



Quadrup'Aide

NOTICE D'INFORMATION



Notice d'information réf CG 2 009 127 / SA 01 14 valant information précontractuelle (art. L. 112-2 et art L.112-2-1 du Code des Assurances).
Contrat collectif d'assurance à adhésion facultative n° 2 009 127 souscrit par Groupe Solly Azar, dénommé «souscripteur», pour le compte de ses clients, adhérents au contrat, auprès de SERENIS ASSURANCES, dénommé "assureur". Il est régi par le droit français dont notamment le Code des assurances et les dispositions ci-après.

Toutes les dispositions du contrat collectif peuvent être modifiées par avenant au contrat collectif signé entre les parties.

La gestion des adhésions au contrat est effectuée par SOLLY AZAR ASSURANCES/GESTION CHIENS CHATS par délégation de l'Assureur
SERENIS ASSURANCES SA.

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

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

INFORMATIONS LEGALES

Autorité de contrôle : L'autorité de contrôle de SERENIS ASSURANCES SA est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

Réclamation : En cas de difficulté dans l'application ou l'interprétation du contrat, consultez d'abord votre interlocuteur habituel. Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation au :

Responsable des Relations Consommateurs
SERENIS ASSURANCES SA
34 rue du Wacken
67906 STRASBOURG CEDEX 9

Une réponse vous sera apportée dans le plus bref délai, lequel ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles qui vous seraient alors exposées.

Médiation : Dans l'éventualité d'une persistance de la difficulté ou du différend, les coordonnées du Médiateur pourront vous être communiquées sur simple demande auprès de votre interlocuteur habituel. Exerçant sa mission en toute indépendance, le Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement des procédures internes de règlement des litiges et à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée. Après avoir instruit le dossier, le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois. Cet avis ne lie pas les parties. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation sur le site de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (www.ffsa.fr).

Informatique et Libertés :

(Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée par la loi n° 2004-801 du 06/08/04)
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. Les informations de nature médicale sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale.

Afin de se conformer à ses obligations légales, le responsable du traitement met en oeuvre un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, 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 : 63 Chemin A. PARDON 69814 TASSIN CEDEX

DEFINITIONS

Accident : tout événement 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.

Année d'assurance : Période comprise entre deux échéances principales consécutives.

Délai de carence : Période pendant laquelle les garanties ne sont pas en vigueur.

Echéance principale : Date anniversaire de la date d'effet de l'adhésion.

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

Hospitalisation : Séjour effectué pendant au moins une nuit, dans un cabinet ou une clinique vétérinaire, pour y recevoir des soins médicaux ou chirurgicaux nécessités par une maladie ou un accident.

Intervention Chirurgicale : Toute manipulation sur une partie du corps de l'animal nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'organe, pratiquée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de remédier à une situation pathologique, ou dans un but diagnostique.

Maladie : Toute altération de santé de l'animal assuré, constatée par un docteur 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.

Résiliation : Cessation des effets de l'adhésion.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

(Article L112-2-1 du Code des Assurances)

- **Information précontractuelle dans le cadre de la vente à distance.**

Les présentes Conditions Générales valent également note d'information à caractère commercial dans le cadre de la vente à distance. En vue de nos relations précontractuelles, contractuelles ainsi que de la rédaction du contrat, la langue française sera applicable. La loi applicable à nos relations précontractuelles et au contrat est la loi française.

- **Droit de renonciation au contrat**

Vous pouvez renoncer au contrat d'assurance conclu à distance sans pénalités et sans obligation de motivation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai

de 14 jours calendaires à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat. La renonciation prend effet au moment de la notification.

Dans les trente jours suivant la réception de la lettre de renonciation, la compagnie d'assurance procédera au remboursement des sommes versées correspondant à la période au titre de laquelle la garantie n'est plus accordée.

Corrélativement, la fraction de prime afférente à la période déjà couverte par la garantie reste acquise à l'assureur.

