



Conditions générales valant Notice d'information réf CG 2 009 127 / SA 12 09

Contrat collectif d'assurance à adhésion facultative n°2 009 127

Votre adhésion est régie par le Code des Assurances Français et les dispositions qui suivent.

Elle est constituée de la présente Notice d'information valant information précontractuelle (art. L. 112-2 du Code des Assurances) et de votre Certificat d'Adhésion. La gestion des adhésions au contrat est effectuée par **SOLLY AZAR ASSURANCES/GESTION CHIENS CHATS** par délégation de l'Assureur SERENIS ASSURANCES.

Toutes les demandes de remboursement doivent être obligatoirement adressées à :

SOLLY AZAR ASSURANCES/GESTION CHIENS CHATS

60, rue de la Chaussée d'Antin - 75439 Paris Cedex 09 - Tel : 01 49 48 12 14 - Fax : 01 40 11 11 41

Les relations pré-contractuelles et contractuelles sont régies par le droit français et notamment le Code des Assurances.

La langue française sera utilisée pendant toute la durée du contrat.

Article 1 – Quels animaux peuvent être assurés ?

Peuvent être assurés les chiens et les chats, dont le propriétaire réside en France Métropolitaine, tatoués (ou identifiés par une puce électronique), âgés de plus de trois mois et de moins de 8 ans au moment de l'adhésion. **Votre compagnon peut ensuite être garanti quel que soit son âge. Les animaux utilisés à des fins professionnelles et les chiens de première catégorie, au sens de l'article L. 211-12 du Code Rural, sont toutefois exclus.**

Article 2 – A partir de quelle date votre animal est-il garanti ?

2.1 Date d'effet et durée des garanties

Votre adhésion prend effet au plus tôt le lendemain de la réception de la demande d'adhésion par Solly Azar Assurances. La durée de votre adhésion est fixée à un an. Elle sera reconduite automatiquement d'année en année.

2.2 Délais de carence

- En cas d'accident, la garantie est accordée pour tout accident dont la date de survenance a lieu au moins **30 jours** après la date d'effet de votre adhésion.
- En cas de maladie, la garantie est accordée pour toute affection dont la première manifestation a lieu au moins **60 jours** après la date d'effet de votre adhésion
- En cas d'intervention chirurgicale consécutive à une maladie (dans le cadre des formules Fondamentale et Intégrale), la garantie est accordée après **120 jours** à compter de la date d'effet de votre adhésion, à condition que la première manifestation de la maladie ait lieu au moins **60 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

Toute manifestation d'une pathologie ou d'un accident, ainsi que de ses suites et conséquences, pendant les délais d'attente sera exclue des garanties, pendant toute la durée du contrat.

Pour le vaccin (et la visite de vaccination), la garantie est accordée dès lors qu'il est effectué au moins **60 jours** après la date d'effet de l'adhésion.

Article 3 – Dans quel pays la garantie est-elle accordée ?

Dans le monde entier, tant que votre animal ne séjourne pas plus de 90 jours par an en dehors de la France Métropolitaine.

Article 4 – Quels sont les frais garantis ?

Selon la formule choisie :

Pour la formule Vitale :

Si votre chien ou votre chat est victime **soit d'une maladie soit d'un accident, les frais chirurgicaux** ci-dessous seront remboursés :

- Les honoraires chirurgicaux du Vétérinaire pratiquant l'intervention ;
- Les frais de salle d'opération ;
- Les frais liés à l'acte opératoire et post-opératoire immédiat (dans les 15 jours maximum de l'intervention) : anesthésie, radiologie, analyses, pharmacie ;

- Les frais pré-opératoires, à condition que ceux-ci soient effectués dans les 5 jours précédant l'intervention ;
- Les frais de séjour post-opératoires, dans la limite de 48 heures ;
- Les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés.

