaillées du vétérinaire, des actes effectués, des frais facturés et des médicaments délivrés,
- pour les produits achetés en pharmacie, l'original de l'ordonnance du vétérinaire accompagnée des vignettes correspondantes et de la facture du pharmacien,
- une déclaration relatant les circonstances ainsi que les noms des responsables de l'Accident et des témoins de celui-ci.

Compte tenu de la situation particulière de certains dossiers, le Service de Gestion ou nous-même pourrions être amenés à vous demander des pièces complémentaires à celles énumérées ci-dessus.

Dans le cas où, le Souscripteur qui demande à bénéficier des prestations pour des frais exposés, refuse de satisfaire ou se soumettre à l'un des points énoncés ci-dessus, l'Assureur pourra refuser le remboursement.

Si le Souscripteur fait, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, il sera déchu de tout droit à garantie.

6.3 Evaluation des dommages

L'Assureur, le Service de Gestion se réserve le droit de consulter votre vétérinaire traitant pour tout renseignement complémentaire, par l'intermédiaire de notre vétérinaire conseil. Il devra également avoir (sauf opposition justifiée) libre accès à l'Animal assuré accidenté ou malade.

Tout refus de votre part entraînera, sauf cas de force majeure, la perte de tout droit à indemnité.

Art 7 Règlement des prestations

Le remboursement des dépenses est généralement établi dans les 72 heures et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception des documents nécessaires. Le règlement est toujours effectué en France à l'ordre du Souscripteur dans la monnaie légale de l'Etat français.

Art 8 La subrogation

En cas d'Accident, vous devez communiquer au Service de Gestion des Prestations Service prestations Frais vétérinaires SAM les coordonnées du responsable afin de nous permettre d'effectuer le recours pour obtenir les indemnités que nous serions amenés à vous verser.

En vertu de l'article L.121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par nous, dans vos droits et actions, contre les tiers responsables du sinistre.

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.

Art 9 Les assurances cumulatives

Lorsque plusieurs assurances, pour 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 le montant global des indemnités ainsi dues ne puisse excéder celui des frais réellement exposés.

Dans ces limites, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages - intérêts) sont applicables.

Titre 4 - LA VIE DU CONTRAT

Art. 10. Conclusion, Effet, durée et renouvellement de votre contrat

Le Contrat est conclu par l'accord entre le Souscripteur et l'Assureur par l'intermédiaire des Distributeurs.

10.1 – Conclusion du Contrat

La souscription du Contrat n'est possible que par le biais des sites Internet <https://www.banque-casino.fr/> et <https://www.cdiscount.com>

Elle est réalisée sur la base des déclarations personnelles du Souscripteur et celles fournies de sa part concernant l'Animal à assurer.

Le Souscripteur, l'Assureur et les Distributeurs conviennent que dans le cadre de ce mode de Souscription à distance, les données recueillies sous forme électronique et conservés par les Distributeurs vaudront signature par le Souscripteur et lui seront opposables; ceux-ci pourront être admis comme preuves de son identité, de ses déclarations, et de son consentement relatif à la souscription de son Contrat, au contenu de celui-ci, dûment acceptés par lui.

La souscription du Contrat n'est effective que lorsque le Souscripteur sollicité par les Distributeurs, ayant reçu et pris connaissance des Dispositions générales du Contrat d'une part, et ayant vérifié qu'elle satisfait aux conditions d'éligibilité d'autre part, donne son consentement à l'offre d'assurance.

Le Contrat est conclu et prend effet dès l'expression du consentement du Souscripteur dans les conditions visées ci-dessous, sous réserve de l'acceptation de la souscription par l'Assureur, via les Distributeurs.

La date de conclusion est indiquée aux Dispositions particulières.

10.2 – Date d'effet et durée du Contrat

■ Quand le Contrat prend-il effet et à quelle date débute la garantie ?

La date d'effet de votre Contrat est mentionnée aux Dispositions particulières ainsi que sa date de conclusion.

A votre demande expresse, le Contrat pourra être exécuté immédiatement et intégralement dès sa conclusion.

La garantie souscrite débute au plutôt le lendemain 0 heure de la date de conclusion du Contrat sous réserve du paiement de la cotisation et après expiration des Délais de carence évoqués à l'article 4.4.

■ Durée du Contrat ?

Le Contrat est souscrit pour la durée maximum indiquée sur vos Dispositions Particulières.

Les modalités de renouvellement figurent également aux Dispositions particulières.

Vous ne pouvez souscrire qu'à un seul Contrat temporaire pour un même Animal assuré. En cas de souscription d'un Contrat temporaire, le Souscripteur qui souhaite assurer l'Animal assuré devra impérativement souscrire un Contrat à tacite reconduction.

En cas de souscription pendant la Période d'assurance figurant aux Dispositions Particulières d'une couverture d'assurance prévoyant au moins les mêmes garanties dans le cadre d'une des formules proposée par les Distributeurs, le Contrat « **Coups Durs** » et sa garantie

cesseront immédiatement leurs effets dès la date d'effet de ce nouveau Contrat.

10.3 Suspension des garanties

Votre Contrat et les garanties qui y sont attachées sont suspendus en cas de non-paiement des cotisations selon les dispositions prévues par le Code des assurances.

En cas de suspension du Contrat les garanties reprennent effet le lendemain du jour où les cotisations arriérées, celles venant à échéance, les éventuels frais de poursuite et de recouvrement ont été payés, en cas de non-paiement,

La suspension des garanties entraîne pour le Souscripteur la perte de tout droit à prestations se rapportant à des Accidents, Maladie survenus pendant cette période.

