

COUP D'ŒIL SUR VOTRE CONTRAT SANTÉ ANIMALE

Les garanties qui **couvrent en cas de problème de santé de votre animal**



- Quels sont les frais pris en charge suite à ma visite chez le vétérinaire ?

Le contrat couvre les frais vétérinaires ou pharmaceutiques prescrits, selon la formule et le taux de remboursement choisis.



- Y a-t-il une assistance en plus du remboursement santé ?

Une assistance est prévue au contrat en cas **d'hospitalisation, d'immobilisation ou d'évènement difficile lié à votre animal.**
Numéro assistance : **05 49 34 88 86** (joignable 24h/24).



- Le contrat fonctionne-t-il seulement en France ?

La garantie est accordée dans **le monde entier**, tant que l'animal ne séjourne pas plus de 90 jours par an hors de la France métropolitaine.



- Comment obtenir un remboursement ?

Le formulaire de demande de remboursement doit être **rempli, daté et signé par le vétérinaire.** Les factures acquittées et les ordonnances peuvent être réclamées.

EXEMPLES D'EXCLUSIONS DU CONTRAT :

- Les frais liés à des anomalies, infirmités, maladies héréditaires ou congénitales.
- Les suites et conséquences des maladies ou accidents survenus pendant le délai de carence.
- Les suites et conséquences des maladies ou accidents antérieurs à la date d'effet.

La liste complète est disponible dans votre contrat.



BON À SAVOIR

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat sans diminution, quel que soit l'âge de l'animal.

Notre équipe répond à toutes vos questions.



01 8005 5000

du lundi au vendredi de 9h à 12h
et de 13h30 à 18h

SOÛLY AZAR
ENGAGÉS À ASSURER

ASSURANCE CHIEN/CHAT

NOTICE D'INFORMATION

Table des matières

NOTICE D'INFORMATION Assurance Chien/Chat	3	CONVENTION D'ASSISTANCE	11
ARTICLE 1 - QUELS ANIMAUX PEUVENT ÊTRE ASSURÉS ?	6	DISPOSITION GÉNÉRALE	11
ARTICLE 2 - À PARTIR DE QUELLE DATE VOTRE ANIMAL EST-IL GARANTI ?	6	TERRITORIALITÉ	11
2.1 Date d'effet et durée des garanties	6	PIÈCES JUSTIFICATIVES	11
2.2 Comment modifier mes garanties ou ajouter un animal à mon contrat ?	6	ARTICLE 1 - CONDITIONS D'APPLICATIONS DES GARANTIES	11
2.3 Délais de carence	6	1.1 Faits générateurs	11
ARTICLE 3 - DANS QUELS PAYS LA GARANTIE EST-ELLE ACCORDÉE ?	7	1.2 Intervention	11
ARTICLE 4 - QUELS SONT LES FRAIS GARANTIS ?	7	ARTICLE 2 - GARANTIES D'ASSISTANCE	11
ARTICLE 5 - QUEL EST LE MONTANT DES REMBOURSEMENTS ?	8	2.1 Prise en charge des animaux domestiques	11
ARTICLE 6 - QUELS SONT LES ÉVÈNEMENTS EXCLUS DE LA GARANTIE ?	8	2.2 Prise en charge des frais d'obsèques/euthanasie	12
ARTICLE 7 - QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES D'UNE FAUSSE DÉCLARATION ?	8	2.3 Disparition de l'animal	12
ARTICLE 8 - COMMENT OBTENIR LE REMBOURSEMENT DE VOS FRAIS ?	8	ARTICLE 3 - INFORMATIONS & CONSEILS	12
ARTICLE 9 - COMMENT CESSE VOTRE ADHÉSION ?	9	3.1 Conseils vétérinaires	12
ARTICLE 10 - QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA PRIME ?	9	3.2 Conseils vie pratique	12
ARTICLE 11 - PRESCRIPTION	9	ARTICLE 4 - EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES	12
ARTICLE 12 - LE CUMUL D'ASSURANCES	10	4.1 Fausse Déclaration	12
		4.2 Force Majeure	12
		4.3 Exclusions pour L'assistance Santé Chiens/Chats	12
		ARTICLE 5 - VIE DU CONTRAT	12
		5.1 Durée des garanties	12
		5.2 Résiliation	12
		5.3 Prescription	13
		5.4 Protection des données personnelles	12
		5.5 Réclamation et médiation	14
		5.6 Sanctions internationales	14
		DÉFINITIONS	14

NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE CHIEN/CHAT

Notice d'information réf NIS41750156/Avril 2026 valant information contractuelle et précontractuelle
(art. L. 112-2, art L.112-2-1 et L. 129-1 du Code des Assurances).

Contrat groupe d'assurance NIS41750156

**LES GARANTIES QUE VOUS AVEZ SOUSCRITES
SONT COUVERTES PAR :
SERENIS ASSURANCES SA
Entreprise régie par le Code des Assurances**

**AVANT DE CLASSER
VOTRE CONTRAT, LISEZ-LE
ATTENTIVEMENT.**

INFORMATIONS LÉGALES

Loi et Langue applicable

La loi applicable au contrat et à la relation précontractuelle est la loi française, y compris les dispositions impératives applicables aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle et sous réserve, pour les risques situés dans la Principauté de Monaco, des dispositions impératives de la loi monégasque. Toute relation entre les parties se fait en langue française, ce que chaque partie accepte expressément.

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans le présent document ou dans les documents auxquels il renvoie concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du contrat ou ultérieurement, les Parties conviennent qu'elles seront remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

Autorité de contrôle :

L'autorité de contrôle de SERENIS ASSURANCES SA est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09

Vos données personnelles :

1) Le traitement de vos données à caractère personnel

Nous protégeons vos données personnelles.

1.1. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont tout d'abord nécessaires à l'analyse de votre situation et de vos besoins et attentes en matière d'assurance, à l'évaluation des risques, à la tarification, à la mise en place, puis à l'exécution du contrat y compris le cas échéant sa terminaison.

