Mon Gustave
le comparateur #malin

Assurance Animaux

Conditions générales

Comparez les offres

www.mongustave.fr

OTHERWISE

S'assurer autrement.
Ensemble.

MON ASSURANCE SANTE CHIENS/CHATS
COLLABORATIVE

MON ASSURANCE CHIENS/CHATS COLLABORATIVE OTHERWISE

Dispositions Générales

Vous* venez de souscrire un contrat d'assurance santé chiens/chats Otherwise assuré auprès de l'Equité, Société Anonyme au capital de 26 469 320 euros - Entreprise régie par le Code des assurances - 572 084 697 RCS Paris - Siège social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris, Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurance sous le numéro 026.

Votre contrat est régi par le droit français et notamment le Code des assurances. Sa souscription ainsi que l'ensemble des services fournis dans le cadre de celui-ci se fait exclusivement par voie électronique. Il se compose des éléments suivants :

- **Le Document d'Information Produit**

  Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit.

- **Les présentes Dispositions Générales**

  Elles indiquent le fonctionnement du contrat, le contenu des garanties, vos obligations, ainsi que les exclusions et nos engagements réciproques.

  Elles précisent également ce que vous devez faire en cas de sinistre*, ainsi que la manière dont vous serez indemnisé.

- **Les Dispositions Particulières**

  Elles complètent les dispositions générales et personnalisent votre contrat. Elles reprennent vos déclarations, les garanties souscrites (garanties de base et options), les clauses variables spécifiques à votre contrat et votre cotisation.

  Pour que votre contrat reste parfaitement adapté à votre situation, informez-nous de toute modification par rapport à vos précédentes déclarations.

  Chaque garantie ou option vous est acquise si vous en avez fait expressément le choix aux Dispositions Particulières.

- **Le Règlement du Bonus Collaboratif**

  Ce document précise les modalités de fonctionnement du mécanisme de bonus collaboratif associé à votre contrat.

Otherwise est la marque d'Amalfi, Société par Actions Simplifiée au capital de 105 005 euros, dont le siège est situé 95 avenue du Président Wilson, CS 5003, 93108 Montreuil CEDEX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 818 212 045. La société Amalfi SAS est un courtier en assurances immatriculé au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 16003848 (registre tenu à jour par l'ORIAS et consultable sur le site www.orias.fr). Sur demande, elle communique les entreprises d'assurance avec lesquelles elle travaille. Le présent contrat est assuré par L'Équité, Société Anonyme au capital de 26 469 320 euros - Entreprise régie par le Code des assurances - 572 084 697 RCS Paris - Siège social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris, Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurance sous le numéro 026. Les garanties d'assistance sont portées par Europ Assistance, Société Anonyme au capital de 35 402 786 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. L'autorité de contrôle des entreprises ci-dessus est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest CS 92459 75436 Paris CEDEX 09.

1. L'OBJET DU CONTRAT 7
2. LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTION 8
3. LES GARANTIES 9
3.1 LES FORMULES ACCIDENT* ECO, ESSENTIELLE OU ZEN 9
3.2 LES FORMULES ACCIDENT* ET MALADIE ECO, FUTÉE, ESSENTIELLE OU ZEN 9
3.3 LES FORFAITS PRÉVENTION 10
3.4 MODIFICATION DE GARANTIES 11
4. LES MONTANTS DE REMBOURSEMENT 12
4.1 LES FRANCHISES 12
4.2 LE TAUX DE REMBOURSEMENT 12
4.3 LE PLAFOND D'INDEMNITÉ 12
4.4 ETENDUE TERRITORIALE 13
5. LES EXCLUSIONS 14
6. LA VIE DU CONTRAT 16
6.1 DÉCLARATION DU RISQUE 16
6.2 PRISE D'EFFET DU CONTRAT 16
6.3 PRISE D'EFFET DES GARANTIES ET DÉLAIS DE CARENCE 17
6.4 DURÉE DU CONTRAT 17
6.5 RESILIATION DU CONTRAT 17
6.5.1 PAR LE SOUSCRIPTEUR* OU PAR L'ASSUREUR* 18
6.5.2 PAR LE SOUSCRIPTEUR* 18
6.5.3 PAR L'ASSUREUR* 18
6.5.4 DE PLEIN DROIT 19
7. DEMANDE DE REMBOURSEMENT EN CAS DE SINISTRE* 20
7.1 DÉCLARATION DE SINISTRE* 20
7.2 JUSTIFICATIFS A TRANSMETTRE A L'ASSUREUR 20
7.3 EVALUATION DES DOMMAGES 20
7.4 RÈGLEMENT DES INDEMNITES 20
7.5 SUBROGATION LEGALE 21
7.6 PLURALITE D'ASSURANCES 21
8. COTISATIONS 22
8.1 MODIFICATION DU TARIF 22
8.2 PAIEMENT DE LA COTISATION* 22
9. DISPOSITIONS DIVERSES 24
9.1 RÉCLAMATIONS ET PROCÉDURES DE MÉDIATION 24
9.2 OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE 24
9.3 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 25
9.4 DROIT DE RENONCIATION 30
9.4.1 CONDITIONS DE RENONCIATION EN CAS DE DEMARCHAGE A DOMICILE 30
9.4.2 CONDITIONS DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE 30
9.4.3 MODELE DE LETTRE DE RENONCIATION 31
9.5 PRESCRIPTION 31