10.4 Cessation des garanties

Les garanties cessent à la date d'effet de la résiliation du Contrat.

Art 11. Résiliation du contrat

11.1 Quelles sont les possibilités de résiliation du Contrat ?

Le Contrat peut être résilié dans les cas suivants :

■ Par Vous :

Pour les Contrats à tacite reconduction, à chaque Echéance principale, sous réserve de respecter un délai de prévenance de deux (2) mois avant la date du renouvellement.

■ Par Nous :

En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de Contrat (L113-9 du code des assurances).

■ De plein droit :

Le Contrat peut être résilié :

- En cas de retrait de notre agrément (Article L.326-12 du Code des assurances).
- En cas de décès, de fuite, de don ou d'abandon de l'Animal assuré : vous devez alors nous fournir un document attestant que l'Animal assuré n'est plus en votre possession : carte de tatouage sur laquelle figurent les coordonnées du nouveau propriétaire, certificat d'abandon d'un refuge par exemple, justificatif établi par votre docteur vétérinaire).

■ Par l'héritier, l'acquéreur ou Nous :

Le Contrat peut être résilié :

- par Nous ou par l'héritier en cas de décès du Souscripteur,
- par Nous ou par le nouvel acquéreur de l'Animal assuré en cas de transfert de propriété.

En cas de non-résiliation, l'assurance continue de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur de l'Animal assuré (Article L.121-10 du Code des assurances).

11.2 Quelles formalités respecter pour résilier le Contrat?

Vous pouvez résilier le Contrat soit par lettre recommandée adressée au Service de Gestion des Prestations soit par déclaration faite contre récépissé.

Nous devons résilier, quant à Nous, par lettre recommandée à votre dernier domicile connu.

11.3 Les conséquences de la résiliation

Lorsque le Contrat est résilié, les prestations ne sont dues que pour les soins et traitements administrés avant la prise d'effet de la résiliation.

Art 12 Vos déclarations

Le Contrat est établi d'après vos déclarations et informations demandées lors de votre souscription. La cotisation est fixée en conséquence.

12.1 Que devez-vous nous déclarer ?

■ À la souscription du Contrat:

Pour souscrire la garantie proposée dans le cadre du Contrat « **Coups Durs** » Vous devez répondre, sous forme de déclaration, à une demande d'information vous concernant et votre animal à assurer.

Vous devez également fournir, le cas échéant, les documents justificatifs qui pourraient vous être demandés.

A défaut, le Contrat sera considérée comme nul et n'ayant jamais pris effet.

Ces déclarations seront reprises sur les Dispositions particulières du Contrat. Vos déclarations servent de base à l'établissement de votre Contrat et nous permettent d'évaluer, en toute connaissance de cause, notre engagement d'assurance, et de percevoir la cotisation adaptée.

▪ En cours de contrat:

Vous devrez déclarer à l'Assureur, via le Service de Gestion, au plus tard dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance:

- toute modification des éléments spécifiés aux Dispositions particulières, et notamment 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 (Article L.113-2.3 du Code des assurances),
- les changements de domicile ou la fixation du domicile en dehors de France,
- **pour les Contrats à tacite reconduction uniquement**, les changements intervenant dans les coordonnées de vos comptes bancaires servant au prélèvement de vos cotisations ou au paiement par virement des prestations.

12.2 La validité de vos déclarations

Vos déclarations et communications à la souscription ou en cours de Contrat, servent de base à l'application de votre Contrat et des garanties assurées, et n'ont d'effet que si elles sont parvenues aux Distributeurs par écrit, ou à défaut, confirmées par lui-même dans un document écrit lorsque vous l'aurez informé par un autre moyen.

L'emploi de documents ou la production de renseignements inexacts ayant pour but ou pour effet d'introduire l'Assureur ou les Distributeurs en erreur sur les causes, circonstances, conséquences ou montant d'un sinistre entraîne la perte de tous droits à l'assurance.

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte, faite lors de la souscription ou en cours de Contrat, entraîne selon la situation l'application des articles L113-8 (nullité du contrat) ou L113-9 (réduction des indemnités) du Code des assurances.

Art 13. Votre cotisation

13.1 La base de calcul et le montant de vos cotisations

Le montant de votre cotisation initiale toutes taxes comprises est mentionné sur aux Dispositions particulières. Il est déterminé en fonction de la formule de garantie choisie, et des éléments concernant votre situation personnelle et ceux de l'Animal assuré.

13.2 La variation de vos cotisations (Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement)

Pour tenir compte du vieillissement de l'Animal assuré et de l'accroissement des dépenses de santé qui peut en résulter, votre cotisation évoluera de 3% lors du renouvellement annuel du Contrat. Dans ce cadre, à partir de leur 8ème anniversaire la dernière cotisation de l'Animal assuré évoluera de 10%.

Par ailleurs, l'Assureur peut être amené à modifier, lors de chaque Echéance principale, le montant de votre cotisation en fonction de l'évolution de la consommation, ainsi que celle constatée, des coûts de la pratique des soins vétérinaires (honoraires, examens, pharmacie, etc.) et/ou des résultats techniques et économiques du Contrat.

Dans ce cas, l'Assureur vous en informera au moins deux mois avant la date d'effet de la modification.

Si vous n'acceptez pas la majoration, vous pouvez, dans les trente jours où elle a été portée à votre connaissance, résilier votre Contrat soit par lettre recommandée au Service de Gestion, soit par déclaration faite contre récépissé. La résiliation prendra effet un mois après que vous avez adressé votre demande.