Certains traitements sont ensuite nécessaires au respect d'obligations légales, ce qui s'entend par exemple de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Dans le cadre de nos obligations en matière de prévention du blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, nous sommes susceptibles d'utiliser et d'analyser vos données personnelles en vue de l'établissement de votre profil et de la détermination du risque de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme selon les critères du Code monétaire et financier.

Vos données peuvent aussi faire l'objet d'un traitement pour le respect de nos obligations légales en matière de lutte contre la corruption.

Des données sont également recueillies et utilisées au service de nos intérêts légitimes. Dans le respect de vos droits et, le cas échéant, de ceux de votre intermédiaire d'assurance, vos données peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale et de démarchage, en vue de vous proposer des produits et services complémentaires, aux fins d'une optimisation de la gestion des contrats et des prestations ou pour la mise en place d'actions de prévention.

Vos données peuvent être utilisées également pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles.

Vos données peuvent aussi être utilisées pour lutter contre la fraude à l'assurance, laquelle recouvre l'exagération frauduleuse du montant des réclamations. On précisera que la lutte contre la fraude est opérée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés.

Les déclarations, informations et tous justificatifs présentés en vue de l'acceptation et de l'établissement du contrat, puis à l'appui des demandes de délivrance des services, de règlement des sinistres ou de prestations, peuvent faire l'objet de vérifications. Ces vérifications sont destinées à vérifier la cohérence des déclarations, des circonstances et des conséquences du sinistre ainsi que la réalité, véracité et intégrité des éléments.

Ces vérifications pourront emporter le recours aux autorités, entités ou organismes publics ainsi qu'à tous organismes, tiers ou professionnels de toutes sortes. Les démarches pourront également emporter recours à des huissiers et des agents de recherche privés.

L'assureur est susceptible de traiter des données rendues publiques par tous supports.

Le cas échéant, si le contrôle devait porter sur des données de santé, il serait opéré dans le respect du cadre protecteur renforcé propre à ce type de données.

Les informations collectées seront conservées jusqu'à la prescription de toutes les actions pouvant être exercées. En cas de fraude avérée, l'assureur peut engager des poursuites pénales et inscrire la personne convaincue de fraude sur une liste l'excluant de toute possibilité de contracter avec l'assureur pendant cinq ans.

1.2. A qui vos données peuvent-elles être transmises ?

Vos données personnelles peuvent être adressées à nos éventuels sous-traitants, prestataires, professionnels de santé, mandataires, réassureurs et coassureurs, fonds de garantie, organismes professionnels, autorités et organismes publics, en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat, de la délivrance et du contrôle des prestations ou de services complémentaires, de l'optimisation de nos services et du respect d'obligations légales ou réglementaires.

Les données relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et les données relatives à la lutte contre la fraude sont partagées avec les entités de notre groupe et les personnes concernées, dans le strict respect de la législation. Elles sont également adressées aux autorités et organismes contribuant à la lutte contre ces phénomènes.

Vos données d'identification, vos coordonnées et les informations permettant de mesurer votre appétence à de nouveaux produits pourront être mises à disposition des entités de notre groupe, ainsi qu'à nos sous-traitants, à des distributeurs externes et partenaires commerciaux en vue de vous proposer de nouveaux produits et services.

Vos données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne, mais uniquement pour les finalités décrites ci-dessus au 1.1. Si la législation de l'Etat de destination des données ne garantit pas un niveau de protection jugé comme équivalent par la Commission européenne à celui en vigueur dans l'Union, l'assureur exigera des garanties complémentaires conformément à ce qui est prévu par la réglementation en vigueur.

1.3. Quelles précautions prenons-nous pour traiter les données de santé ?

Dans la situation où des données de santé sont traitées, dans le respect de la finalité du contrat, ce traitement est opéré par du personnel spécialement sensibilisé à la confidentialité de ces données. Ces données font l'objet d'une sécurité informatique renforcée.

1.4. Combien de temps vos données seront-elles conservées ?

Vos données sont conservées pour la durée du contrat, augmentée de la prescription liée à toutes les actions en découlant directement ou indirectement. En l'absence de conclusion de contrat vos données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans.

En cas de sinistre ou de litige, la durée de conservation est prorogée aussi longtemps que cette situation nécessitera le recours aux informations personnelles vous concernant et jusqu'à écoulement de la prescription de toutes les actions qui y sont attachées. En tout état de cause, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire nous impose de pouvoir disposer des informations personnelles vous concernant, celles-ci pourront être conservées aussi longtemps que cette obligation s'impose à nous.

2) Nature des droits

La personne concernée dispose, s'agissant de ses données personnelles, d'un droit d'accès, de mise à jour, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de suppression, de limitation et de portabilité. Elle peut en outre s'opposer, dès lors que cette finalité a été déclarée, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

Vous conservez des droits sur vos données personnelles : accès, rectification, limitation, opposition ou suppression selon les cas.

2.1. Exercice des droits

Pour l'exercice des droits, il convient d'adresser une demande au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX.

2.2. En cas de difficulté

En cas de difficulté relative au traitement de ses informations personnelles, la personne concernée peut adresser sa réclamation au Délégué à la Protection des Données 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX.

En cas de difficulté persistante, vous pouvez porter votre demande auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Mesures de Sanctions Internationales et Embargo

On entend par « Mesures de Sanctions Internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un Etat ou

une Organisation Internationale / Supranationale, tels que la France, l'Union européenne, les Etats Unis d'Amérique, le Royaume-Uni ou l'Organisation des Nations Unies (ONU). Ces Mesures peuvent Nous interdire d'exécuter les obligations résultant du contrat d'assurance. Ces mesures peuvent avoir un caractère impératif ou Nous exposer, nos employés ou les sociétés de notre groupe d'appartenance, à des sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales.