9.6 INTÉGRALITÉ DU CONTRAT 32
9.7 LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE UTILISÉE 32
10. NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE SANTÉ CHIENS / CHATS 33
10.1 CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE 33
10.1.1 VALIDITE ET DUREE DE L'ADHESION ET DES GARANTIES D'ASSISTANCE 33
10.1.2 COTISATION 33
10.1.3 CONDITIONS D'APPLICATION 33
10.1.4 ÉTENDUE TERRITORIALE 34
10.2 MODALITÉS D'INTERVENTION 34
10.3 PRESTATIONS D'ASSISTANCE 34
10.3.1 EN CAS D'HOSPITALISATION D'UNE DUREE SUPERIEURE A 2 NUITS DU BENEFICIAIRE 34
10.3.2 EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE D'UNE DUREE DE PLUS DE 15 JOURS DU BENEFICIAIRE 35
10.3.3 EN CAS DE DISPARITION DE L'ANIMAL ASSURE* 35
10.3.4 EN CAS DE BLESSURE* DE L'ANIMAL ASSURE* 36
10.3.5 EN CAS DE DECES DE L'ANIMAL ASSURE* SUITE A UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION 36
10.3.6 RENSEIGNEMENTS ET INFORMATIONS A CARACTERE DOCUMENTAIRE 36
10.4 AUTRES DISPOSITIONS GENERALES 37
10.4.1 EXCLUSIONS 37
10.4.2 LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES 37
10.4.3 SUBROGATION 38
10.4.4 PRESCRIPTION 38
10.4.5 FAUSSES DECLARATIONS 38
10.4.6 DECHEANCE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE 39
10.4.7 CUMUL DES GARANTIES 39
10.4.8 RECLAMATIONS – LITIGES 39
10.4.9 AUTORITE DE CONTROLE 39
10.4.10 INFORMATIQUE ET LIBERTES 39

GLOSSAIRE

Tous les termes portant un astérisque dans le contrat font l'objet d'une définition ci-après.

ACCIDENT : Toute atteinte traumatique de l'organisme de l'animal assuré* provenant d'un évènement* soudain, imprévu à celui-ci et indépendante de la volonté du Souscripteur ou de la personne ayant la garde de l'animal.

ACTE : Ensemble des soins ayant la même cause ou origine et effectués par un docteur vétérinaire* régulièrement inscrit à l'ordre des vétérinaires sur un animal.

ANIMAL ASSURE : Le chien ou le chat désigné et identifié dans les Dispositions Particulières, dont le Souscripteur du contrat est propriétaire ou gardien, et répondant aux conditions pour être assuré.

ASSISTEUR : Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 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.

BÉNÉFICIAIRE ou VOUS : Désigne la personne physique, résidant en France métropolitaine, propriétaire ou gardien de l'animal assuré, et ayant souscrit le présent contrat d'assurance santé chiens/chats auprès d'Otherwise.

BLESSURE DE L'ANIMAL ASSURE : Désigne une atteinte traumatique de l'organisme de l'Animal assuré, constatée par un vétérinaire ; provenant d'un évènement* soudain, imprévu à celui-ci et indépendante de la volonté du bénéficiaire ou de la personne ayant la garde de l'animal.

BLESSURE DU BENEFICIAIRE : Désigne une lésion corporelle, médicalement constatée, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et indépendante de la volonté du bénéficiaire.

COTISATION : Somme que vous nous* versez en contrepartie des garanties.

DECHEANCE : Perte de votre droit à indemnité sanctionnant le non-respect d'une obligation contractuelle.

DELAI DE CARENCE : Période pendant laquelle les garanties ne s'appliquent pas. Cette période débute à la date d'effet du contrat indiquée sur les Dispositions Particulières.

DOMICILE : Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire* en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

ÉCHÉANCE ANNIVERSAIRE : La date d'échéance anniversaire* détermine le point de départ de chaque période d'assurance*.

ÉVÉNEMENT : Événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent Contrat.

FRANCE : Désigne la France métropolitaine.

FRANCHISE : Montant fixe des frais garantis au titre du contrat à la charge systématique du souscripteur.

HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE : Désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une maladie* ou à une blessure* du bénéficiaire, et comportant au moins une nuit sur place.

IMMOBILISATION DU BENEFICIAIRE : Désigne l'incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une maladie* ou à une blessure* du bénéficiaire, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

INTERVENTION CHIRURGICALE : Désigne une intervention invasive pratiquée sur l'organisme, avec ou sans incision du plan cutané et nécessitant une sédation et/ou une anesthésie (locale, régionale ou générale) dans le but de remédier à une situation pathologique, ou dans un but diagnostique.

MALADIE : Désigne une altération de l'état de santé de l'animal assuré* due à une autre cause que l'accident*.

MALADIE DU BENEFICIAIRE : Désigne un état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant pour le bénéficiaire des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

NOUS : L'ÉQUITÉ, EUROP ASSISTANCE ou toute personne à laquelle nous* aurions confié la gestion d'une garantie pour notre compte, notamment OTHERWISE.

PÉRIODE D'ASSURANCE : Il s'agit de la période comprise entre deux échéances anniversaires*. L'année de votre souscription, cette période s'étend de la date d'effet du contrat jusqu'au 31 décembre suivant. L'année suivante et de manière générale, celle-ci commence le 1er janvier de chaque année et se termine le 31 décembre suivant.

SINISTRE : Événement susceptible de mettre en jeu la garantie de l'Assureur.

SOUSCRIPTEUR : Désigne la personne physique, résidant en France métropolitaine, propriétaire ou gardien de l'animal assuré, et ayant souscrit le présent contrat d'assurance santé chiens/chats auprès d'Otherwise. C'est aussi le bénéficiaire du contrat.

VETERINAIRE : Docteur en médecine vétérinaire* inscrit à l'Ordre des vétérinaires français dans le cadre de l'exercice de sa profession sur le territoire de France métropolitaine.