A défaut de résiliation par vous, par lettre recommandée dans un délai de 20 jours (Loi Chatel), la nouvelle cotisation sera considérée comme acceptée.

Votre cotisation pourra également évoluer immédiatement et automatiquement en cas d'évolution des impôts et taxes établis sur votre cotisation postérieurement à la date de souscription de votre Contrat.

13.3 Le paiement de vos cotisations

Votre cotisation est payable d'avance à l'Assureur. **Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement**, Elle peut faire l'objet d'un règlement mensuel par prélèvement automatique sur votre compte bancaire. Les modalités convenues pour le paiement de la cotisation (périodicité et mode de règlement) sont mentionnées aux Dispositions particulières du Contrat.

13.4 Le non-paiement de vos cotisations

A défaut de paiement de votre cotisation ou d'une fraction de celle-ci dans les 10 jours suivants son échéance, l'Assureur pourra, indépendamment du droit de l'Assureur de poursuivre l'exécution de votre Contrat en justice, vous adresser à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure. Vos garanties pourront être suspendues à l'issue d'un délai de 30 jours après l'envoi de cette lettre, et votre Contrat résiliée 10 jours après l'expiration du délai précité de 30 jours.

Dans le cas où la cotisation annuelle est fractionnée, il est convenu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à son échéance, l'Assureur est en droit de demander le règlement de la totalité de fractions non encore payées de la Période d'assurance en cours.

Art 14 La modification de vos garanties

Pour les Contrats à tacite reconduction uniquement, Vous pouvez demander à changer de formule de garantie à la date d'Echéance principale de votre Contrat sous réserve d'en effectuer la demande par écrit au Service de Gestion au moins deux mois avant le renouvellement.

En cas de souscription d'une formule de garantie offrant des prestations supérieures ou d'une nouvelle garantie optionnelle, vous devrez alors procéder aux déclarations prévues comme s'il s'agissait d'une souscription nouvelle. Les conditions d'accès à l'assurance sont les mêmes que celles définies à l'article 3.1 ci-dessus. Il en est de même pour les délais de carence.

Titre 5 – LES AUTRES DISPOSITIONS

Art 15 Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes des articles suivants du Code des assurances :

Article L114-1 :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L114-2 :

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

Article L114-3 :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, 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.

Causes ordinaires d'interruption de la prescription

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Demande en justice

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Étendue de la prescription quant aux personnes

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Art 16 Informatique et liberté

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le responsable du traitement des informations recueillies est Banque Casino, l'organisme de gestion du contrat. Les données sont utilisées pour la gestion et le suivi de vos dossiers par le Service de Gestion, et l'envoi de documents concernant les produits des Distributeurs, destinataires, leurs mandataires, partenaires et réassureurs, de l'information. Elles sont également transmises aux destinataires habilités, notamment au sein de l'organisme assureur REMA, afin d'être traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et de l'application des obligations réglementaires et de la gestion des risques opérationnels, notamment la fraude à l'assurance.

Le défaut de réponse aux informations obligatoires peut avoir pour conséquence le non-traitement de votre dossier. Les données facultatives sont signalées.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, et du droit de vous opposer à leur traitement pour un motif légitime. Veuillez adresser vos demandes à Délégué à la Protection des Données – 123-125 rue Victor Hugo 92594 Levallois Perret Cedex, ou par email : DPO@sam-assurance.com.

En cas de demandes liées à des données collectées afin d'être traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme le droit d'accès s'exerce, en application de l'article L. 561-45 du Code monétaire et financier, auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Le Service de gestion conserve les données que vous nous avez transmises dans le cadre des traitements liés à la gestion des contrats passés avec REMA, ainsi que pendant les durées légales applicables après la fin des contrats.

Les données des clients ou non clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, soit à la date d'expiration d'un contrat, soit du dernier contact émanant du client ou du prospect.

Art 17 Litiges et réclamations – Médiation – Autorité de contrôle

Votre Contrat « **Coups Durs** », est soumis exclusivement à la compétence des tribunaux français.

▪ **Litiges et Réclamations :**

Votre premier contact : votre interlocuteur habituel

Si vous rencontrez des difficultés liées à l'application de votre Contrat, vous êtes invité à prendre contact avec le Service de Gestion.

Votre deuxième contact : le Service Réclamation

Si le différend persiste, vous devez formuler une réclamation ou signifier votre désaccord, par courrier simple adressé au Service Réclamations à l'adresse ci-dessous qui traitera votre réclamation le plus rapidement et le plus objectivement possible :

REMA – Services Réclamations

8 rue Henri IV – CS20263

28008 Chartres Cedex

<http://rema-assurances.fr/reclamations/>

▪ **Médiation :**

La Médiation de l'assurance ne peut être saisie qu'après épuisement des procédures internes :

- soit par voie électronique sur le site internet suivant : www.mediation-assurance.org ;
- soit par courrier adressé à : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Seuls les litiges concernant les particuliers sont de la compétence du médiateur de l'assurance.

La Médiation de l'Assurance ne peut être saisie si une action contentieuse a été ou est engagée. Le Médiateur de l'Assurance exerce sa mission en toute indépendance.

▪ **Autorité de contrôle**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - ACPR - est l'organe de supervision français de la banque et de l'assurance – 61, rue Taitbout, 75009 Paris.

Art 18 Opposition au démarchage téléphonique

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel ils n'ont pas de relations contractuelles préexistantes, peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier auprès de OPPOSETEL – Service Bloctel – 6 rue Nicolas Siret – 10000 Troyes.