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs Sanctions Internationales, l'exécution de l'obligation de l'Assureur de couvrir un risque en application du présent contrat est suspendue, et entraîne, de plein droit et sans formalité, les effets suivants sur le contrat :

- Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie ;

- Nos obligations d'indemniser / de fournir nos services et prestations en application du contrat d'assurance sont suspendues. Cette suspension s'applique à toute obligation de paiement d'une somme d'argent ou de fournir une prestation, notamment dans le cadre d'un sinistre ou dans le cadre d'un remboursement total ou partiel de prime. L'exigibilité du paiement de la somme d'argent contractuellement due par l'Assureur est reportée jusqu'au jour où lesdites Mesures de Sanctions Internationales cessent d'affecter l'obligation de l'Assureur, sous réserve de l'application des règles de prescription rappelées au contrat. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.

Réclamation :

Un dispositif spécifique est mis en place pour garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations. Toutes les personnes envers lesquelles nous sommes tenus d'obligations contractuelles peuvent y recourir : assurés, assurés pour compte ou bénéficiaires, anciens assurés, (...).

En cas de mécontentement lié à la gestion de votre contrat ou de votre sinistre ou de vos prestations, vous pouvez consulter :

Votre interlocuteur habituel par écrit, par téléphone ou en prenant rendez-vous.

En cas de réclamation orale (par téléphone, en face à face ou rendez-vous vidéo), si vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre mécontentement par écrit.

Le Responsable des relations consommateurs en lui adressant votre réclamation par courrier au :

**Responsable des relations consommateurs,
Assurances du Crédit Mutuel,
4, rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen,
67906 Strasbourg Cedex 9**

Nous nous engageons à :

- Accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables

à compter de l'envoi de votre réclamation écrite, sauf si une réponse a pu vous être apportée dans ce même délai,

- Répondre dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date d'envoi de la première manifestation écrite de votre mécontentement.

En cas de réclamation, des interlocuteurs identifiés et des délais de réponse sont prévus pour accompagner vos démarches.

Médiation :

Vous avez la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance :

en l'absence de réponse à votre réclamation à l'issue d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée ;

sans délai, si notre réponse à votre réclamation ne vous satisfait pas. Il pourra examiner votre demande uniquement si aucune action judiciaire n'a été engagée. Votre saisine doit intervenir dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Après avoir instruit le dossier avec le concours des parties, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 3 mois. L'avis ne lie pas les parties.

Il est possible de saisir la Médiation par voie électronique :

La Médiation de l'assurance - Saisir le médiateur (mediation-assurance.org) ou par voie postale à :

La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association

« La Médiation de l'Assurance ».

Démarchage par téléphone :

Tout professionnel et tout intermédiaire agissant pour son compte à l'interdiction de vous démarcher téléphoniquement sans votre consentement préalable à faire l'objet de prospections commerciales par ce moyen.

Cette interdiction n'est pas applicable lorsque la sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et a un rapport avec l'objet de ce contrat.

Dématérialisation :

Si vous avez communiqué à votre interlocuteur habituel une adresse de messagerie électronique ayant fait l'objet d'une vérification préalable par celui-ci, nous utiliserons cette adresse pour la poursuite de nos relations afin de vous adresser certaines informations ou documents relatifs à votre contrat. Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment, par tout moyen et sans frais, à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et pouvez demander qu'un support papier soit utilisé de façon exclusive pour la poursuite de nos relations.

DÉFINITIONS

Accident :

Toute lésion corporelle médicalement constatée provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à l'Animal assuré et non intentionnelle de la part de l'Adhérent ou de la personne ayant la garde de cet animal. Ne sont pas considérés comme des accidents : les accidents cardio-vasculaires, les chocs anaphylactiques/allergies résultant de piqûre d'insectes, de tiques ou de puces, les pathologies congénitales ou héréditaires révélées par un accident (par exemple : luxation de la rotule, boiteries suite dysplasie, hernie inguinale, hernie ombilicale, ostéonécrose de la tête fémorale).

Affections antérieures ou pré-existantes :

Il s'agit de toute pathologie ou accident dont les symptômes sont apparus ou dont le diagnostic a été établi avant la Date de Prise d'effet du contrat.

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.

Facture :

La facture est un document établi par le vétérinaire détaillant la nature, la quantité et les conditions ou prestations de services. Elle doit être établie par date de soins ou d'hospitalisation.

Franchise :

Somme par facture restant à la charge de l'adhérent. La franchise s'applique sur l'ensemble des garanties sauf sur le forfait prévention.

Historique médical :

Document établi par le ou les vétérinaires ayant consulté l'animal et mentionnant par date chaque visite et le motif de consultation (nature de la pathologie, accidents, vaccinations...), ainsi que les traitements prescrits, depuis sa naissance. Il ne s'agit pas du carnet de santé de l'animal.

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(s) :

Produit(s) pharmaceutique(s) 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 SPÉCIFIQUES À LA VENTE À DISTANCE ET AU DÉMARCHAGE

- **Information précontractuelle dans le cadre de la vente à distance.**
La présente Notice d'information vaut informations contractuelles et précontractuelles dans le cadre de la vente à distance.

FACULTÉ DE RENONCIATION

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

En cas de démarchage à domicile :

L'article L.112-9 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 ou par envoi recommandé électronique 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 quatorze jours calendaires révolus. Ce délai commence à courir à compter du jour :
- de la conclusion du contrat ;
- de la date de réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure, et expire le dernier jour à 24h00.

En cas de vente à distance :

Ce droit Vous* est reconnu pendant :

- un délai de quatorze jours commençant à courir à compter du jour :
 - de la conclusion du contrat,
 - de la date de réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure,
- un délai de 1 an et 14 jours calendaires commençant à courir après la conclusion du contrat à distance lorsque Vous* n'avez pas reçu ni les informations obligatoires, ni les conditions contractuelles.

Ce délai de renonciation expire le dernier jour à 24h00.

