



Netvox

C'est **nettement** plus malin

Convention d'assistance

**AssurOne Group
Chien Chat Assistance**

S90

Sommaire

Préambule	3
1. Généralités.....	3
1.1. Objet.....	3
1.2. Définitions.....	3
1.2.1. EUROP ASSISTANCE.....	3
1.2.2. Bénéficiaire.....	3
1.2.3. Domicile.....	3
1.2.4. France	3
1.2.5. Hospitalisation.....	3
1.2.6. Immobilisation à Domicile	3
1.2.7. Maladie.....	4
1.2.8. Accident.....	4
1.2.9. Animal domestique.....	4
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance	4
2.1. Validité et durée du contrat	4
2.2. Conditions d'application	4
2.3. Etendue territoriale	4
3. Modalités d'intervention	4
4. Prestations d'assistance	5
4.1. En cas d'hospitalisation du propriétaire de l'animal.....	5
4.1.1. Transport Aller / Retour d'un proche	5
4.1.2. Transport et garde de l'Animal domestique	5
4.2. En cas d'immobilisation du propriétaire de l'animal suite à une maladie ou à un accident ...	6
4.2.1. Livraison de médicaments à domicile	6
4.3. Transport Aller / Retour chez le vétérinaire	6
4.4. A la demande	6
4.4.1. Informations Juridique et Vie Pratique	6
4.4.2. Informations Vétérinaire	7
5. Dispositions générales.....	7
5.1. Ce que nous excluons.....	7
5.1.1. Exclusions générales	7
5.1.2. Exclusions relatives aux prestations d'assistance	8
5.2. Circonstances exceptionnelles	8
5.3. Subrogation	8
5.4. Prescription	8
5.5. Réclamations – Litiges	8
5.6. Autorité de contrôle	9
5.7. Loi informatique et libertés	9

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Dispositions Générales du contrat Assistance Chien Chat. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat Chien Chat Santé souscrit auprès de AssurOne Group entré en vigueur à compter du 01 mai 2010.

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance « Assistance Chien Chat » a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. EUROP ASSISTANCE

Par EUROP ASSISTANCE, 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, EUROP ASSISTANCE est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Le souscripteur du contrat « Chien Chat santé » dont le nom est porté sur les dispositions particulières dudit contrat, propriétaire de l'Animal domestique garanti, et dont le Domicile est situé en France.

Dans la présente convention d'assistance le Bénéficiaire est désigné par le terme « Vous ».

1.2.3. Domicile

Le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure aux conditions particulières du contrat « Chien Chat Santé »

1.2.4. France

La France métropolitaine et Principauté de Monaco.

1.2.5. Hospitalisation

Toute admission du Bénéficiaire 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.

1.2.6. Immobilisation à Domicile

Toute immobilisation de bénéficiaire due à un Accident ou à une Maladie prescrite par un médecin.

1.2.7. 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.

1.2.8. 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.

1.2.9. Animal domestique

Le chien ou le chat appartenant au Bénéficiaire.

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

2.1. Validité et durée du contrat

La couverture « Assistance Chien Chat » prend effet à compter de la date de souscription au contrat « Chien Chat santé » pour une durée d'un an. Elle se renouvelle et cesse dans les mêmes conditions et à la même date que le contrat « Chien Chat santé ».

Par ailleurs, en cas de cessation du contrat conclu entre AssurOne Group et Europ Assistance pour quelque cause que ce soit, les garanties d'assistance s'appliqueront jusqu'à la prochaine échéance annuelle du contrat « Chien Chat santé », sans renouvellement possible.

2.2. Conditions d'application

EUROP ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'évènement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment de la souscription du contrat.

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.

2.3. Etendue territoriale

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France métropolitaine et Principauté de Monaco.

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 « Chien Chat **Santé** »

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

- **01 41 85 88 19**

- 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, le certificat d'hospitalisation, un certificat médical, ou le carnet de vaccination de l'Animal).

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

Faussees déclarations :

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

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

Dans le cas où vous êtes hospitalisé pendant plus de 48 heures, si aucune autre personne dans votre foyer ne peut garder votre animal, nous organisons, selon votre choix, l'une des prestations suivantes :

4.1. En cas d'hospitalisation du propriétaire de l'animal

4.1.1. Transport Aller / Retour d'un proche

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère 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.

4.1.2. 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 une personne autorisée par vous, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier votre Animal domestique.

- soit jusqu'à la destination de votre choix située en France et 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...)....

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

4.2. En cas d'immobilisation du propriétaire de l'animal suite à une maladie ou à un accident

4.2.1. Livraison de médicaments à domicile

Vous êtes immobilisé(e) à votre Domicile à la suite d'une Maladie ou d'un Accident.

Lorsqu'un vétérinaire vient de prescrire, par ordonnance, des médicaments à votre Animal domestique, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, nous allons les chercher en urgence chez un Vétérinaire, ou le cas échéant, dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et nous vous les apportons.

Nous prenons en charge le prix de la course. Le prix des médicaments reste à votre charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

4.3. Transport Aller / Retour chez le vétérinaire

Si, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident, vous n'êtes pas en mesure de conduire l'Animal domestique chez le vétérinaire proche de votre domicile, nous missionnons le prestataire adéquat pour vous conduire chez le vétérinaire avec votre Animal domestique.

Nous prenons en charge le prix de la course aller/retour.

Afin d'organiser au mieux cette prestation, nous devons être prévenus 48h à l'avance.

4.4. A la demande

4.4.1. 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 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

exclusivement d'ordre privé.

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.

4.4.2. Informations Vétérinaire

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, 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.

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 d'un acte dolosif
- aux demandes formulées en dehors des dates de validité de garantie

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 relatives aux prestations d'assistance

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 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 sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,**
- les frais de soins de l'Animal domestique**
- les frais de nourriture de l'Animal domestique lorsque celui-ci séjourne chez un proche tel que défini à l'article 4 .1**
- 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 de secours primaires 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 quel 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 même 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 même causes.

5.3. Subrogation

EUROP ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son 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, le Bénéficiaire pourra s'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 EUROP ASSISTANCE est amenée à recueillir auprès des Bénéficiaires 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, les Bénéficiaires sont informés que les données personnelles les concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec EUROP ASSISTANCE 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 incombant à EUROP ASSISTANCE

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage d'EUROP ASSISTANCE, de ses 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 informés que les conversations téléphoniques que vous échangez 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 2 mois à compter de leur enregistrement.

EUROP ASSISTANCE s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.