Pour la formule Fondamentale :

- Si votre chien ou votre chat est victime **d'un accident, les frais chirurgicaux et médicaux** ci-dessous seront remboursés :
 - les honoraires du Vétérinaire (consultation, visite, soins) ;
 - les frais d'analyses de laboratoire, d'examen radiologiques et de radiothérapie prescrits par le Vétérinaire sur ordonnance ou réalisés par lui-même ;
 - l'achat de médicaments prescrits par le Vétérinaire sur ordonnance ou administrés par lui-même ;
 - les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés ;
 - les frais de séjour en clinique vétérinaire justifiés médicalement
 - les honoraires chirurgicaux, frais de salle d'opération, tout soin ou acte lié à l'acte opératoire (analyses, radiodiagnostic, anesthésie, médicaments...).
- Si votre chien ou votre chat est victime **d'une maladie, les frais chirurgicaux** ci-dessous seront remboursés :
 - les honoraires chirurgicaux, frais de salle d'opération, tout soin ou acte lié à l'acte opératoire (analyses, radiodiagnostic, anesthésie, médicaments...);
 - les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés ;
 - les frais de séjour en clinique vétérinaire si justifiés médicalement.
- Sont également pris en charge les frais d'euthanasie suite à accident ou maladie.

Pour la formule Intégrale :

Si votre chien ou votre chat est victime **soit d'un accident soit d'une maladie, les frais chirurgicaux et médicaux** ci-dessous seront remboursés :

- les honoraires du Vétérinaire (consultation, visite, soins) ;
- les frais d'analyses de laboratoire, d'examen radiologiques et de radiothérapie prescrits par le Vétérinaire sur ordonnance ou réalisés par lui-même ;
- l'achat de médicaments prescrits par le Vétérinaire sur ordonnance ou administrés par lui-même ;
- les honoraires chirurgicaux, frais de salle d'opération, tout soin ou acte lié à l'acte opératoire (analyses, radiodiagnostic, anesthésie, médicaments...);
- les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés ;
- les frais de séjour en clinique vétérinaire justifiés médicalement ;
- un vaccin (une injection) et la visite de vaccination réalisés avant les 2 ans de l'animal ;
- les frais d'euthanasie.

Article 7 – Quelles sont les conséquences d'une fausse déclaration ?

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte au moment ou en cours d'adhésion entraîne l'application, suivant les cas, des dispositions des articles L. 113-8 (nullité de l'adhésion) et L. 113-9 (réduction des indemnités) du Code des Assurances.

Article 8 – Comment obtenir le remboursement de vos frais ?

Les demandes de remboursement doivent être adressées dans les 60 jours suivant la date des soins à : Solly Azar Assurances, Gestion Chiens-Chats, 60, rue de la Chaussée d'Antin - 75439 Paris Cedex 09. Elles doivent être accompagnées des originaux suivants :

- le document « Demande de remboursement » rempli, daté et signé par le vétérinaire, mentionnant le nom, le numéro de tatouage de l'animal, la date de soins ;
- les notes d'honoraires et de frais ;
- les ordonnances acquittées indiquant le prix des médicaments, ainsi que les vignettes correspondantes.

Notre Vétérinaire Conseil ou toute autre personne mandatée par nos soins devra avoir libre accès à l'animal assuré ou à son dossier médical afin de constater son état. **Le refus de l'adhérent quant à cet accès entraînerait la perte de tout droit à garantie.**

Article 9 – Comment cesse votre adhésion ?

• A votre initiative :

- A chaque échéance annuelle de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois.
 - En cas d'augmentation de la prime liée aux résultats techniques et à l'évolution des risques en général, cette augmentation pouvant intervenir à chaque échéance principale (article 10).
 - En cas de décès de l'animal assuré (fournir une attestation du vétérinaire).
 - En cas de perte, de fuite, de vente, de don ou d'abandon de l'animal assuré (fournir tout document attestant que l'animal n'est plus en votre possession : carte de tatouage sur laquelle figure les coordonnées du nouveau propriétaire, certificat d'abandon d'un refuge par exemple) ; la résiliation interviendra au plus tôt au jour de la réception par l'assureur du document justificatif.
- Dans les cas b,c et d, vous avez droit au remboursement de la portion de primes correspondant à la période allant de la date d'effet de la résiliation jusqu'à l'échéance suivante.
- En cas d'exercice de votre droit à renonciation dans les conditions de l'article 13.

• A l'initiative de l'Assureur :

- A chaque échéance annuelle de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois envoyé par lettre recommandée.
- En cas de non paiement de la prime (cf article 10).
- En cas de réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude dans la déclaration du risque lors de l'adhésion ou en cours d'adhésion (art. L. 113-8 du Code des Assurances).