Le délai de renonciation n'expire pas si Vous* n'avez pas été informé de l'existence du droit de renonciation et de ses modalités d'exercice.

Les modalités d'exercice de la faculté de renonciation :

Vous pouvez nous transmettre, à l'adresse figurant sur les Conditions Particulières ou votre dernier avis d'échéance, une lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception suivant le modèle ci-après :

« Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance n° [numéro de contrat figurant sur les Conditions Particulières du contrat] 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] »

Si Vous avez conclu votre contrat à distance au moyen d'une interface en ligne, Vous pouvez également renoncer à celui-ci via une fonctionnalité de renonciation directement accessible sur votre espace personnel sécurisé ou votre application mobile.

Les effets de la renonciation :

La renonciation entraîne résiliation du contrat à compter de sa date de réception.

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

Date de prise d'effet de l'adhésion.

L'adhésion prend effet à la date figurant sur les Conditions Particulières sous réserve du paiement effectif des cotisations. Elle ne peut prendre effet avant l'expiration du délai de renonciation sauf acceptation expresse de l'adhérent, matérialisée dans les Conditions Particulières.

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 puce électronique)
- âgés d'au moins deux (2) mois au moment de l'adhésion.
- âgés au maximum de

Pour les chats : treize (13) ans révolus pour la formule Accident ; neuf (9) ans révolus pour les autres formules.

Pour les chiens : huit (8) ans révolus ou neuf (9) ans révolus selon la race, quelle que soit la formule.

Une fois le contrat souscrit, l'animal reste couvert pendant toute la durée du contrat, 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 – À PARTIR DE QUELLE DATE VOTRE ANIMAL EST-IL GARANTI ?

2.1 DATE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

L'adhésion prend effet pour chaque bénéficiaire à compter de la date d'effet mentionnée aux Conditions Particulières, sous réserve de l'encaissement de la première cotisation. Il en est de même pour les avenants.

L'adhésion est souscrite pour une durée d'un an. Elle est automatiquement reconduite chaque année pour la durée d'un an supplémentaire, sauf résiliation, par l'une ou l'autre des parties dans les cas et selon les modalités fixées à l'article 9 et sauf dispositions contraires figurant au aux Conditions Particulières.

2.2 COMMENT MODIFIER MES GARANTIES OU AJOUTER UN ANIMAL À MON CONTRAT ?

Modification des garanties

Vous pouvez demander, à chaque échéance annuelle, la modification de votre niveau de garanties et des options en vous adressant à SOLLY AZAR, sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois.

Toute modification est possible tant que l'animal assuré respecte les conditions d'âge définies pour la souscription des garanties, telles que précisées dans la présente Notice d'Information.

L'accord de l'Assureur est matérialisé par l'établissement d'un avenant aux Conditions Particulières, précisant notamment la date de prise d'effet de la modification, les nouvelles garanties souscrites ainsi que la cotisation applicable à compter de cette date. Le paiement de la cotisation sera adapté aux nouvelles conditions.

Ajout d'un animal

Vous pouvez demander, à tout moment, l'ajout d'un nouvel animal à votre contrat, en vous adressant à SOLLY AZAR.

L'ajout d'un animal n'entraîne aucune modification de la date d'échéance du contrat.

La prise d'effet des garanties afférentes au nouvel animal interviendra au plus tard le lendemain de la date de réception de la demande par l'Assureur, sous réserve de l'acceptation du dossier et du respect des conditions de souscription en vigueur. Les garanties souscrites sont identiques pour l'ensemble des animaux assurés au titre du contrat.

L'accord de l'Assureur est matérialisé par l'établissement d'un avenant aux Conditions Particulières.

2.3 DÉLAIS DE CARENCE

Formule Accident :

En cas d'Accident, la garantie est accordée pour tout Accident dont la date de survenance a lieu au moins 2 jours après la date d'effet de votre adhésion. Les maladies ne sont pas couvertes par cette formule.

Formule Hospi :

- En cas d'Intervention Chirurgicale consécutive à un Accident, la garantie est accordée pour tout Accident dont la date de survenance a lieu au moins **2 jours** après la date d'effet de votre adhésion.
- En cas d'Intervention Chirurgicale consécutive à une Maladie, la garantie est accordée pour toute affection dont la première

constatation médicale de la Maladie a lieu au moins **45 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

- En cas d'intervention Chirurgicale consécutive à une rupture de ligaments croisés, la garantie est accordée pour toute affection dont la date de première constatation médicale a lieu au moins **120 jours** après la date d'effet de votre adhésion

En formule Hospi : L'intervention chirurgicale est prise en charge après un délai de 2 jours suivant la date d'effet du contrat.

En cas de maladie, l'intervention est accordée si l'identification de la maladie est intervenu au minimum 45 jours après la date d'effet.

Formules Zen 50, Zen 70, Zen 80 et Zen 100 :

- En cas d'Accident, la garantie est accordée pour tout Accident dont la date de survenance a lieu au moins **2 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

- En cas de Maladie, la garantie est accordée pour toute affection dont la première constatation médicale de la Maladie a lieu au moins **45 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

- En cas d'Intervention Chirurgicale consécutive à une Maladie, la garantie est accordée après **120 jours** à compter de la date d'effet de votre adhésion, à condition que la première constatation médicale de la Maladie ait lieu au moins **45 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

- En cas d'intervention Chirurgicale consécutive à une rupture de ligaments croisés, la garantie est accordée pour toute affection dont la date de première constatation médicale a lieu au moins **120 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

Le forfait Prévention optionnel n'est pas soumis à un délai de carence.

En formule Zen 50, Zen 70, Zen 80 et Zen 100 :

L'intervention après accident est accordée après un délai de 2 jours suivant la date d'effet du contrat.

En cas de maladie, l'intervention est accordée après 120 jours si l'identification de la maladie est intervenu au minimum 45 jours après la date d'effet.

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

En cas d'assurance antérieure, vous pouvez bénéficier d'une abrogation des délais de carence.

