

## **Convention d'assistance**

# **CARTE ASSISTANCE ANIMAUX SANTÉ**



**BF1**

**Mars 2009**

## **Préambule**

La présente convention d'assistance constitue les Dispositions Générales du contrat d'assistance Carte Assistance Animaux Santé souscrit auprès d'Europ Assistance par le cabinet Finaxy Santé Animale, société de courtage en assurances, SARL au capital de 4 000 €, RCS Paris 510 581 317, siège social 33 boulevard Gouvion Saint Cyr 75017 Paris, Orias en cours d'immatriculation, filiale de FINAXY GROUPE. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances, aux Bénéficiaires, tels que définis ci-après.

## **1. Généralités**

### **1.1. Objet**

La présente convention d'assistance Carte Assistance Animaux Santé a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

### **1.2. Définitions**

#### **1.2.1. CARTE ASSISTANCE ANIMAUX SANTÉ**

Par Carte Assistance Animaux Santé, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, Carte Assistance Animaux Santé est remplacé par le terme « Nous ».

#### **1.2.2. Souscripteur**

Le cabinet Finaxy Santé Animale, société de courtage en assurances, SARL au capital de 4 000 €, RCS Paris 510 581 317, siège social 33 boulevard Gouvion Saint Cyr 75017 Paris, Orias en cours d'immatriculation, filiale de FINAXY GROUPE.

#### **1.2.3. Bénéficiaires**

- La personne physique ayant adhéré au contrat Carte Assistance Animaux Santé par l'intermédiaire du Souscripteur, dont le nom figure sur le Bulletin d'adhésion, propriétaire de l'Animal domestique garanti, et dont le Domicile est situé en France,
- ainsi que son conjoint, concubin ou pacsé(e) vivant sous le même toit.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

#### **1.2.4. Domicile**

Le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur le Bulletin d'adhésion au contrat Carte Assistance Animaux Santé.

### **1.2.5. France**

Par France, il faut entendre La France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

### **1.2.6. Hospitalisation**

Toute hospitalisation en hôpital ou en clinique prescrite en urgence par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de vous demander un justificatif, tel qu'un bulletin d'hospitalisation.

### **1.2.7. Immobilisation à Domicile**

Toute immobilisation du Bénéficiaire, due à un Accident ou à une Maladie, prescrite par un médecin.

### **1.2.8. Maladie**

Une altération de la santé du Bénéficiaire dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **1.2.9. Accident**

Un évènement soudain et fortuit, atteignant le Bénéficiaire, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

### **1.2.10. Animal domestique**

Le chien ou le chat appartenant au Bénéficiaire.

## **2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance**

### **2.1. Adhésion**

L'adhésion au contrat Carte Assistance Animaux Santé est proposée par le Cabinet Finaxy Santé Animale à ses clients particuliers.

### **2.2. Validité et durée du contrat**

Les prestations d'assistance s'appliquent pendant 12 mois à compter de la date d'adhésion.

A chaque échéance annuelle, l'adhésion est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle période de un an sauf dénonciation par lettre recommandée adressée au Cabinet Finaxy Santé Animale au plus tard deux mois avant la date d'échéance annuelle.

Par ailleurs, en cas de cessation du contrat conclu entre EUROP ASSISTANCE et le cabinet Finaxy Santé Animale pour quelque cause que ce soit, les garanties Carte Assistance Animaux Santé s'appliqueront jusqu'à la prochaine échéance annuelle de l'adhésion, sans renouvellement possible.

## 2.3. Cotisation

### 2.3.1. Montant et paiement

Le montant de la cotisation annuelle dû par le Bénéficiaire figure sur le Bulletin d'adhésion. La cotisation est payable au comptant auprès du Cabinet Finaxy Santé Animale.

### 2.3.2. Non paiement et résiliation

En cas de non paiement de la cotisation à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L 141-3 du code des assurances, le Bénéficiaire pourra être exclu du bénéfice du présent contrat au terme d'un délai de quarante jours à compter de l'envoi, par le cabinet Finaxy Santé Animale, d'une lettre recommandée de mise en demeure, adressée au plus tôt dix jours après la date d'exigibilité de la cotisation, et restée sans réponse ni règlement de la part du Bénéficiaire.

## 2.4. Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de l'adhésion au contrat Carte ASSISTANCE Animaux Santé. Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

## 2.5. Etendue territoriale

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France.

## 3. Modalités d'intervention

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat **Carte Assistance Animaux Santé**

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- **nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 92 83**
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat médical d'arrêt de travail, bulletin d'hospitalisation, déclaration de disparition de l'animal, etc).