- **La résiliation interviendra également de plein droit si vous décédez. L'Assureur rembourse alors la portion de prime correspondant à la période allant de la date du décès jusqu'à la prochaine échéance.**

Article 5 – Quel est le montant des remboursements ?

Les frais seront remboursés à hauteur de :

- 100% de la dépense en cas d'accident, avec application d'une franchise de 20%, limitée à 50 € **par facture**,
- 70% de la dépense en cas de maladie/vaccin selon les dispositions inscrites au certificat d'adhésion.

Ces remboursements ne pourront pas dépasser le plafond global par année d'adhésion indiqué sur le certificat d'adhésion.

Les remboursements sont effectués à la condition que « les honoraires soient déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur à la date des soins donnés », conformément à l'article 50 du Code de Déontologie Vétérinaire.

Article 6 – Quels sont les événements exclus de la garantie ?

Exclusions applicables aux trois formules :

Les frais occasionnés par les événements suivants ne pourront donner lieu à aucun remboursement :

- Les maladies ou accidents dont la date de 1^{ère} constatation est antérieure à la date d'effet du contrat ainsi que leurs suites et conséquences ;
- Le manque de soins ou mauvais traitements, lorsqu'ils sont imputables à vous ou à toute autre personne vivant sous votre toit ;
- La rage, toutes maladies contagieuses (épizootie) entraînant l'abattage de l'animal ;
- Les accidents de chasse, de courses et de compétitions sportives et leurs entraînements, les combats de chiens ;
- Toute intervention chirurgicale destinée à atténuer ou supprimer des tares ou des défauts ou dans un but esthétique ;
- La mise en place de prothèses dentaires et oculaires ;
- Le détartrage des dents et conséquences de l'absence de détartrage, l'exérèse des dents de lait ;
- Les frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;
- Les frais de tatouage et vaccinations préventives ou rappels en dehors de ceux prévus aux conditions particulières, les frais d'établissement d'un passeport ;
- Les produits non médicamenteux (anti-puces, anti-tiques, vermifuges, chondroprotecteurs, suppléments nutritionnels...), les produits de confort (shampooing, dentifrice...) et tous les médicaments prescrits à titre préventif ;
- Les visites de confort (bilan de santé, frais de dépistage en l'absence de symptômes...)
- Tout médicament ou actes prescrits sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- L'alimentation quelle soit à visée thérapeutique ou non ;
- La contraception, castration et stérilisation sans indication thérapeutique ;
- Les frais non thérapeutiques liés à la gestation : interruption volontaire de gestation, frais de diagnostic et de suivi, insémination artificielle ;
- Les frais de césarienne, sauf indication thérapeutique. Concernant les races suivantes, la césarienne ne sera pas prise en charge, même en cas d'indication thérapeutique : type bouledogue français, bulldog anglais, boston terrier ou carlin ;
- Les troubles de comportement : visites et traitements ;
- Tous frais liés à une anomalie, infirmité, maladie congénitale ou héréditaire et leurs suites, y compris les frais de dépistage ;
- Les frais liés à des maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits.

Exclusions spécifiques à la formule Vitale :

- Tous frais non liés à une intervention chirurgicale ;
- L'endoscopie digestive ou respiratoire, sauf si elle est curative ou débouche sur une chirurgie.

Article 10 – Quelle sont les modalités de paiement de la prime ?

L'Assureur peut être amené au regard des résultats techniques du contrat, à majorer le montant de la prime à chaque échéance annuelle du contrat. Dans ce cas, vous serez informé par l'intermédiaire de votre avis d'échéance qui précisera le nouveau montant de prime applicable pour l'exercice suivant.

La résiliation devra être signifiée dans un délai de **30 jours** à compter du jour où l'information aura été portée à votre connaissance. Elle sera effective **30 jours** après votre notification.

En plus des majorations annuelles liées à l'évolution du risque, le montant de la prime est majoré de 10 % par an à chaque échéance anniversaire suivant le 8^{ème} anniversaire de l'animal.

La prime, les accessoires et tous impôts, contributions et taxes sont payables d'avance pour une année complète. Vous pouvez toutefois choisir un paiement fractionné de prime, chaque portion de prime sera alors payable à son échéance fixée au certificat d'adhésion. Si une prime restait impayée dans les **10 jours** de son échéance, le paiement en serait réclamé par lettre recommandée. Si elle restait encore impayée, les garanties seraient suspendues **30 jours** après l'envoi de la lettre recommandée. **10 jours** après ce délai de **30 jours**, l'adhésion pourra être résiliée de plein droit et la portion de prime restant due pourra être réclamée en justice. Le prélèvement de prime cessera dès qu'une prime restera impayée.