1. L'OBJET DU CONTRAT

Ce contrat garantit le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux suite à un accident* corporel et/ou une maladie* (selon la formule choisie) subi(e)(s) de l'animal désigné aux Dispositions Particulières, dont le Souscripteur* du contrat est propriétaire ou gardien, selon les modalités indiquées dans les chapitres suivants.

2. LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Au moment de la souscription du contrat, l'animal doit être :

- Identifié par les moyens officiels (tatouage ou puce électronique) ;
- Âgé de plus de trois mois et de moins de 8 ans.

Il ne doit pas avoir fait l'objet d'une résiliation par un assureur au cours des deux dernières années précédant la souscription.

Il doit idéalement être à jour de ses vaccins et de leurs rappels pour éviter toute exclusion au moment d'un sinistre : les frais liés aux maladies qui auraient pu être évitées par les vaccinations ne sont pas prises en charge.

Les animaux suivants ne peuvent être garantis :

- **Les animaux faisant partie d'une meute ;**
- **Les animaux faisant l'objet d'une quelconque activité commerciale ;**
- **Les animaux utilisés à des fins professionnelles.**

3. LES GARANTIES

La formule que vous* avez choisie est mentionnée dans les Dispositions Particulières.

3.1 LES FORMULES ACCIDENT* ECO, ESSENTIELLE OU ZEN

Si votre animal est victime d'un accident* nécessitant l'intervention d'un vétérinaire*, nous* prenons en charge le remboursement de tout ou partie des frais de soins suivants qui en découlent :

- Honoraires du vétérinaire* (consultation, visite, soins – la physiothérapie réalisée à des fins curatives est prise en charge dans la limite d'une séance pendant la première période d'assurance et de 3 séances pour les périodes d'assurance suivantes) ;
- Frais de médicaments* et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés par lui-même y compris la phytothérapie et les médicaments homéopathiques lorsqu'ils sont prescrits à des fins curatives ;
- Frais de diagnostic (frais d'analyses de laboratoire et d'examens de radiologie prescrits par le vétérinaire* sur ordonnance ou réalisés par lui-même) ;
- Frais d'euthanasie (suite à un accident* garanti au contrat).

Si cet accident* nécessite une intervention chirurgicale* pratiquée par un vétérinaire*, nous* prenons en charge le remboursement de tout ou partie des frais suivants qui en découlent :

- Honoraires propres à l'intervention chirurgicale* ;
- Frais de diagnostic (frais d'analyses de laboratoire et d'examens de radiologie prescrits par le vétérinaire* sur ordonnance ou réalisés par lui-même) ;
- Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale* ;
- Frais de séjour en clinique vétérinaire* nécessités par l'opération et sur justification médicale ;
- Frais de transport en ambulance animalière, à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés. Le taux de prise en charge dépend de la formule choisie.

3.2 LES FORMULES ACCIDENT* ET MALADIE ECO, FUTÉE, ESSENTIELLE OU ZEN

Si votre animal est victime, soit d'un accident*, soit d'une maladie*, nécessitant l'intervention d'un vétérinaire*, nous* prenons en charge le remboursement de tout ou partie des frais de soins suivants qui en découlent :

- Honoraires du vétérinaire* (consultation, visite, soins, chimiothérapie, radiothérapie – la physiothérapie réalisée à des fins curatives est prise en charge dans la limite d'une séance pendant la première période d'assurance et de 3 séances pour les périodes d'assurance suivantes) ;
- Frais de médicaments* et produits pharmaceutiques prescrits ou administrés par lui-même y compris la phytothérapie et les médicaments homéopathiques lorsqu'ils

sont prescrits à des fins curatives ;

- Frais de diagnostic (frais d'analyses de laboratoire et d'examens de radiologie prescrits par le vétérinaire* sur ordonnance ou réalisés par lui-même) ;
- Frais d'euthanasie (suite à un accident* ou une maladie* garanti au contrat).

Si cet accident* ou cette maladie* nécessite une intervention chirurgicale* pratiquée par un docteur vétérinaire*, nous* prenons en charge le remboursement de tout ou partie des frais suivants qui en découlent :

- Honoraires propres à l'intervention chirurgicale* ;
- Frais de radiodiagnostics et d'examens de laboratoire ;
- Frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale* ;
- Frais de séjour en clinique vétérinaire* nécessités par l'opération et sur justification médicale ;
- Frais de transport en ambulance animalière, à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés.

Le taux de prise en charge dépend de la formule choisie.

3.3 LES FORFAITS PRÉVENTION

Les forfaits prévention concernent uniquement les formules Accident* et Maladie* Essentielle et Zen.

Afin de préserver le capital santé de votre animal, nous* participons à la prise en charge des frais relatifs aux actes suivants réellement effectués par un vétérinaire* dans la limite du montant maximum par période d'assurance* indiqué dans vos Dispositions Particulières :

- Vaccins et consultations vaccinales, à l'exception du vaccin contre la rage ;
- Bilan de santé, évaluations comportementales ;
- Physiothérapie non prise en charge par les garanties accident ou maladie ;
- Frais de stérilisation ou castration (ainsi que les frais médicaux liés à ces actes*) ;
- Détartrages et soins bucco-dentaires ;
- Frais d'inhumation et d'incinération (suite à un accident* ou une maladie* garanti aux contrats).