Art 19 Possibilité de renonciation

20.1 Les modalités de la renonciation

Le produit d'assurance « **Coups Durs** » est commercialisé exclusivement dans le cadre d'un système de Souscription à distance (Cf. Lexique) au sens des articles L.112-2-1 du code des assurances et L.121-20-8 et suivants du Code de la consommation, le Contrat pouvant être exécuté immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion (date indiquée sur les Dispositions particulières) à la demande expresse du Souscripteur.

Dans ce cadre, le Souscripteur dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus, à partir du jour de la date de conclusion de son Contrat (date indiquée sur les Dispositions particulières), pour y renoncer, dans le cadre et dans les conditions prévus par les articles L.112- 2-1 du Code des assurances et les articles L.221-1 et L.222-17 du Code de la consommation.

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée au Service de Gestion.

Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-dessous.

La résiliation du Contrat prendra effet au jour de la réception de la Lettre Recommandée.

IMPORTANT : afin d'obtenir le remboursement de votre cotisation ou de votre partie de cotisation, veuillez penser à nous adresser un IBAN avec votre demande.

Modèle de lettre de renonciation :

Messieurs,

*Je soussigné(e) (Nom et Prénom du souscripteur), demeurant à (domicile principal), ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon contrat « **Coups Durs** » (indiquer le numéro de contrat), que j'ai signé le (date).*

A : (Indiquer le lieu)

Le : (Indiquez la date)

Signature du Souscripteur.

20.2 Conséquences en cas d'exercice du droit à renonciation.

Les garanties cessent tous leurs effets, le Contrat est résilié et vous ne pouvez plus demander à bénéficier du remboursement de frais engagés pour l'Animal assuré.

Si des cotisations ont été perçues, **le Service de Gestion** les remboursera, déduction faite de la cotisation au prorata de la Période d'assurance dans un délai de 30 jours.

Tableau des garanties de l'offre « Coups durs »

	Coups Durs 6 mois	Coups Durs 1 an
Les modalités de garantie		
Animaux garantis	Chats/Chiens	Chats/Chiens
En cas d'accident	Oui	Oui
En cas de maladie	Non	Non
Franchise	Sans franchise	Sans franchise
Délais de carence	2 jours	2 jours
Plafond de remboursement	1 500 €	1 500 €
Age limite de souscription	de 3 mois à 8 ans	de 3 mois à 8 ans
Période d'assurance	6 mois	1 an
Type de contrat	Temporaire	Temporaire ou à tacite reconduction
Les Frais vétérinaires garantis		
Frais de soins et de diagnostics (hors chirurgie et hospitalisation)		
Honoraires du vétérinaire (Consultations, Soins)	70% des frais réels	70% des frais réels
Pharmacie prescrite par le vétérinaire		
Analyse de laboratoire		
Radiologie, échographie		
Frais de transport en ambulance animale		
Frais d'hospitalisation et de chirurgie		
Honoraires de vétérinaire liés à l'intervention chirurgicale ou à l'hospitalisation	70% des frais réels	70% des frais réels
Pharmacie prescrite par le vétérinaire		
Analyse de laboratoire		
Consultations, soins liés à l'intervention, examens, analyses, radiologies, anesthésies		
Radiologie, échographie		
Frais de transport en ambulance animale		
Frais d'hospitalisation liés à l'intervention chirurgicale		
Décès de l'animal		
Frais d'euthanasie et d'incinération	150 €	150 €

Demande de remboursement

Votre n° de contrat :	
Votre nom :	Votre prénom :
Votre adresse :	
Votre n° de téléphone :	Votre email :
Le nom de votre animal :	Son n° d'identification :
Sa date de naissance : ___ / ___ / _____	Mâle / Femelle
Décrivez l'accident :	
Coordonnées du vétérinaire (Identité, adresse, téléphone) :	
Dates de consultations / visites :	
Nature des actes pratiqués :	Montant des frais
1 / Frais de soins vétérinaires et de diagnostic	
<input type="checkbox"/> Honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite)	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de médicaments et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie)	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de transport en ambulance animalière	_____ €
2 / Frais d'intervention chirurgicale ou d'hospitalisation	
<input type="checkbox"/> Honoraires du vétérinaire propres à l'intervention chirurgicale ou l'hospitalisation	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de diagnostic (analyses, examens de laboratoire, radiologie, échographie)	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de séjour en clinique vétérinaire nécessités par l'opération ou l'hospitalisation	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de contrôle postopératoire	_____ €
<input type="checkbox"/> Frais de transport en ambulance animalière	_____ €
3 / Frais d'euthanasie, crémation	
	_____ €
Médicaments prescrits :	

REMA
« ASSURANCE AUX ANIMAUX DE COMPAGNIE »

CONDITIONS GENERALES N° SWISS2149

COMMENT CONTACTER GARANTIE ASSISTANCE

- | | |
|---|--|
| • Téléphone : de France : 09 77 40 69 84
de l'Étranger : +33 9 77 40 69 84 | 24 heures sur 24, en indiquant le
numéro de votre contrat : |
| • Télécopie : 09 77 40 17 88 | SWISS2149 |
| • Courriel : operations@garantieassistance.fr | |

IMPORTANT : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE doit avoir été prévenue (par téléphone ou télécopie) et avoir donné son accord préalable.

1. DISPOSITIONS GENERALES

REUNION DES MUTUELLES D'ASSURANCES GENERALES (REMA) a souscrit au profit de ses assurés titulaires d'un contrat d'assurance **REMA « ASSURANCE AUX ANIMAUX DE COMPAGNIE »** le contrat collectif d'assistance n° **000002149** auprès de **GARANTIE ASSISTANCE** (ci-après **G.A.**).