Article 11 – Comment s'effectue l'examen des réclamations ?

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, vous devez d'abord consulter votre interlocuteur habituel qui s'engage à traiter la réclamation le plus rapidement et le plus objectivement possible. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez adresser une réclamation au Responsable des Relations Consommateurs de SERENIS ASSURANCES - 25 rue du docteur ABEL - 26000 VALENCE.

Article 12 - Informatique et libertés

Les informations personnelles recueillies dans le cadre de la relation font l'objet d'un traitement automatisé principalement pour les finalités suivantes : gestion de la relation, prospection, animations commerciales et études statistiques, prévention de la fraude, obligations légales. Pour les mêmes finalités que celles énoncées ci-dessus, ces informations pourront être utilisées par les entités de notre groupe et pourront le cas échéant être transmises à nos partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels et sous-traitants missionnés (dont la liste peut être communiquée sur demande).

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'opposition, notamment pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, aux informations vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en adressant un courrier à votre assureur à l'adresse suivante : Solly Azar Assurances – 60 rue de la Chaussée d'Antin - 75439 PARIS CEDEX 09

Article 13 – Vos possibilités de renonciation

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus, à partir du jour de la date de conclusion de votre contrat, pour y renoncer, dans le cadre et dans les conditions prévus par l'article L. 112-9 du Code des Assurances.

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée à **Solly Azar Assurances**, 60 rue de la Chaussée d'Antin, 75439 Paris Cedex 09.

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

La résiliation de l'adhésion prendra effet au jour de la réception de la Lettre Recommandée avec accusé de réception.

Article L. 112-9 - du Code des Assurances :

«Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son

activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit à renonciation».

En cas de renonciation l'Assureur procédera au remboursement des cotisations dans le délai de 30 jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où l'adhésion a effectivement produit ses effets.

Dans le cas où l'adhésion a été souscrite exclusivement à distance au sens des articles L. 112-2-1 III du Code des Assurances.

L'adhésion peut être exécutée immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion à votre demande expresse.

Modèle de lettre de renonciation :

Messieurs,

Je soussigné(e) (Nom et Prénom de l'adhérent), demeurant à (domicile principal), ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon adhésion au contrat «**QUADRUP'AIDE**», que j'ai souscrit le (date).

(Si des cotisations ont été perçues) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées, déduction faite de la cotisation imputable au prorata de la période de garantie.

(En cas de commercialisation à distance) Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des prestations qui ont pu m'être versées.

A....., Le.....

Signature

Définitions :

Intervention chirurgicale : toute manipulation sur une partie du corps de l'animal nécessitant une incision de son enveloppe corporelle ou toute ablation d'un organe de l'animal.

Hospitalisation : séjour en cabinet ou clinique vétérinaire

Médicament : produit pharmaceutique ayant fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché ou médicament homéopathique. Sont exclus tous les produits non médicamenteux.

Accident : tout évènement soudain, indépendant de la volonté de l'adhérent ou de celle des personnes vivant sous son toit, qui entraîne une lésion corporelle à l'animal assuré

Maladie : toute altération de la santé constatée par un docteur Vétérinaire

Franchise : somme par facture restant à la charge de l'adhérent

SERENIS ASSURANCES

SA – SOCIETE ANONYME au capital de 16 422 000 € - 350 838 686
RCS ROMANS N°TVA : FR13350838686 - Entreprise régie par le Code des Assurances - Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon - 69814 TASSIN CEDEX

L'autorité de contrôle de SERENIS ASSURANCES est l'AUTORITE DE CONTROLE DES ASSURANCES ET DES MUTUELLES (ACAM)
61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

CONVENTION D'ASSISTANCE

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales des garanties QUADRUP'AIDE. Elle a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROPASSISTANCE France d'une part et des bénéficiaires d'autre part, tels que définis ci-dessous. Elle détermine les prestations qui sont garanties et fournies par EUROPASSISTANCE France, Entreprise régie par le Code des Assurances, et dont le siège social est sis au 1 promenade de la Bonette – 92330 GENNEVILLIERS, désigné par le terme "nous", à tous les souscripteurs d'un contrat d'assurance QUADRUP'AIDE pour leur animal domestique.