Les produits suivants, lorsqu'ils sont achetés chez un vétérinaire* (cabinet, clinique ou centre hospitalier), sont également pris en charge dans le même forfait prévention :

- Les produits antiparasitaires (anti-puces, anti-poux, anti-tiques, vermifuges…) ;
- Les produits de phytothérapie et les médicaments homéopathiques non pris en charge par les garanties accident ou maladie ;
- Les produits d'alimentation nutritionnelle, thérapeutique ou les compléments alimentaires ;
- Les produits d'entretien et d'hygiène (lotions, shampooings, dentifrices).

Ces frais ne peuvent être pris en charge qu'au titre des forfaits prévention. Tout autre frais engagé à titre préventif est exclu.

En cas de souscription après le 30 juin, le montant du forfait prévention pendant la première période d'assurance, c'est-à-dire pendant la période comprise entre la fin du délai de carence et le 31 décembre de l'année de souscription, est égal à 50% du montant maximum par période d'assurance indiqué dans vos Dispositions Particulières.*

3.4 MODIFICATION DE GARANTIES

Vous pouvez demander à changer de formule à la date d'échéance anniversaire de votre contrat, sous réserve d'en effectuer la demande par courrier, par l'intermédiaire du formulaire disponible sur le site Otherwise.fr ou directement par mail à l'adresse contact@otherwise.fr au moins deux mois avant cette date.

Les nouvelles garanties prendront effet à cette date anniversaire, à l'exception de la chirurgie liée à une maladie*, les ruptures de ligaments croisés et les problèmes des glandes lacrymales et des paupières pour lesquelles un délai de carence de 120 jours s'appliquera en cas de passage d'une formule accident à une formule accident et maladie.

En cas de passage d'une formule accident vers une formule accident et maladie, toute manifestation d'une pathologie, ainsi que de ses suites et conséquences, pendant le préavis sera exclue pendant toute la durée du contrat.

4. LES MONTANTS DE REMBOURSEMENT

4.1 LES FRANCHISES

Toutes les formules accidents* sont sans franchise*. En conséquence, le taux de remboursement s'applique sur la totalité des dépenses vétérinaires dès lors qu'elles sont éligibles à la garantie.

Les formules accident* et maladie* peuvent être souscrites avec ou sans franchise. Les franchises, lorsqu'elles sont souscrites, s'appliquent pour chaque visite chez le vétérinaire.
Elles s'appliquent au montant total des frais vétérinaires engagés et garantis (certains frais pouvant être exclus).
Elles ne s'appliquent pas aux prestations liées aux forfaits de prévention des formules Accident* et Maladie* Essentielle et Zen.

Le montant des franchises ne varie pas en fonction de l'âge de l'animal. Le niveau de la franchise applicable à votre contrat est indiqué dans vos Dispositions Particulières. Il est choisi à la souscription parmi les niveaux suivants :

Type de franchise	Montant de franchise par visite
Sans franchise	0 €
Niveau 1	10 €
Niveau 2	20 €
Niveau 3	30 €

4.2 LE TAUX DE REMBOURSEMENT

Le taux de remboursement s'applique sur le total des frais garantis, déduction faite de l'éventuelle franchise. Le taux de remboursement applicable à votre contrat est indiqué dans vos Dispositions Particulières.

Le tableau ci-dessous détaille les taux de remboursement selon les formules.

Taux de remboursement	Eco		Futée	Essentielle		Zen	
	Accident* seul	**Accident* et Maladie***	**Accident* et Maladie***	**Accident* seul**	**Accident* et Maladie***	**Accident* seul**	**Accident* et Maladie***
En cas d'Accident*	60 %	60 %	80%	80 %	80 %	100 %	100 %
En cas de Maladie*	-	60 %	80%	-	80 %	-	80 %

4.3 LE PLAFOND D'INDEMNITÉ

Un plafond général s'applique à votre contrat. Il correspond au montant maximum des indemnités cumulées sur une période d'assurance* au titre des garanties en cas d'accident* et/ou en cas de maladie*. Il ne peut être ni dépassé, ni reporté.

Un plafond supplémentaire spécifique au forfait prévention s'applique à votre contrat si vous* avez opté pour une formule Accident* et Maladie* Essentielle ou Accident* et Maladie* Zen. Il

correspond au montant maximum des indemnités cumulées sur une période d'assurance* au titre des garanties incluses dans votre forfait prévention. Il ne peut être ni dépassé, ni reporté.

Les plafonds applicables à votre contrat sont indiqués dans vos Dispositions Particulières. Le plafond annuel y est mentionné, il correspond au plafond pour les périodes d'assurances* de 12 mois. Un plafond minoré y figure pour la première période d'assurance* dont la durée est inférieure à 12 mois.

4.4 ETENDUE TERRITORIALE

La garantie ne concerne que les propriétaires d'animaux résidant durablement en France.

Les garanties sont applicables pour **des frais vétérinaires* engagés en France Métropolitaine** ou dans les États membres de l'Union Européenne sous réserve que l'animal désigné aux Dispositions Particulières, s'il accompagne son maître dans ses déplacements, ne séjourne pas plus de 90 jours par an en dehors de la France.

5. LES EXCLUSIONS

Sont exclus de toutes les garanties :

Les frais consécutifs à (et leurs conséquences) :

- Tout accident* survenu avant la date de souscription du contrat ;
- Une maladie* ou un état pathologique quelconque dont la première manifestation a pu être constatée avant la date de souscription du contrat ;
- Les sinistres* causés ou provoqués intentionnellement par le Souscripteur ou avec sa complicité.

Les frais occasionnés ou aggravés par les événements suivants :

- Mauvais traitements, manque de soins ou défaut de nourriture imputable au souscripteur ou à la personne qui a la garde de l'animal ;
- Participation à une action de chasse, lors de combats organisés, lors de courses, de compétitions sportives et leurs entraînements ;
- Utilisation de l'animal dans le cadre d'une activité professionnelle telle que gardiennage ou sauvetage ;
- Faits de guerre (civile ou étrangère), émeutes et mouvements populaires ; la désintégration du noyau atomique, tremblement de terre, une inondation, une éruption volcanique ou tout autre cataclysme.