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les prestations d'assistance accordées aux «bénéficiaires» tels que désignés au 1.1.

Ces prestations sont assurées et gérées par **GARANTIE ASSISTANCE**, constituée sous forme Société anonyme au capital de 1 850 000 EUR - 312 517 493 RCS Nanterre, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.

1.1. BENEFICAIRES

1.1.1. PRENEUR D'ASSURANCE

Le preneur est le souscripteur du contrat d'assurance REMA « Assurance aux Animaux de compagnie ».

1.1.2. ANIMAL BENEFICIAIRE

Tout chat, chien, chien d'aveugle, lapin ou furet de compagnie appartenant au preneur et désigné sur le contrat d'assurance REMA « ASSURANCE AUX ANIMAUX DE COMPAGNIE », qui satisfait aux conditions d'identification (tatouage et/ou puce électronique, possession d'un passeport européen fourni et rempli par le vétérinaire) et de vaccinations imposées par les autorités sanitaires compétentes.

Sont exclus :

- tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races **Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa**, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull »,
- tout chat, chien, lapin ou furet ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne,
- les chiens, chats, lapins ou furets détenus par le bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole.

1.2. VALIDITE TERRORIALE

Sont acquises :

- ✓ en France uniquement, les garanties prévues aux 2.1.a, 2.1.d, 2.1.g, et celles décrites aux 2.2 à 2.11 ;
- ✓ en France et à l'étranger, celles qui sont prévues aux 2.1.b et 2.1.c ;
- ✓ à l'étranger exclusivement, celles qui sont prévues aux 2.1.e et 2.1.f.

La durée des déplacements effectués hors du pays du domicile doit être inférieure à 90 jours consécutifs.

1.3. PRISE D'EFFET – DUREE DES GARANTIES

Pendant toute la période de validité des conditions générales d'assistance n°SWISS2149, les garanties décrites dans la présente convention suivent le sort du contrat d'assurance «Assurance Animaux de compagnie» souscrit par le bénéficiaire auprès de **REMA** (délai

de rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension, résiliation ...).

Les bénéficiaires d'un contrat « Assurance Animaux de compagnie » sont couverts en cas de survenance d'un événement garanti pendant la durée de validité de la convention d'assistance n°SWISS2149 et au plus tôt le 01/07/2016 sous réserve que leur contrat complémentaire soit en vigueur au moment de cet événement.

Les garanties prennent fin :

- A la fin du contrat d'assurances REMA « Assurance Animaux de compagnie »
- A la date de résiliation des conditions générales d'assistance n°SWISS2149, dans ce cas, REMA informera les Bénéficiaires du changement de la société d'assistance chargée de garantir et fournir les prestations d'assistance équivalentes.

1.4. DEFINITIONS

On entend par :

ACCIDENT : toute atteinte corporelle directement causé par un évènement soudain, imprévisible et extérieur au bénéficiaire et indépendante de la volonté de ce dernier.

ANIMAL : l'animal de compagnie visé au 1.1.2.

DOMICILE : le lieu de résidence principale du bénéficiaire situé en France telle que définie ci-dessous et mentionné sur le contrat d'assurance REMA « Assurance Animaux de compagnie »

ETRANGER : l'ensemble des états et territoires situés géographiquement hors de France Métropolitaine et d'outremer, Andorre, Monaco et les DROM, à l'exclusion des pays ou zones qui sont en état de guerre civile ou étrangère ou qui présentent une instabilité politique, sociale ou sanitaire manifeste (mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme ou des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, épidémies) ou qui sont déconseillés ou formellement déconseillés par le Ministère des Affaires Etrangères français.

EVENEMENT : selon la garantie sollicitée, l'accident, la maladie, le décès, la perte motivant la demande d'assistance.

FRANCE : France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.

FRANCHISE : somme qui, dans le cadre de la mise en œuvre d'une prestation garantie, reste à la charge du bénéficiaire. La franchise vient en déduction des frais pris en charge ou remboursés par **G.A.**

HOSPITALISATION : tout séjour dans un établissement de santé, effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie*.

L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité(e) à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

IMMOBILISATION : toute immobilisation temporaire au domicile, supérieure à 48 heures consécutives (sauf stipulations contraires), médicalement prescrite, et consécutive à un *accident* ou une *maladie*.

MALADIE : affection soudaine et inopinée de l'état de santé du bénéficiaire, constatée par un professionnel médical habilité.

1.5. ENGAGEMENTS FINANCIERS – MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

1.5.1. NECESSITE DE L'APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, **G.A.** doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

GARANTIE ASSISTANCE

N° Téléphone : 09 77 40 69 84
de l'Etranger : +33 9 77 40 69 84
N° Télécopie : 09 77 40 17 88

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de G.A.

Pour toute demande d'assistance, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter **G.A.** sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant),
- fournir les renseignements suivants :
 - le numéro du contrat d'assurance,
 - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté,
 - la nature des difficultés motivant l'appel,
 - les noms, adresse et numéro de téléphone du médecin ou, le cas échéant, de la clinique ou de l'hôpital dans lequel est soigné le bénéficiaire, afin que G.A. puisse se mettre en rapport avec eux,
 - les noms, adresse et numéro de téléphone du vétérinaire ou, le cas échéant, de l'établissement vétérinaire (cabinet,

clinique ou hôpital) qui a admis l'animal bénéficiaire, afin que G.A puisse se mettre en rapport avec lui et, selon la situation, mettre en œuvre les prestations d'assistance adaptées.