Toutefois, ces délais de carence pourront être abrogés sur présentation d'une attestation de couverture antérieure d'un même niveau et sans interruption entre la fin de cette couverture antérieure et la prise d'effet du présent contrat.

ARTICLE 3 - DANS QUELS PAYS LA GARANTIE EST-ELLE ACCORDÉE ?

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

ARTICLE 4 - QUELS SONT LES FRAIS GARANTIS ?

Le contrat garantit le remboursement des frais vétérinaires ou pharmaceutiques médicalement prescrits ou exécutés par un docteur vétérinaire

ne faisant pas l'objet d'une exclusion de garantie prévue à l'article 6 de la présente Notice d'information.

Les frais garantis varient selon la formule choisie :

Le contrat garantit le remboursement des frais vétérinaires ou pharmaceutiques médicalement prescrits

Pour la formule Accident :

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 dès lors qu'ils ont lieu dans les 3 mois maximum suivant la date de l'Accident) ;
- Les frais d'analyses de laboratoire, d'examens radiologiques prescrits par le Vétérinaire sur ordonnance ou réalisés par lui-même (dès lors qu'ils ont lieu dans les 3 mois maximum suivant la date de l'Accident) ;
- Les honoraires chirurgicaux, frais de salle d'opération, tout soin ou acte lié à l'acte opératoire (analyses, radiodiagnostic, anesthésie...);
- Les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés ;
- Les frais de séjour en clinique vétérinaire justifiés médicalement ;

Pour la formule Hospi :

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 séjours post-opératoires, dans la limite de 48 heures ;
- Les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés.

Pour les formules Zen 50, Zen 70, Zen 80 et Zen 100 :

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'examens 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 ;
- Les frais d'euthanasie.

GARANTIES OPTIONNELLES

Forfait prévention :

Lorsque l'option « Forfait prévention » est souscrite et mentionnée aux Conditions Particulières du contrat, celle-ci permet la prise en charge de certains actes de prévention vétérinaire :

- vermifuges ;
 - stérilisation ;
 - traitements antiparasitaires ;
 - identification par puce électronique ;
 - bilan de santé ;
 - détartrage ;
 - phytothérapie ;
 - compléments alimentaires ;
 - vaccins, selon les protocoles en vigueur :
- pour les chiens : maladie de Carré, hépatite, leptospirose, parvovirose, rage ; pour les chats : leucose féline, coryza, typhus, calicivirose, rage.

Cette option est accessible pour les formules ZEN 50 / 70 / 80 / 100.

Rachat de Franchise :

Les remboursements effectués au titre du présent contrat sont soumis à une franchise (hors formule Accident et Hospi), dont le montant varie selon la formule souscrite.

L'adhérent peut choisir de supprimer cette franchise.

Le niveau de franchise choisi par l'adhérent sera précisé aux Conditions Particulières.

ARTICLE 5 - QUEL EST LE MONTANT DES REMBOURSEMENTS ?

Le montant des remboursements s'exerce en fonction de la formule de garantie choisie à concurrence des montants indiqués au tableau inséré aux Conditions Particulières.

Les remboursements peuvent être exprimés :

- Soit en pourcentage de la dépense réellement engagée après application de la Franchise selon la formule souscrite,
- Soit dans la limite d'un plafond forfaitaire par an.

L'indemnisation de l'Assureur ne peut pas excéder le montant des frais réellement engagés.

Ces remboursements ne pourront pas dépasser le plafond global par année d'adhésion indiqué sur les Conditions Particulières. Les remboursements effectués au titre du forfait prévention ne sont pas pris en compte dans le plafond global.

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 ÉVÈNEMENTS EXCLUS DE LA GARANTIE ?

Exclusions applicables aux six formules :

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

- Les Maladies ou Accidents dont la date de 1ère apparition des symptômes 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 ;
- 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 (hors forfait prévention) et les conséquences de l'absence de détartrage, l'exercice 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 (dans le cadre du forfait prévention) , les frais d'établissement d'un passeport ou de tout autre document ;
- Les produits antiparasitaires, compléments alimentaires, suppléments nutritionnels, les produits cosmétiques d'entretien, d'hygiène, et de toilettage et tous les Médicaments prescrits à titre préventif ; Hors forfait prévention
- Les produits n'ayant pas d'Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) ; hors forfait prévention ;
- Les visites et actes de confort ; hors forfait prévention ;
- 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 ; (hors forfait prévention) ;
- 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, y compris pour le forfait prévention.
 - Les frais liés à des Maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits ;
 - Toute intervention qui n'est pas effectuée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires et titulaire d'un mandat sanitaire ;
 - Les sinistres causés ou provoqués intentionnellement par l'adhérent ou avec sa complicité ;
- Exclusions spécifiques à la formule Hospi :
- Tous frais non liés à une Intervention Chirurgicale;
 - L'endoscopie digestive ou respiratoire, sauf si elle est curative ou débouche sur une chirurgie.
- Exclusions spécifiques à la formule Accident :
- Tous frais non liés à un accident.
 - Les médicaments, compléments alimentaires ou produits non médicamenteux prescrits par le vétérinaire.

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 et de déclarer, en cours d'adhésion, les circonstances qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'Assureur (art. 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 à : GROUPE SOLLY AZAR, Gestion Chien-Chat, 65 rue de la Victoire 75439 Paris Cedex 09.

Elles doivent être accompagnées des originaux suivants :

Frais médicaux courants et frais d'Intervention Chirurgicale :

- 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 factures détaillées et acquittées des soins effectués et/ou des produits délivrés ;
 - 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.

Pour bien être remboursé, il est important de transmettre un dossier complet avec les justificatifs demandés.

Le refus de l'adhérent quant à cet accès entraînerait la perte de tout droit à garantie.