DEFINITION DES BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires des garanties sont mentionnés au certificat d'adhésion du contrat d'assurance et doivent être domiciliés en France Métropolitaine. Ce sont les souscripteurs du contrat, son conjoint ou le concubin.

OBLIGATIONS DES BENEFICIAIRES EN CAS D'ASSISTANCE

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, il faut :

- Appeler sans attendre QUADRUP'AIDE Assistance par téléphone au 01.41.85.93.99,
- Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé,
- Se conformer aux solutions que nous préconisons.

ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les prestations s'appliquent en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, sauf pour la prestation "en cas d'accident et de maladie du bénéficiaire à l'étranger, entraînant une hospitalisation ou un décès" où la garantie est acquise Monde Entier, en fonction des règles sanitaires de transport et à l'occasion de déplacements privés d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, à l'exclusion des pays en état de guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.

PRISE D'EFFET ET DUREE DE VALIDITE DES GARANTIES

Les garanties prennent effet au plus tôt à la date d'effet de l'adhésion au contrat d'assurance QUADRUP'AIDE et cessent à la date de résiliation de ladite adhésion.

GARANTIES D'ASSISTANCE

Les garanties sont soumises aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies et exigées par les prestataires et établissement de garde sollicités (vaccinations, caution...) ainsi qu'à la législation et aux règles sanitaires en vigueur.

1. En cas d'hospitalisation récente et imprévue du bénéficiaire pendant plus de 3 jours

Nous organisons et prenons en charge :

- soit le transport et le séjour de votre compagnon dans l'établissement de garde d'animaux domestiques le plus proche de votre domicile. Les frais de séjour sont pris en charge à concurrence de 230 € TTC.
- Soit le transfert chez un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco dans un rayon de 50 km de votre domicile.
- Soit le voyage aller et retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, d'un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin qu'il se rende à votre domicile pour assurer la garde de votre animal.

Les frais de transport de l'animal sont pris en charge dans la limite de 50 km. Une personne autorisée par vous devra être présente à votre domicile pour confier l'animal au prestataire sollicité. Un certificat d'hospitalisation vous sera demandé.

2. En cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire à l'étranger entraînant une hospitalisation ou en cas de décès et si personne ne peut s'occuper de l'animal.

Nous organisons et prenons en charge :

- le rapatriement de l'animal. Les frais de garde et de nourriture restent à la charge du bénéficiaire.
- A son arrivée en France, son transfert chez un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, dans un rayon de 50 km de votre domicile ou le transport et le séjour de votre compagnon dans l'établissement de garde d'animaux domestiques le plus proche de votre domicile. Les frais de séjour sont pris en charge à concurrence de 230 € TTC.

3. Services d'informations et de conseils sur simple appel téléphonique de 9H à 18H sauf dimanche et jours fériés :

- conseils vétérinaires sur l'alimentation ou la santé de votre animal ;
- vie quotidienne avec votre compagnon ; conditions sanitaires pour un déplacement à l'étranger ;
- formalités administratives relatives aux vaccinations, tatouage et inhumation ;
- liste des hôtels acceptant les animaux, adresses de toiletteurs, centres d'éducation canine ;
- formalités administratives en cas de perte de l'animal et aide à la rédaction de l'annonce pour la parution dans votre journal local.

S'il ne nous est pas possible de donner une réponse immédiate, nous vous rappelons à votre domicile. Nous apportons une réponse objective et ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable des interprétations du bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles.

Exclusions

Les frais engagés sans notre accord préalable ne donnent pas lieu à remboursement. Nous ne pouvons également pas être tenus pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution des garanties dans les pays en état de guerres civiles ou étrangère, instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.

EUROP Assistance France est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis dans les droits et actions de l'adhérent contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Toute action de la convention d'assistance est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'évènement qui y a donné naissance.

EUROP Assistance France SA

Société de courtage d'assurance - N° ORIAS 07029463 - Au capital de 2 464 320 euros - 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers Cedex - RCS Nanterre n°403 147 903 - N° TVA CEE : FR 9440314790300013