1.5.2. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A. devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

Lorsque G.A. a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, **sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.**

En cas de transport organisé par G.A. en application de l'une des garanties d'assistance, **le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.**

A défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à reverser les sommes correspondantes à G.A., et ce dans les 30 jours de sa demande d'assistance.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le bénéficiaire pour son retour au domicile seront pris en charge par G.A.

Les montants indiqués dans le descriptif des garanties ne sont pas forfaitaires.

1.5.3. AVANCE DE FRAIS

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, G.A peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

▪ **Conditions préalables au versement de l'avance par G.A :**

À titre de garantie de remboursement par le bénéficiaire de l'avance consentie, **G.A adressera un certificat d'engagement au bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à G.A. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par G.A.**

Le bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à G.A un chèque certifié ou un chèque de banque.

▪ **Délai de remboursement de l'avance à G.A :**

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à G.A la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

▪ **Sanctions :**

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et G.A pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

1.6. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande soit par téléphone au numéro indiqué au début de la présente notice, soit à operations@garantieassistance.fr, qui veillera à répondre dans un délai maximal de dix (10) jours, à compter de la demande.

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le Bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

GARANTIE ASSISTANCE - Service Qualité

108, Bureaux de la Colline

92210 SAINT-CLOUD

ou

qualite@garantieassistance.fr

Une réponse sera alors formulée dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, G.A. enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'Assuré ou le Bénéficiaire pourra saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, en adressant sa demande à l'adresse ci-dessous :

Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

L'Assuré ou le Bénéficiaire pourra également réaliser formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant www.mediation-assurance.org.

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour l'Assuré ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

1.7. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la Loi française.

Toutes contestations relatives à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales seront soumises aux tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile du preneur ou le siège social de G.A.

1.8. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant des présentes Conditions Générales sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où **G.A.** 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 de l'Assuré contre **G.A.** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par **G.A.** à l'Assuré, en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à **G.A.**, en ce qui concerne le règlement des prestations.

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties.

1.9. SUBROGATION

G.A. est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances jusqu'à concurrence des sommes payées par elle, dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de G.A., la garantie de celle-ci cesse d'être engagée dans la mesure même où la subrogation aurait pu s'exercer.

G.A. peut renoncer, moyennant stipulation expresse aux conditions particulières, à l'exercice d'un recours. Toutefois, si le responsable est assuré, G.A. peut malgré sa renonciation exercer son recours dans la limite de cette assurance.

1.10. CONTROLE

G.A. et REMA sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61 rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09.

1.11. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies auprès de l'Assuré, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations d'assistance garanties. En adhérant aux conditions générales, l'Assuré consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, l'Assuré est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux prestataires ou sous-traitants liés contractuellement à **G.A.** intervenants pour l'exécution des garanties d'assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

GARANTIE ASSISTANCE – Correspondant CNIL
108, Bureaux de la Colline
92210 SAINT-CLOUD
cil@garantieassistance.fr

L'Assuré peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

1.12. EXCLUSIONS DE GARANTIE

SONT EXCLUS :

- LES MALADIES OU LESIONS CORPORELLES AFFECTANT L'ANIMAL CONSECUTIVES A LA MALTRAITANCE ET/OU LA MALNUTRITION ;
 - LES FRAIS D'INCINERATION,
 - LES FRAIS RELATIFS AUX OPERATIONS CHIRURGICALES DE CONVENANCE OU ESTHETIQUES,
 - LES FRAIS DE VACCINATION OU DE TATOUAGE,
 - LES FRAIS DE MISE EN QUARANTAINE ET/OU DE MEDECINE VETERINAIRE IMPOSES PAR LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE TRANSPORTS AERIENS,
 - LES CONSEQUENCES D'UNE INFRACTION VOLONTAIRE COMMISE PAR LE BENEFICIAIRE A LA LEGISLATION EN VIGUEUR DANS LES PAYS TRAVERSES PAR LUI ET L'ANIMAL BENEFICIAIRE,
 - LES EVENEMENTS SURVENUS DU FAIT DE LA PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE ET/OU SON ANIMAL, EN TANT QUE CONCURRENT A DES COMPETITIONS SPORTIVES, PARIS, MATCHES, CONCOURS, RALLYES OU A LEURS ESSAIS PREPARATOIRES,
 - LES FRAIS DE TOILETTAGE,
 - OUTRE LES EXCLUSIONS PRECISEES DANS LE TEXTE DES GARANTIES, G.A. NE PEUT INTERVENIR QUE DANS LA LIMITE DES ACCORDS DONNES PAR LES AUTORITES LOCALES.
- ENFIN, G.A. NE POURRA EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER AUX ORGANISMES LOCAUX DE SECOURS.

1.13. EXONERATION DE RESPONSABILITE

G.A. est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux bénéficiaires des garanties. Toutefois, G.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Par ailleurs :

- la responsabilité de G.A. est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment, aux délais et/ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports...) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes et des véhicules sur un territoire ou entre deux états donnés.
- la responsabilité de G.A. ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le bénéficiaire est consécutif (ve) à l'insuffisance des disponibilités locales.
- G.A. ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
 - soit, de cas de force majeure,
 - soit, d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves,
 - soit, des saisies ou contraintes par la force publique,
 - soit, des interdictions officielles,
 - soit, des actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats,
 - soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage,
 - soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

2. GARANTIES ACCORDEES

L'organisation des prestations d'assistance sera mise en œuvre par G.A. sous réserve que l'animal remplisse les conditions exposées au 1.1.2.