Suite à une demande de remboursement, un historique médical de l'animal peut être demandé. Si l'adhérent ne fournit pas les pièces demandées, il est déchu de tout droit aux prestations pour le sinistre

Forfait prévention :

- Une déclaration de sinistre dûment complétée par le vétérinaire et l'assuré,
- Les factures détaillées et acquittées des soins effectués et/ou des produits délivrés.

Pour la bonne prise en charge des frais d'intervention chirurgicale et de prévention, transmettez nous la demande complétée, datée et signée par le vétérinaire ainsi que les factures et ordonnances des soins.

ARTICLE 9 – COMMENT CESSE VOTRE ADHÉSION ?

- A votre initiative :

- À la fin de la première période annuelle d'assurance, moyennant préavis de deux mois à adresser à l'assureur ;
 - À tout moment, dès lors qu'un délai d'un an s'est écoulé depuis son adhésion. La résiliation prend alors effet un mois après la réception par l'Assureur de la notification faite par l'Adhérent.
 - 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 c, d, et e, 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 de renonciation défini aux dispositions spécifiques à la vente à distance et au démarchage.

Modalités de résiliation :

La demande de résiliation peut être effectuée :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- Soit, lorsque l'assureur offre au souscripteur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, par le même mode de communication.

Le destinataire confirme par écrit la réception de la notification.

- 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).

- 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.

Le montant des cotisations annuelles est précisé 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 les Conditions Particulières.

ARTICLE 10 – QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA PRIME ?

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 des Conditions Particulières 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 8ème 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 payable à son échéance fixée aux **Conditions Particulières**. 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. Si les garanties de votre contrat ont été suspendues mais que vous payez avant que votre contrat ne soit résilié la cotisation due, vos garanties reprendront le lendemain à midi du jour du paiement.

ARTICLE 11 – 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 des assurances «*Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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, notwithstanding 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 des assurances «*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 ou d'un envoi recommandé*

électronique 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.

ARTICLE 12 – LE CUMUL D'ASSURANCES

Article L.121-4 du Code des Assurances

Si l'animal assuré par le présent contrat est ou venait à être couvert par une ou plusieurs autres assurances, l'adhérent doit immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances. Il doit lors de cette communication, faire connaître le nom du ou des assureurs avec lesquels une autre assurance a été contractée et indiquer les montants de prise en charge, sur présentation du volet de remboursement. En cas de sinistre, l'adhérent peut être indemnisé auprès de l'assureur de son choix.

CONVENTION D'ASSISTANCE

La convention d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance aux souscripteurs d'un contrat Assistance santé Chiens/Chats auprès de SOLLY AZAR.

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

DISPOSITION GÉNÉRALE

IMA ASSURANCES intervient 24h/24 à la suite d'appels au numéro suivant : **05 49 34 88 86**

Ce numéro est à **conserver précieusement pour réagir rapidement si vous avez besoin d'assistance.**

TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance s'appliquent en France métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre).

PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander la justification médicale de l'événement générant la mise en oeuvre des garanties (bulletin d'hospitalisation, certificat médical, certificat de décès...).

ARTICLE 1 - CONDITIONS D'APPLICATIONS DES GARANTIES

1.1 FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'Assistance sont mises en oeuvre pour les événements suivants :

- Accident ou maladie du bénéficiaire entraînant une hospitalisation imprévue ou programmée de plus de 2 jours,
- Immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours,
- Demande de conseils vétérinaires et vie pratique en relation avec l'animal,
- Décès de l'animal, de l'assuré ou de son conjoint,
- Disparition de l'animal,
- Évènement traumatisant en lien avec l'animal,

dans les conditions spécifiées à chaque article.

1.2 INTERVENTION

1.2.1 Délai de demande d'assistance

La demande peut être faite, selon les cas, pendant l'immobilisation, avant sortie d'hospitalisation ou après le décès.

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites à l'article 2.1 doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent :

- Une immobilisation au domicile,
- Avant la sortie d'hospitalisation,
- Le décès de l'assuré ou de son conjoint.

1.2.2 Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre de jours attribué pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Les garanties d'assistance sont mises en oeuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle. IMA ASSURANCES ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de

sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA ASSURANCES pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

ARTICLE 2 - GARANTIES D'ASSISTANCE

2.1 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation imprévue ou programmée de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

En cas de décès de l'assuré ou de son conjoint.

2.1.1 Le pet sitter

IMA ASSURANCES prend en charge l'une des garanties suivantes :

- La visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « Pet Sitter »,
- La garde au domicile de l'adhérent par un « Pet Sitter »,
- La garde de l'animal chez un « Pet Sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « Pet Sitter ». Limité à un forfait de 15€ par jour, jusqu'à 300€ TTC maximum sur une période de 20j, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

Le « Pet Sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « Pet Sitter » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

2.1.2 La pension animalière

IMA ASSURANCES prend en charge le transfert A/R depuis le domicile du maître vers la pension animalière la plus proche du domicile et/ou la garde des animaux dans cette pension à hauteur de 250 € TTC par événement, pour l'ensemble des animaux s'il y en a plusieurs.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la prise en charge des frais de garde de l'animal chez un Pet Sitter (2.1.1), l'organisation et la prise en charge du déplacement A/R d'un proche (2.1.3) et l'organisation et la prise en charge du transfert de l'animal chez un proche (2.1.4).

2.1.3 Le déplacement d'un proche

IMA ASSURANCES prend en charge le déplacement aller - retour en France Métropolitaine d'un proche, en train 1ère classe ou avion classe économique, pour venir garder les animaux au domicile.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la prise en charge des frais de garde de l'animal chez un Pet Sitter (2.1.1) ou en pension animalière (2.1.2) et avec l'organisation et la prise en charge du transfert de l'animal chez un proche (2.1.4).

2.1.4 Le transfert des animaux chez un proche

IMA ASSURANCES prend en charge le transfert de l'animal vers le domicile d'un proche situé au maximum à 50 km du domicile du propriétaire de l'animal.

En cas d'hospitalisation ou de décès, une solution de garde peut être prévue pour votre animal.