Les frais relatifs aux actes* suivants :

- Non pratiqués ou prescrits par un docteur vétérinaire* régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires* de France ou d'un vétérinaire pratiquant dans l'Union Européenne dans la limite où l'animal désigné aux Dispositions Particulières, s'il accompagne son maître dans ses déplacements, ne séjourne pas plus de 90 jours par an en dehors de la France ;
- Liés à des maladies* qui auraient normalement pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été à jour. Pour les chiens : Maladie* de Carré, Hépatite, Leptospirose, Parvovirose. Pour les chats : Leucose féline, Coryza, Panleucopénie féline (Typhus) ;
- Tout acte* pratiqué sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- Le suivi, de l'induction ou de l'interruption de chaleurs, de l'insémination artificielle et la congélation de semence ;
- Les mises bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnées par un accident* ;
- Les interventions chirurgicales* visant à corriger des défauts anatomiques ou dans un but esthétique et toute opération de convenance et leurs conséquences (par exemple : taille des oreilles ou de la queue, les entropions, les ectropions et les hernies ombilicales sans étranglement, la coupe des griffes, ablation des ergots…) ;
- Les soins d'hygiène et de toilettage ;
- Les dépistages en l'absence de problème de santé (par exemple : dépistages de leishmaniose, dépistages de tares oculaires, dépistages de dysplasie, dépistages génétiques) ; les contrôles de croissance ; les frais de titrage des anticorps antirabiques, les visites pour chiens mordeurs ;
- L'identification : puce électronique ou tatouage ;
- Les frais de pension ;
- L'autopsie ;
- L'établissement d'un passeport ou de tout autre document ;

- Les conséquences de l'absence de détartrage, l'exérèse des dents de lait ou l'exérèse des dents dans un but esthétique ou de convenance.

Les frais exposés suite à (au) :

- Une anomalie constitutionnelle, aux infirmités, aux malformations, aux pathologies d'origine congénitale et/ou héréditaire et leurs conséquences ainsi que les frais de dépistage, y compris la dysplasie de la hanche et du coude, (non union du processus anconé, ostéochondrite disséquante du coude, fragmentation du processus coronoïde l'ulna, incongruence articulaire), les atteintes des cartilages de l'épaule (ostéochondrite et ostéochondrose disséquantes), les (sub)luxations des rotules des chiens de petite taille, les anomalies des narines, du palais et du larynx des races brachycéphales, l'ectopie testiculaire y compris les frais de dépistage de ces pathologies;
- La cataracte* des chiens âgés de plus de 8 ans ;
- La rage, toutes maladies* contagieuses (épizootie) entraînant l'abattage de l'animal ;
- La gestation : diagnostic, suivi de gestation, interruption volontaire de gestation et ses conséquences ;
- Une pathologie comportementale (visites et traitements) ;
- L'euthanasie non consécutive à un accident* ou une maladie* garanti aux contrats ;
- L'inhumation et l'incinération.

Les frais engagés pour les produits suivants :

- Médicaments prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- Médicaments ou autres produits prescrits à titre préventif non pris en charge au titre de la garantie prévention ;
- Produits qui n'ont pas fait l'objet d'une prescription vétérinaire* (ordonnance) ;
- Tout produit qui n'est pas un médicament ayant eu une Autorisation de Mise sur le Marché, et non pris en charge au titre du forfait prévention ;
- Produits et médicaments liés aux troubles du comportement ;
- Appareillages et objets médicaux ;
- Prothèses dentaires, oculaires et prothèses de la hanche ;
- Médicaments pour interrompre les chaleurs ou la gestation, ou provoquer une contraception chimique.

Sont exclus des garanties accident ou accident et maladie, tout frais engagé à titre préventif.

6. LA VIE DU CONTRAT

6.1 DÉCLARATION DU RISQUE

Le contrat est établi d'après vos déclarations en réponse aux questions posées par l'Assureur et/ou son délégataire, lors de la souscription et la cotisation* en tient compte.

Vos déclarations sont reproduites dans les Dispositions Particulières du contrat.

En cours de contrat, vous* devez déclarer **dans les quinze (15) jours de la date à laquelle vous* en avez connaissance**, tout évènement* nouveau modifiant les déclarations faites lors de la souscription et qui rend inexactes* ou caduques les déclarations figurant aux Dispositions Particulières. Cette déclaration peut se faire par courrier, par l'intermédiaire du formulaire disponible sur le site Otherwise.fr ou directement par mail à l'adresse contact@otherwise.fr.

- Si les modifications constituent une aggravation de risque :
  - Soit nous* résilions le contrat par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique en respectant un préavis de dix (10) jours. La résiliation intervient le 11ème jour à 0 heure après la date d'envoi de cette lettre.
  - Soit nous* proposons une majoration de cotisation*. Dans ce cas, si vous* ne donnez pas suite à cette proposition ou si vous* refusez expressément dans le délai de trente (30) jours à compter de la proposition, le contrat sera résilié de plein droit. La résiliation prendra effet le 31ème jour à 0 heure à compter de l'envoi de la proposition.

- Si les modifications constituent une diminution de risque :
  - Soit nous* diminuons la cotisation* ;
  - Soit, à défaut, vous* pouvez résilier le contrat par lettre recommandée en respectant un préavis de trente (30) jours. La résiliation prendra effet le 31ème jour après l'envoi de cette lettre.