2.1. EN CAS D'ACCIDENT ET/OU DE MALADIE DE L'ANIMAL A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

GARANTIE ASSISTANCE :

- a. **En France uniquement**, recherche puis communique au bénéficiaire les coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche.
- b. En France et à l'étranger, organise et prend en charge le transport de son animal, si son état le nécessite, vers le centre de soins vétérinaires le plus proche.
- c. En France et à l'étranger, prend en charge les frais d'hébergement du bénéficiaire à l'hôtel pendant **3 nuits (maximum 300 € TTC)**, si son animal doit être soigné sur place.
- d. **En France uniquement**, met à disposition du bénéficiaire et prend en charge **un billet aller/retour de train (1ère classe) ou d'avion (classe touriste)** pour lui permettre de récupérer son animal demeuré dans le centre de soins vétérinaires et le ramener à son domicile.
- e. **A l'étranger exclusivement**, prend en charge **les frais d'expédition** des médicaments introuvables sur place (**le coût des médicaments n'étant pas pris en charge**).
- f. **A l'étranger exclusivement**, prend en charge **les frais vétérinaires** (consultation ou visite d'un vétérinaire, médicaments prescrits par un vétérinaire) **à concurrence de 250 € TTC par animal, avec une franchise absolue de 20 €**.
- g. **En France uniquement**, prend en charge l'aller et le retour du domicile jusque chez le vétérinaire le plus proche.

Le remboursement des sommes engagées par le bénéficiaire s'effectue sur présentation des pièces justificatives, déduction faite des prestations servies au titre d'un contrat d'assurance que le bénéficiaire aurait souscrit indépendamment pour son animal. Un certificat vétérinaire, justifiant de l'accident et/ou de la maladie survenu à l'animal pourra être demandé par G.A.

2.2. EN CAS DE PERTE DE L'ANIMAL

GARANTIE ASSISTANCE :

- Signale la perte à la police ou la gendarmerie ainsi qu'aux organismes compétents tels la Société Centrale Canine ou la Fédération Féline Française (**uniquement pour les animaux tatoués**),
- Effectue une recherche téléphonique et prévient les refuges et organismes compétents dans la zone de la perte (**dans un rayon de 10 km**).
- Transmet et réceptionne les messages relatifs à cette perte.
- se charge de faire passer une annonce dont le texte sera fourni par le bénéficiaire, dans la presse locale au plus tôt selon les disponibilités et prend en charge les frais occasionnés pour un **maximum de 50 € TTC**.

La présente garantie est valable pendant 2 mois maximum à compter de la date de la perte de l'animal.

2.3. EN CAS D'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU D'UNE MALADIE

Si du fait d'une hospitalisation de plus de 48 heures consécutives causée par un accident ou une maladie, ni le bénéficiaire ni son entourage ne sont en mesure de s'occuper de son animal resté au domicile, **GARANTIE ASSISTANCE** organise et prend en charge pendant l'hospitalisation du bénéficiaire :

- soit le transfert de l'animal chez un proche résidant en France métropolitaine, à **concurrence de 300 € TTC**,
- soit la garde de l'animal dans un établissement adapté en France métropolitaine, à **concurrence de 250 € TTC**,
- soit le transfert en train (1^{ère} classe), avion (classe touriste) ou taxi d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire (**maximum 305 € TTC**).

2.4. RECUPERATION DE L'ANIMAL

Si le bénéficiaire est rapatrié (suite à maladie ou accident) ou si le bénéficiaire est décédé à plus de 50 km du domicile, **G.A.** met à la disposition d'un proche du bénéficiaire un **billet aller/retour de train (1^{ère} classe) ou d'avion (classe touriste)** pour aller récupérer l'animal resté sur place et le raccompagner au domicile.

Si aucune personne de son entourage immédiat ne peut récupérer l'animal, **G.A.** organisera les solutions adaptées aux circonstances.

2.5. GARDE ET HEBERGEMENT DE L'ANIMAL EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE

En cas de décès du bénéficiaire et **sous réserve que ce dernier en ait préalablement exprimé la volonté à la souscription de son contrat auprès de SWISS LIFE ASSURANCES DE BIENS**, **G.A.** organise et prend en charge la garde et l'hébergement de l'animal à concurrence de **300 € TTC maximum**.

2.6. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal, le bénéficiaire peut contacter **G.A.** pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du bénéficiaire, **G.A.** organise et prend en charge **3 entretiens téléphoniques**.

En fonction des situations et des attentes du bénéficiaire, un rendez-vous pourra être organisé pour le bénéficiaire avec un psychologue diplômé d'état proche de son domicile. **Dans ce cas, les frais de consultation demeurent à la charge du bénéficiaire.**

2.7. AVANCE DE FONDS EN CAS DE DECES DE L'ANIMAL

Suite au décès de l'animal, **G.A.** procure au bénéficiaire, à titre d'avance sans intérêt, une somme de **200 € maximum**.

Délai de remboursement de l'avance :

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à **G.A.** la somme avancée par cette dernière **dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance**.

2.8. ALLO VETO

Pour toute interrogation sur la santé, le comportement, l'hygiène, l'alimentation ou le toilettage de l'animal et sur simple appel téléphonique, le bénéficiaire peut être mis en relation avec un de nos partenaires vétérinaires **24h/24 et 7j/7**.

Ce service ne peut se substituer aux services d'urgence.