La garde de l'animal peut se faire à domicile, chez le Pet Sitter ou en pension animalière selon la situation.

Si besoin, le déplacement d'un proche peut aussi être pris en charge pour venir s'occuper des animaux au domicile.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la prise en charge des frais de garde de l'animal chez un Pet Sitter (2.1.1) ou en pension animalière (2.1.2) et avec l'organisation et la prise en charge du déplacement A/R d'un proche (2.1.3).

En cas d'accident ou de maladie entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

Si vous êtes immobilisé à domicile plus de 5 jours, la promenade du chien par un Pet Sitter peut être prise en charge.

2.1.5 Le pet sitter

IMA ASSURANCES prend en charge la garantie suivante :

- La promenade du chien de l'adhérent par un « Pet Sitter ».
La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « Pet Sitter ». Limité à un forfait de 15€ par jour, jusqu'à 300€ TTC maximum sur une période de 20j, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

2.2 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'OBSÈQUES/ EUTHANASIE

En cas de décès de l'animal, IMA ASSURANCES prend en charge les frais d'obsèques/euthanasie à hauteur de 150 € pour la formule Hospi et de 300 € pour les formules Zen, formules souscrites auprès de SOLLY AZAR.

En cas de décès de l'animal, une participation aux frais d'obsèques ou d'euthanasie est prévue selon la formule choisie.

2.3 DISPARITION DE L'ANIMAL

En cas de disparition de l'animal, nous vous accompagnons dans les démarches et participations aux frais d'annonce.

Afin d'aider les bénéficiaires, IMA ASSURANCES s'efforce d'orienter les appelants vers les services appropriés (mairie, gendarmerie locale, vétérinaires les plus proches ...) et pour communiquer les informations suivantes : la liste des refuges, centres SPA locaux ...

Ces conseils sont accessibles 24H/24. IMA ASSURANCES participe égale-

ment aux frais de parution d'annonce dans la presse locale à hauteur de 20 € TTC sur présentation d'un justificatif.

2.4 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'événements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires en lien avec l'animal.

IMA ASSURANCES prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue, et/ou 1 à 3 entretiens en face à face dans les 12 mois suivant l'évènement.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'évènement. La garantie est mise en oeuvre 24h sur 24.

En cas d'évènement difficile à vivre lié à votre animal, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement psychologique.

ARTICLE 3 - INFORMATIONS & CONSEILS

3.1 CONSEILS VÉTÉRINAIRES

IMA ASSURANCES met en contact le souscripteur avec un vétérinaire pour lui permettre de dialoguer par téléphone sur toutes questions concernant l'identification puce/tatouage de son animal, son

alimentation, son comportement etc...

Ce service est un service d'informations générales vétérinaires, hors urgences vétérinaires et ne constitue en aucun cas une consultation vétérinaire par téléphone. Seul un vétérinaire ayant examiné l'animal peut apporter un diagnostic sur une pathologie.

Un vétérinaire peut vous apporter des informations utiles par téléphone sur l'identification, l'alimentaire ou le comportement de votre animal.

3.2 CONSEILS VIE PRATIQUE

IMA ASSURANCES communique aux bénéficiaires, 24H/24, les coordonnées de professionnels au service des chiens et des chats : salons de toilettage, animaleries, sociétés de transports d'animaux, centres d'éducation canine ...

Des coordonnées de professionnels peuvent aussi être communiquées 24h/24 pour vous aider dans la vie pratique avec votre animal.

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES

4.1 FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

4.2 FORCE MAJEURE

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

4.3 EXCLUSIONS POUR L'ASSISTANCE SANTÉ CHIENS/ CHATS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties, les hospitalisations :

- dans des centres de convalescence, des établissements et services psychiatriques, gérontologiques et gériatriques,
- liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,
- liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que qu'à leurs conséquences,

De même sont exclues les hospitalisations consécutives à l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et à la consommation d'alcools ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

ARTICLE 5 - VIE DU CONTRAT

5.1 DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat « Assistance santé Chiens/Chats » souscrit par le bénéficiaire auprès de SOLLY AZAR.

5.2 RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat souscrit par le bénéficiaire auprès de SOLLY AZAR pour tout évènement survenu ultérieurement. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA ASSURANCES.

5.3 PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite 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 IMA ASSURANCES en a eu connaissance ;

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

Quand l'action du bénéficiaire contre IMA ASSURANCES 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 le bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par IMA ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance non équivoque par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil), une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution, un acte d'exécution forcée ou une interpellation faite à un débiteur solidaire (articles 2244 à 2246 du Code civil).

5.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

SOLLY AZAR, Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le n° 353 508 955 et dont le siège social est situé 65 rue de la Victoire, 75009 Paris collecte, en qualité de Responsable de Traitement, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription et la gestion du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification du souscripteur et, le cas échéant des bénéficiaires du contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à la souscription et l'application du contrat ainsi qu'au suivi de la relation contractuelle.

IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632 collecte, en qualité de Responsable de Traitement, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat d'assistance :

- des informations nécessaires à la mise en oeuvre des prestations d'assistance ;
- des données de localisation des personnes ou des biens : dans ce contexte, un service de géolocalisation du terminal mobile, soumis à l'accord préalable du bénéficiaire, peut être proposé afin de mettre en oeuvre plus efficacement les prestations d'assistance. En tout état de cause, les trajets ne sont pas tracés ;
- le cas échéant, des données relatives aux habitudes de vie, à la condition physique et la santé aux fins de mise en oeuvre du programme d'accompagnement personnalisé pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en oeuvre des prestations d'assistance ;
- des données médicales pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en oeuvre des prestations d'assistance.