- Date de prise d'effet de l'adhésion

L'adhésion prend effet à la date figurant sur le bulletin d'adhésion sous réserve du paiement effectif des cotisations. Il ne peut prendre effet avant l'expiration du délai de renonciation sauf acceptation expresse du souscripteur.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA SOUSCRIPTION PAR INTERNET

MODALITES DE SOUSCRIPTION

La souscription via le site internet suppose que vous vous soyez, au préalable, connecté à votre espace personnel au moyen de votre identifiant et de votre mot de passe.

La souscription est réalisée sur la base des renseignements fournis par vos soins en réponse à notre questionnaire visant à recueillir les éléments permettant votre identification et l'évaluation du risque à assurer.

L'ensemble des renseignements fournis en réponse à notre questionnaire donne lieu à l'établissement d'une proposition d'adhésion.

A chaque étape qui précède la signature en ligne du contrat, vous disposez de la possibilité de modifier les éléments saisis ou d'abandonner la procédure.

Après avoir pris connaissance des dispositions contractuelles, la proposition d'adhésion est validée par vos soins au moyen de la signature électronique.

La signature électronique est un élément indispensable pour la validité du contrat. Elle se matérialise dans le pavé acceptation par la validation des cases à cocher et du clic sur le bouton « Confirmer ».

Dès validation de votre adhésion, le bulletin d'adhésion qui matérialise l'acceptation de l'assureur et comporte le numéro de votre contrat est émis. Un e-mail de confirmation vous est adressé par l'assureur et vous pourrez consulter votre bulletin d'adhésion dans votre espace personnel.

La signature électronique permet de garantir l'authenticité et l'intégrité des informations fournies au souscripteur (proposition, conditions générales, bulletin d'adhésion). En cas de contestation, ces informations ont seules valeur probante.

CONSULTATION ET ARCHIVAGE DES DOCUMENTS

Chaque document contractuel mis à votre disposition lors de la souscription peut faire l'objet d'une impression sur support papier et d'un enregistrement au format Pdf sur le disque dur de votre ordinateur.

Par ailleurs, les documents contractuels seront archivés sur un support fiable et durable. Ces documents sont accessibles à tout moment dans votre espace personnel, pendant un délai conforme aux exigences légales.

CONVENTION DE PREUVE

Les données fournies par l'utilisateur de ce site internet ainsi que les écrits électroniques ont la même valeur probante qu'un écrit manuscrit. Les informations fournies sont susceptibles d'être produites en tant que preuve devant la juridiction compétente en cas

de litige entre les parties.

Les parties acceptent que les données stockées et archivées par voie informatique constituent la preuve des actes passés en ligne par l'utilisateur.

RESPONSABILITES

L'éditeur du site et l'hébergeur déclinent toute responsabilité en cas de dysfonctionnement pouvant résulter de l'utilisation de l'équipement personnel de l'utilisateur pour accéder aux différents services, de faits propres aux fournisseurs d'accès ou d'un cas de force majeure. Il vous appartient d'assurer la sécurité de votre ordinateur.

Lorsque vous accédez au site internet, vérifiez soigneusement l'adresse affichée par votre navigateur internet, vérifiez la dernière connexion, déconnectez-vous après chaque utilisation, ne cliquez jamais sur un lien contenu dans un e-mail non sollicité, supprimez les e-mails douteux sans les ouvrir.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA SOUSCRIPTION PAR VOIE TELEPHONIQUE

MODALITES DE SOUSCRIPTION

Le contrat est conclu par échange de consentement oral, à la date de l'entretien téléphonique au cours duquel les caractéristiques de la souscription par téléphone et du contrat vous sont présentées et au cours duquel vous demandez la souscription à l'assurance. Après la souscription les informations précontractuelles et contractuelles vous sont adressées par voie postale ou par e-mail.

PREUVE DU CONTRAT

Les parties conviennent que les enregistrements des conversations sont conservés par l'assureur ou l'intermédiaire en assurance et qu'ils constituent la preuve de l'identité du souscripteur, de son consentement à l'assurance, de la teneur du contrat, des moyens de paiement de la cotisation d'assurance et des opérations effectuées en cours de contrat.

De manière générale, les parties conviennent qu'un document électronique peut constituer un mode de preuve au même titre qu'un support papier et ce, quand bien même la preuve apportée par le souscripteur consisterait en un document établi sur support papier.