En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part modifiant notre appréciation du risque, le contrat est nul et la cotisation* payée nous* demeure acquise à titre de pénalité. En cas d'omission ou de déclaration inexacte* non intentionnelle, si nous* la constatons avant sinistre*, nous* pouvons soit résilier le contrat avec un préavis de dix (10) jours en vous* restituant le prorata de cotisation* payée pour la période postérieure à la résiliation, soit augmenter votre cotisation* à due proportion.

Si nous* constatons cette omission ou cette fausse déclaration non intentionnelle après un sinistre*, l'indemnité sera réduite à proportion de la part de cotisation* payée rapportée à ce qu'elle aurait dû être si nous* avions eu connaissance exacte de votre situation.

6.2 PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Dispositions Particulières, sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation*. Il en sera de même pour tout avenant au contrat.

Lorsque la prise d'effet du contrat est différée, vous* devez nous* déclarer par lettre recommandée ou par simple demande sur le site otherwise.fr, tous les changements à vos réponses intervenant entre sa date de souscription et sa date de prise d'effet ; vous* vous engagez à régler le supplément de cotisation* qui pourrait en résulter.

6.3 PRISE D'EFFET DES GARANTIES ET DÉLAIS DE CARENCE

Les garanties prennent effet après l'expiration des délais de carence suivants à partir de la date d'effet du contrat d'assurance :

- **15 jours** pour les frais de soins et frais chirurgicaux suite à un accident*, ainsi que pour le pour le forfait prévention ;
- **45 jours** pour les frais de soins et frais chirurgicaux suite à une maladie* ;
- **180 jours** pour la chirurgie liée à une maladie*, les ruptures de ligaments croisés et les problèmes des glandes lacrymales et des paupières.

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

Conditions de garantie :

Seuls les frais engagés entre les dates d'effet et de résiliation du contrat seront pris en charge. Le fait générateur de l'assurance étant contractuellement défini comme l'engagement des frais, les frais engagés après la cessation de la garantie ne sont jamais remboursés même s'ils résultent d'un événement antérieur à cette cessation.

6.4 DURÉE DU CONTRAT

La première année, il est conclu pour la période comprise entre sa date d'effet et le 31 décembre de la même année.

Sauf convention contraire mentionnée aux Dispositions Particulières, à son expiration, il sera reconduit tacitement d'année en année, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions prévues aux Dispositions générales « Résiliation du contrat ».

6.5 RESILIATION DU CONTRAT

Quelles formalités respecter en cas de résiliation ?

Lorsque vous* avez la faculté de demander la résiliation, vous* pouvez le faire, à votre choix :

- Par lettre recommandée, le début du délai de préavis étant fixé à la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi ;
- Par simple demande, sur le site Otherwise.fr ;
- Par mail à l'adresse contact@otherwise.fr ;
- Par acte* extrajudiciaire.

Lorsque nous* avons la faculté de résilier le contrat, nous* devons le faire par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique adressé au dernier domicile connu de l'assuré. Le contrat peut être résilié dans les cas et conditions fixés ci-après.

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance pour un motif autre que le non-paiement des cotisations* et la perte totale des biens assurés résultant d'un événement garanti, la portion de cotisation* afférente à la période postérieure à la résiliation, n'est pas acquise à l'Assureur ; elle sera remboursée au Souscripteur si elle a été perçue d'avance.

6.5.1 Par le Souscripteur* ou par l'Assureur*

- Après douze (12) mois d'assurance, chaque année à sa date d'échéance anniversaire*, moyennant préavis de deux (2) mois au moins (article L113-12 du Code des assurances).

6.5.2 Par le Souscripteur*

- En cas de diminution du risque en cours de contrat, dans le cas et suivant les dispositions du paragraphe « Déclaration du risque » ;
- En cas de résiliation, par l'Assureur, d'un autre contrat après sinistre* (articles R 113-10 et A 211-1-2 du Code des assurances) : la demande de résiliation doit être faite dans le mois suivant la notification de la résiliation du contrat sinistré. La résiliation prend effet le 31ème jour à 0 heure à compter du lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception de l'Assuré ;
- En cas d'augmentation de la cotisation* du présent contrat conformément aux dispositions du chapitre « La cotisation* » ;
- En cas de décès de l'animal assuré* : vous* devez nous* fournir un certificat de décès (ou une attestation d'incinération), document original, établi par le vétérinaire*, mentionnant la date du décès, le nom et le numéro d'identification de l'animal. La résiliation sera actée à la date de décès de l'animal ;
- En cas de cession de l'animal assuré* : à compter de l'information faite à Otherwise par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail à l'adresse contact@otherwise.fr. Vous* devez nous* fournir la carte d'identification de l'animal avec les coordonnées du nouveau propriétaire ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de cession de l'animal.
- En cas de fuite ou de perte de l'animal assuré* : le Souscripteur doit transmettre à l'assureur, par courrier recommandé avec avis de réception ou par mail à l'adresse contact@otherwise.fr, une copie de la déclaration de perte auprès du Fichier National d'Identification des Carnivores Domestiques (ICAD). La résiliation sera actée à la date de réception du courrier recommandé.

6.5.3 Par l'Assureur*

- En cas de non-paiement des cotisations*, conformément aux dispositions du chapitre « La cotisation* » ;
- En cas d'aggravation du risque en cours de contrat conformément aux dispositions du paragraphe « Déclaration du risque » ;
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours du contrat constatée avant tout sinistre* (article L 113-9 du Code des assurances). La résiliation intervient le 11ème jour à 0 heure après la date d'envoi de la lettre recommandée ou de l'envoi recommandé électronique ;
- Après sinistre* (articles R 113-10 du Code des assurances). L'assureur peut notifier à l'assuré, par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, la résiliation du contrat. La résiliation intervient le 31ème jour à 0 heure à compter de la date d'envoi de cette lettre.