2.9. REPLACEMENT DE L'ANIMAL

Si le bénéficiaire est dans l'incapacité de s'occuper de son animal temporairement ou définitivement (décès, maladie grave, hospitalisation de longue durée, maison de convalescence...) et qu'aucun de ses proches n'est en mesure de prendre l'animal en charge, **G.A.** recherche et organise des solutions de remplacement temporaire ou définitives de l'animal vers des structures qui se chargeront

ensuite de trouver une nouvelle famille d'accueil.

Les éventuels frais inhérents au remplacement de l'animal sont pris en charge à hauteur de :

- **250 € TTC** en cas d'hospitalisation,
- **300 € TTC** en cas de décès,
- **Restent à la charge du bénéficiaire pour les autres cas.**

Le transfert de l'animal vers le lieu de remplacement trouvé par GA est pris en charge à hauteur de 150 € TTC maximum

Cette prestation n'est pas cumulable avec les garanties définies au 2.3 et 2.5

2.10. COMPORTEMENTALISTE ANIMALIER

En cas de blessure médicalement constatée infligée au bénéficiaire par l'animal, **GA** organise et prend en charge **une consultation** de dressage ou de comportementaliste animalier.

GA peut également organiser, **sans prise en charge**, la consultation chez un spécialiste pour :

- un animal nouvellement acquis : en cas de comportement agressif de l'animal, de dégradation, de malpropreté...
- un animal acquis de longue date en cas de changement traumatisant pour l'animal tels qu'un déménagement, l'arrivée d'un enfant, accueil d'un nouvel animal...

2.11. RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

Sur simple appel téléphonique, **24h/24, 7j/7**, Garantie Assistance communique au bénéficiaire les renseignements concernant **les animaux de compagnie garantis** :

- **Adresses utiles** : les vétérinaires, les fédérations, les pensions et dispensaires, Taxi Canin.
- **Informations principales** : sur le pedigree, les formalités aux frontières, nourrir son animal, le rendre propre (la toilette, les parasites...), conseils vétérinaires, la vaccination, les urgences, le dressage, l'achat d'un animal (éleveurs, chenils, prix...).
- **Questions juridiques** : accidents et autres dégâts provoqués par des animaux, la responsabilité des propriétaires, l'achat d'un animal, le contrat, les recours...

En aucun cas les renseignements ne feront l'objet d'une communication écrite.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **G.A. s'engage à répondre dans un délai de 48 heures.**

L'assistance information a un caractère uniquement documentaire (au sens de l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971) et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.

La responsabilité de G.A. ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de :

- interprétation inexacte du ou des renseignement(s) que le bénéficiaire aura obtenu(s) ;
- difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées.

Sont exclues :

- les demandes d'information ayant trait à des situations professionnelles.
- les demandes d'information ne portant pas sur le droit français.

3. SYNOPTIQUE DES GARANTIES

EN CAS D'ACCIDENT ET/OU DE MALADIE DE L'ANIMAL A PLUS DE 50KM DU DOMICILE

• Recherche puis communication des coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche	
• Transport de l'animal vers le centre de soins vétérinaires le plus proche	Frais réels
• Hébergement à l'hôtel du bénéficiaire	3 nuits (maximum 300 € TTC)
• Récupération de l'animal au centre de soins vétérinaires	Billet aller/retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe touriste
• Envoi des médicaments introuvables sur place	Frais d'expédition
• Frais vétérinaires à l'étranger	250 € TTC par animal, avec une franchise absolue de 20 €.
• Transport aller/retour du domicile jusqu'au centre de soins vétérinaires le plus proche	Frais réels

EN CAS DE PERTE DE L'ANIMAL

• Déclaration de perte à la police, à la gendarmerie ou aux organismes compétents (uniquement pour les animaux tatoués)	
• Recherche téléphonique auprès des refuges	Dans un rayon de 10 km autour du lieu de la perte.
• Transmission et réception des messages	
• Annonce dans la presse locale	50 € TTC maximum

EN CAS D'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU UNE MALADIE

• Transfert de l'animal chez un proche	300 € TTC maximum
--	-------------------

• Garde de l'animal dans un établissement adapté	250 € TTC maximum
• Voyage d'un proche pour garder l'animal au domicile du bénéficiaire	305 € TTC maximum
• Remplacement de l'Animal	Frais inhérents au remplacement à hauteur de 300€ TTC maximum avec la prise en charge des frais de transfert de l'animal vers le lieu de remplacement à hauteur de 150€ ttc maximum

RECUPERATION DE L'ANIMAL EN CAS DE RAPATRIEMENT OU DE DECES DU BENEFICIAIRE

• Voyage d'un proche du bénéficiaire	Billet aller/retour train 1ère classe ou avion classe touriste
---	--

EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE

• Garde et hébergement de l'animal	300 € TTC maximum
• Remplacement de l'Animal	Frais inhérents au remplacement à hauteur de 300€ TTC maximum avec la prise en charge des frais de transfert de l'animal vers le lieu de remplacement à hauteur de 150€ ttc maximum

EN CAS DE DECES DE L'ANIMAL

• Assistance psychologique	3 entretiens téléphoniques avec un psychologue
• Avance de fonds	200 € TTC maximum

EN CAS DE BLESSURE INFLIGE AU BENEFICIAIRE PAR L'ANIMAL

• Comportement animalier	1 consultation
---------------------------------	----------------

RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

• Adresses utiles, Informations principales, questions juridiques	Prestation téléphonique
• Allo Veto	Prestation téléphonique



GARANTIE ASSISTANCE
 Société Anonyme au capital de 1 850 000 €
 312 517 493 RCS NANTERRE
 Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
 92210 SAINT-CLOUD
 Entreprise régie par le Code des Assurances