Ces données sont utilisées par SOLLY AZAR et IMA ASSURANCES, chacun pour leur périmètre respectif :

- au titre de l'exécution contractuelle pour :

- o la souscription et la gestion des contrats ;
- o l'exécution des contrats et en particulier la fourniture des prestations d'assistance ;
- o l'exercice des recours ainsi que la gestion des réclamations et des contentieux ;

- dans l'intérêt légitime du responsable de traitement, sauf opposition du bénéficiaire aux coordonnées mentionnées après :

- o l'élaboration de statistiques, d'études techniques et d'analyses marketing, notamment pour optimiser les processus métiers, améliorer l'expérience bénéficiaire en optimisant le parcours client, fournir des offres plus adaptées au marché et suivre la qualité des services rendus ;
- o les opérations relatives à la gestion clients et notamment le suivi de la relation (ex : passation d'enquête de satisfaction, enregistrement des appels) ;
- o le lancement de campagnes de prévention (ex : alertes liées à la survenance d'intempéries) ;

- dans le cadre des obligations légales :

- o la mise en oeuvre de dispositifs en matière de lutte contre la fraude. En cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude peut être réalisée ;
- o la réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée ;
- o la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, le traitement de surveillance des contrats peut aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la loi en la matière ;
- o le déploiement de dispositif de lutte contre la corruption ;
- o la gestion des demandes des droits (accès, opposition...).

Ces données peuvent être transmises par IMA ASSURANCES ou accessibles aux entités suivantes, ayant besoin d'en connaître et dans la limite de leurs attributions respectives :

- aux distributeurs et prestataires en charge de la gestion du portefeuille client ;
- aux prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires. Certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité ;
- aux sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques ;
- aux entités du Groupe IMA intervenant en qualité de sous-traitant pour les finalités visées ci-dessus ;
- aux syndicats et fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes ;
- à SOLLY AZAR à des fins de reporting d'activité, à l'exception des éventuelles données médicales et sauf opposition notifiée aux coordonnées ci-dessous.

En outre, elles peuvent faire l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs. Dans ce cadre, les données sont destinées au personnel habilité de l'ALFA, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire). Pour l'exercice des droits dans le cadre de ce traitement, le bénéficiaire peut contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité et/ou d'être accessibles depuis des pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre d'opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Les données ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales. Les données enregistrées sur l'espace personnel digitalisé ne sont accessibles à personne, à l'exception des administrateurs habilités en cas d'opérations d'administration et de maintenance du portail.

Les données de santé sont conservées chez un hébergeur de données de santé pour toute la durée du contrat ; elles sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription.

La demande de mise en oeuvre des prestations emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA ASSURANCES de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent

libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en oeuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Dans le cas où le bénéficiaire fournit des informations sur des tiers, le bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini au présent article.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination des services d'assistance d'IMA ASSURANCES dans le cadre de :

- la montée en compétence des collaborateurs ;
- le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- la constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- la protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre ;
- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- la gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- la mise en oeuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées d'IMA ASSURANCES et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées au maximum pendant la durée de la relation contractuelle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques. Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours. Pour les finalités soumises à consentement, le bénéficiaire peut, à tout moment, le retirer auprès du Délégué à la Protection des Données aux coordonnées ci-dessous. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

Dans les conditions prévues par la loi, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, aux coordonnées suivantes :

**IMA GIE -
Direction des Affaires Juridiques
Déléguée à la Protection des Données
118 avenue de Paris – 79000 Niort
dpo@ima.eu.**

Le bénéficiaire garde la main sur ses données et peut exercer ses droits à tout moment auprès des interlocuteurs indiqués.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

5.5 RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de question ou de désaccord, un parcours de réclamation est prévu avec des contacts dédiés et des délais de réponse annoncés.

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en oeuvre, ou la relation avec IMA ASSURANCES au cours de cette mise en oeuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES

par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au

**118 avenue de Paris
CS 40 000 - 79 033
Niort Cedex 9**

La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai

d'un an à compter de la réclamation écrite.

5.6 SANCTIONS INTERNATIONALES

Les garanties sont suspendues lorsqu'une interdiction de mettre en oeuvre une prestation ou de payer une somme d'argent s'impose à IMA ASSURANCES du fait d'une mesure restrictive financière ou commerciale décidée par tout État ou une organisation internationale/supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes physiques, de personnes morales ou d'entités de droit public ou de droit privé.

DÉFINITIONS

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la convention, entendus avec les acceptions suivantes :

ACCIDENT

Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Chats et chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense).

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Tout souscripteur d'un contrat santé animale SOLLY AZAR domicilié en France ainsi que son conjoint de droit ou de fait (concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité).

CONJOINT

Epoux/épouse, concubin(e) (personne vivant maritalement avec une autre à son domicile, sans être marié ou pacsé) ou partenaire dans le cadre d'un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

CENTRE DE CONVALESCENCE

Les centres de convalescence sont des structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermale sont assimilés à des centres de convalescence. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

DOMICILE

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.

FRANCE

France métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre).

HOSPITALISATION

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à une maladie ou un accident, incluant au moins une nuit. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.

HOSPITALISATION IMPRÉVUE

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

IMMOBILISATION IMPRÉVUE

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent. L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

MALADIE

o **En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue :** Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

o **En cas d'hospitalisation programmée :**

Altération de la santé n'ayant pas pour origine un accident, constatée par une autorité médicale compétente.



SERENIS ASSURANCES SA - SERENIS ASSURANCES SA – Société anonyme à conseil d'administration au capital de 16.422.000 € - 350 838 686 RCS ROMANS - N° TVA : FR13350838686 - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 25 rue du Docteur Henri Abel VALENCE Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX - Identifiant REP : FR232229_03XDNB - **GROUPE SOLLY AZAR** - Entreprise régie par le Code des assurances, SAS au capital de 200 000 € - 353508955 RCS PARIS – Société de courtage d'Assurances – Siège social : 65 rue de la Victoire 75439 PARIS CEDEX 09 – N°ORIAS : 07 008 500 Autorité de contrôle prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 **IMA ASSURANCES** - Société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR 4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09.