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 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 1ère 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 qu'elle 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 7 – Quelles sont les conséquences d'une fausse déclaration ?

L'adhésion est conclue sur la base des déclarations de l'adhérent. Celui-ci est tenu de répondre exactement à toutes les questions posées par l'assureur (article L. 113-2 du Code des Assurances).

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude, dans les déclarations à l'adhésion ainsi qu'en cours de vie du contrat, selon qu'elle est intentionnelle ou non, peut nous amener à prendre les sanctions ci-dessous.

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat, conformément aux dispositions de l'article L 113-8 du Code des Assurances (le contrat est considéré comme n'ayant jamais existé)

- Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations entraîne l'application de l'article L 113-9 du Code des Assurances (réduction de l'indemnité en cas de sinistre, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été exactement et complètement déclarés).

Si, dans le cadre d'un sinistre, l'adhérent fait une ou plusieurs fausses déclarations ou exagère le montant des frais, emploie comme justification des documents inexacts ou use de moyens frauduleux, il perd le bénéfice des garanties du contrat.

Toute somme indûment versée fera l'objet d'une action aux fins de remboursement, et le cas échéant de suites judiciaires.

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) A chaque échéance annuelle de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois.
 - b) 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).
 - c) En cas de décès de l'animal assuré (fournir une attestation du vétérinaire).
 - d) 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.

e) En cas d'exercice de votre droit à renonciation dans les conditions de l'article 11.

• A l'initiative de l'Assureur :

- a) A chaque échéance annuelle de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois envoyé par lettre recommandée.
- b) En cas de non paiement de la prime (cf article 10).
- c) 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 10 – Quelle sont les modalités de paiement de la prime ?

Le montant des cotisations annuelles est précisé sur le bulletin d'adhésion ou sur les conditions particulières d'adhésion.

Les cotisations sont payables d'avance au siège de l'assureur ou de son mandataire ou par prélèvement sur le compte bancaire indiqué sur le bulletin d'adhésion.

Lorsque vous optez pour le paiement par prélèvement, la notification des prélèvements au titre d'une année d'assurance donnée est effectuée par le biais du bulletin d'adhésion lors de la souscription, de l'avis d'échéance lors du renouvellement et de l'avenant en cas de modification du contrat.

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 – Vos possibilités de renonciation

Vous disposez de la faculté de renoncer au contrat lorsqu'il a été conclu à la suite d'une opération de démarchage ou dans les conditions d'une vente à distance.

L'article L112-9 alinéa 1 du code des assurances énonce notamment: *«I. - Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.»*

Ce droit vous est reconnu pendant un délai de 14 jours calendaires révolus. Ce délai commence à courir à compter du jour :

- de la conclusion du contrat,

- de la réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure, et expire le dernier jour à 24h00.

Afin de renoncer au contrat, il convient d'adresser à Solly Azar Assurances, 60 rue de la chaussée d'Antin, 75439 Paris Cedex 09, une lettre recommandée avec demande d'avis de réception suivant modèle ci-dessous :

«Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance *Quadrup'Aide* n° [numéro de contrat figurant sur le bulletin d'adhésion] auquel j'avais souscrit le [date de la souscription] par l'intermédiaire de [nom et adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat]. [Date] [Signature du souscripteur]»

La renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Article 12 - La prescription

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code des Assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

Délai de prescription :

Aux termes de l'article L.114-1 du Code «*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.»

Causes d'interruption de la prescription :

Aux termes de l'article L.114-2 du Code «*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.*»

Les causes d'interruption ordinaires sont les suivantes :

- toute assignation ou citation en justice, même en référé,
- tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré,
- toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur,
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution.

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

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 EUROP ASSISTANCE 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



Groupe Solly Azar, SAS au capital de 200 000 €, 353 508 955 RCS Paris. Société de courtage d'assurances.
Siège social : 60 rue de la Chaussée d'Antin, 75439 Paris Cedex 09. N° ORIAS 07 008 500 - www.orias.fr