Dans ce cas, l'assuré peut résilier ses autres contrats souscrits auprès de l'assureur, dans le mois suivant la notification de la résiliation du contrat sinistré.

6.5.4 De plein droit

- En cas de retrait de l'agrément administratif de l'Assureur : (article L 326-12 du Code des Assurances). La résiliation intervient de plein droit le 40ème jour à midi à compter de la publication de la décision au Journal Officiel.
- En cas de décès de l'assuré (article L121-10 du code des assurances), le contrat peut être résilié :
  - Par nous* dans les trois (3) mois à compter de la demande de l'héritier (ou des héritiers) ou de l'acquéreur des biens assurés de transférer l'assurance à son nom,
  - Par l'héritier ou l'acquéreur de l'animal assuré* à tout moment avant la reconduction du contrat.

  La résiliation intervient le lendemain à 0 heures à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée ou de la date de réception du mail.

7. DEMANDE DE REMBOURSEMENT EN CAS DE SINISTRE*

7.1 DÉCLARATION DE SINISTRE*

Nous* devons être informés par l'intermédiaire du formulaire disponible sur le site otherwise.fr ou par mail à l'adresse contact@otherwise.fr dans les TRENTE (30) jours ouvrés après que vous* en ayez connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure, de tout événement susceptible d'entraîner le bénéfice des garanties du présent contrat.

Vous* devez nous* adresser le formulaire « Demande de remboursement » que vous* aurez téléchargé sur le site otherwise.fr ou disponible chez votre vétérinaire, dûment rempli par vous-même pour la partie administrative et par votre vétérinaire* pour la partie financière et médicale. Elle devra être datée et signée par vous-même et par votre vétérinaire* qui apposera son tampon professionnel et joindra un exemplaire de la facture relative à son intervention.

Toute demande incomplète vous* sera retournée systématiquement.

Si le sinistre* n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance* du droit à indemnité si nous* établissons que ce retard nous* a causé un préjudice.

D'autre part, si de mauvaise foi, vous* utilisez des documents inexacts comme justificatifs, usez de moyens frauduleux ou encore faites des déclarations inexactes* ou réticentes, la garantie ne vous* sera pas acquise.

7.2 JUSTIFICATIFS A TRANSMETTRE A L'ASSUREUR

Vous* vous engagez à nous* fournir les originaux des justificatifs des frais exposés et de l'ordonnance du vétérinaire*, sur simple demande, et toutes pièces, documents, renseignements que nous* jugerons utile.

En cas d'accident* corporel de l'animal, vous* devez compléter la partie du formulaire « Demande de remboursement » consacrée à la déclaration sur l'honneur en cas d'accident décrivant les circonstances de l'accident*, la date, et le cas échéant, l'identité des animaux et des personnes impliqués.

Tout dossier incomplet ne pourra pas donner lieu à un remboursement.

7.3 EVALUATION DES DOMMAGES

Nous* nous réservons la possibilité de consulter le vétérinaire* de l'animal assuré* pour tout renseignement complémentaire.
Une expertise peut être réalisée par un docteur vétérinaire* de notre choix à nos frais avant remboursement.

Votre refus de soumettre l'animal à ce contrôle entraînera la perte de tout droit à indemnité.

7.4 RÈGLEMENT DES INDEMNITES

Le paiement des indemnités se fera dès que possible et au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception du dossier de sinistre* complet.

7.5 SUBROGATION LEGALE

L'Assureur est subrogé, conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables du dommage.

Si la subrogation ne peut plus, du fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, celui-ci est déchargé de ses obligations envers l'assuré, dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

7.6 PLURALITE D'ASSURANCES

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous* devez en informer immédiatement l'Assureur par lettre recommandée et lui indiquer l'identité des autres assureurs du risque.

Conformément à l'article L121-4 du Code des assurances :
« Lorsque plusieurs assurances pour un même intérêt, contre un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans la limite des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle elle a été souscrite. Dans ces limites, vous pouvez-vous adresser à l'assureur de votre choix.* ***Quand ces assurances sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut solliciter la nullité du contrat et l'allocation de dommages et intérêts.*** *»*

8. COTISATIONS

Votre cotisation* globale est fixée aux Dispositions Particulières. Elle est exprimée en euros, et comprend la cotisation* nette (afférente au risque) hors taxes, le cas échéant les frais accessoires, les taxes et les charges parafiscales.

Elle est fixée d'après les déclarations de l'assuré reproduites dans les Dispositions Particulières et en fonction du montant et de la nature des garanties souscrites.

La cotisation* totale est due par le Souscripteur.

Seule la part de cotisation* nette et les taxes correspondantes ainsi que les charges parafiscales récupérables auprès des administrations concernées peuvent faire l'objet d'un remboursement en cas d'avenant, notamment en cas de résiliation autre que pour non-paiement ou suite à la perte de l'animal assuré* résultant d'un événement garanti, entraînant un remboursement.

8.1 MODIFICATION DU TARIF

La cotisation* peut être modifiée à chaque échéance anniversaire en fonction de l'évolution des prix vétérinaires*, du vieillissement des animaux assurés et du montant global des remboursements effectués depuis l'origine du contrat, ou si pour des raisons techniques, nous* modifions les conditions de tarif applicables au présent contrat.

Vous* serez informé du montant de sa cotisation* globale sur l'avis d'échéance.