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

### **FausseS déclarations :**

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fausse de votre part entraînent la nullité du contrat. Les cotisations payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des cotisations échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

## **4. Prestations d'assistance**

### **4.1. Informations Juridique et Vie Pratique**

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf dimanches et jours fériés, nous recherchons les informations et renseignements à caractère documentaire, exclusivement d'ordre privé. destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- Législation sur les animaux (passeport,...)
- Formalités administratives (vaccinations...)
- Conditions sanitaires pour un déplacement à l'étranger
- Coordonnées d'hôtels acceptant les animaux
- Coordonnées d'établissement de garde (chenils)
- Coordonnées de dog-sitter
- Démarches à effectuer en cas de disparition de l'animal
- Responsabilité civile des maîtres
- Tatouages

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

### **4.2. Informations Vétérinaires**

Sur simple appel téléphonique, de 9 heures à 18 heures, sauf dimanches et jours fériés, nous vous permettons de dialoguer avec notre vétérinaire-conseil pour toute question concernant la santé, le comportement et l'alimentation de votre Animal domestique.

Ce service ne constitue en aucun cas une consultation vétérinaire par téléphone. Il vous permet toutefois d'obtenir par téléphone des informations vétérinaires d'ordre encyclopédique, afin de lever une inquiétude ou de mieux comprendre le comportement de votre Animal.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous des informations communiquées.

### **4.3. Mise en relation avec un vétérinaire**

Sur simple demande téléphonique, nous pouvons vous communiquer les coordonnées d'un vétérinaire proche de votre Domicile, ou proche de votre lieu de séjour en France, si vous vous trouvez en déplacement avec votre Animal.

Le coût de la consultation et des autres soins éventuels reste à votre charge.

### **4.4. Garde de l'Animal**

Si, suite à une Hospitalisation ou à une Immobilisation au domicile, vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de votre Animal domestique, et si aucune autre personne de votre foyer ne peut garder l'animal, nous organisons, selon votre choix, l'une des deux prestations suivantes :

#### **4.4.1. Transport aller/retour d'un proche**

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe d'une personne désignée par vos soins, depuis son domicile en France, afin qu'elle garde votre animal à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « *Transport et garde de l'Animal domestique* » ci-après.

#### **4.4.2. Transport et garde de l'Animal domestique**

Nous organisons et prenons en charge le transport de votre animal :

##### **- soit jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile**

Dans ce cas, nous prenons en charge le transport de votre Animal ainsi que ses frais d'hébergement dans l'établissement de garde pendant 30 jours maximum.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).

Cette prestation ne peut être fournie que si vous, ou une personne autorisée par vous, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier votre Animal domestique.

##### **- soit chez un proche, résidant en France à moins de 50 km de votre Domicile**

**- soit, nous organisons et prenons en charge la venue d'un dog sitter à votre Domicile** pour nourrir l'Animal pendant 30 jours au maximum. Cette prestation est soumise au respect des conditions imposées par les prestataires missionnés (obligation de déclarer tout comportement anormal de l'animal comme un chien fugueur, chien escaladeur, animal agressif, etc...).

Un délai de 48 heures sera demandé pour l'organisation de cette prestation.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « *Transport Aller / Retour d'un proche* » *ci-avant*.

#### **4.5. Participation aux frais de recherche de l'animal**

Si, suite à la disparition de votre Animal domestique, vous souhaitez passer des annonces dans la presse afin d'optimiser les chances de le retrouver :

Nous prenons en charge à concurrence de 100 € TTC maximum, sur la base de justificatifs, les frais de parution d'annonces que vous aurez engagés.

### **5. Dispositions générales**

#### **5.1. Ce que nous excluons**

##### **5.1.1. Exclusions générales**

**Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou un acte dolosif,
- aux demandes formulées en dehors des dates de validité de garantie ou en dehors de la France.

**Sont également exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux.

##### **5.1.2. Exclusions relative aux prestations d'assistance**

**Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

**Outre les Exclusions Générales figurant à l'article 5.1.1, sont exclus :**

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou françaises,

- les frais de soins de l'Animal domestique quels qu'ils soient,
- les frais de nourriture de l'Animal domestique lorsque celui-ci séjourne chez un proche tel que défini à l'article 4.4.2
- les frais de restaurant,
- les frais d'essence et de péage,
- tout événement ou service non prévu par les présentes Dispositions Générales.

## **5.2. Circonstances exceptionnelles**

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## **5.3. Subrogation**

Nous sommes subrogés, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par nous, dans vos droits et actions contre toute personne responsable des faits ayant motivé notre intervention.

## **5.4. Prescription**

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## **5.5. Réclamations – Litiges**

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

## **5.6. Autorité de contrôle**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – ACAM – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

## **5.7. Loi informatique et libertés**

Dans le cadre de la gestion des demandes d'assistance, nous sommes amenés à recueillir auprès de vous des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

A ce titre, vous êtes informés que les données personnelles vous concernant peuvent être transmises:

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec nous pour l'exécution de tâches se rapportant directement au traitement des demandes d'assistance ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires nous incombant.

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle vous concernant qui figurerait sur tout fichier à notre usage ou à celui de nos mandataires et personnes visées ci-avant  
Ces droits peuvent être exercés auprès d'Europ Assistance, 1 Promenade de la Bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex.

Vous êtes informé que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec nous pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement.

Nous nous interdisons de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.