En cas de modification du tarif, vous* pouvez résilier le contrat. La demande doit être faite par lettre recommandée ou par simple demande sur le site Otherwise.fr dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de l'avis de cotisation* ou de l'échéancier. A défaut de résiliation par le souscripteur, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée.

La résiliation prend effet le 31ème jour à 0 heure à compter du lendemain de l'envoi de la lettre de résiliation.

8.2 PAIEMENT DE LA COTISATION*

Le paiement de la cotisation* et ses accessoires, ainsi que les taxes et charges parafiscales y afférentes est effectué d'avance, par prélèvement automatique effectué mensuellement par l'Assureur, l'intermédiaire mentionné sur l'avis d'échéance ou tout organisme auquel l'assureur aurait délégué l'encaissement. La date de prélèvement est fixée dans les Dispositions Particulières.

Le paiement et l'encaissement de cotisations* inexactes ou partielles ne sauraient valoir délivrance ou maintien des garanties.

En cas de rejet de prélèvement à la date initialement prévue dans les Dispositions Particulières, vous* en serez informé par l'Assureur, l'intermédiaire mentionné sur l'avis d'échéance ou tout organisme auquel l'assureur aurait délégué l'encaissement. Le prélèvement sera alors représenté le mois suivant, avec pour conséquence :

- La suspension des garanties du contrat si celui-ci n'est pas honoré ou si vous* ne payez pas l'intégralité de la cotisation* totale restant due dans un délai de 30 (trente) jours à compter du premier rejet de prélèvement, En cas de paiement de la cotisation* dans les dix (10) jours suivant la suspension des garanties, les garanties reprendront le lendemain midi

du paiement ;

- La résiliation du contrat si le paiement de l'intégralité de la cotisation* totale restant due n'est toujours pas intervenu dans les dix (10) jours suivants. Dans ce cas, la portion de cotisation* relative à la période postérieure à la date d'effet de la résiliation sera acquise, à titre de dommages et intérêts, à l'assureur qui pourra en poursuivre le recouvrement. S'y ajouteront les frais de recouvrement et les intérêts de retard qui seront à la charge de l'assuré.

L'encaissement de la cotisation* postérieurement à la résiliation ne vaut pas renonciation à la résiliation déjà acquise. La renonciation à une résiliation (acquise ou non) et toute remise en vigueur éventuelle du contrat est soumise à l'accord exprès de l'assureur, matérialisé par un avenant de remise en vigueur.

9. DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 RÉCLAMATIONS ET PROCÉDURES DE MÉDIATION

Étape 1 : examen des réclamations

Pour toute question relative à la gestion de votre contrat, vos cotisations* ou encore vos sinistres*, adressez-vous prioritairement à votre interlocuteur Otherwise qui est en mesure de vous fournir toutes informations et explications.

Si vous* ne recevez pas une réponse satisfaisante, vous* pouvez adresser votre réclamation au service réclamations d'Otherwise par l'intermédiaire du formulaire disponible sur le site Otherwise.fr ou directement par mail à l'adresse reclamations@otherwise.fr qui s'engage à vous* apporter une réponse dans les 48h suivant votre demande.

Vous* pouvez également adresser votre réclamation par écrit (mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

L'ÉQUITÉ
Cellule qualité
75433 Paris Cedex 09
qualite@generali.fr

L'Equité accusera réception de votre demande dans les dix (10) jours de sa réception et vous* précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci.

Si votre demande relève du devoir de conseil ou d'information ou des conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à Otherwise. La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous* ou par nous*.

Étape 2 : médiation

En qualité de membre de la Fédération Française de l'Assurances (FFA), L'Équité applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste entre nous* après examen de votre demande par notre service réclamations, vous* pouvez saisir le Médiateur de la FFA, en écrivant à :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 9

Nous* vous* précisons cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le Service Réclamations ait été saisie de votre demande et y ait apporté une réponse.

La saisine du médiateur n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction.

9.2 OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel ils n'ont pas de relations contractuelles

préexistantes, peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet http://www.bloctel.gouv.fr/ou par courrier auprès de :

OPPOSETEL
Service Bloctel
6 rue Nicolas Siret
10000 Troyes

9.3 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Information sur la protection des données personnelles

Cet article a pour objet de vous informer de manière plus détaillée des traitements de données à caractère personnel vous concernant mis en œuvre par les responsables de traitement mentionnés ci-après :

Pour l'ensemble des opérations décrites ci-après L'Équité est responsable de traitement à l'exception des opérations listées ci-après pour lesquelles elle définit la finalité ;

Otherwise, en qualité de délégataire de souscription et de gestion, est « responsable de traitement » en ce qui concerne l'intégralité des moyens techniques et essentiels du traitements nécessaires à la gestion des contrats.

- Souscription des contrats ;
- Gestion de la vie des contrats ;
- Encaissement des primes et reversement à la Compagnie ;
- Recouvrement des primes (amiable et contentieux) ;
- Gestion des sinistres dans la limite des pouvoirs accordés (matériels et corporels)
- Gestion des Réclamations dites de niveau 1 ;
- Archivage des pièces de gestion et documents comptables.

Les finalités du traitement et les bases juridiques du traitement

Les données ont pour finalité de satisfaire à votre demande et de permettre la réalisation de mesures précontractuelles, d'actes de souscription, de gestion et d'exécution ultérieure du contrat y compris de profilage. A ce titre, elles pourront être utilisées à des fins de recouvrement, d'études statistiques et actuarielles, d'exercice des recours et de gestion des réclamations et contentieux, d'examen, d'appréciation, de contrôle et de surveillance du risque, et de respect des obligations légales, règlementaires et administratives. Ces informations pourront également être utilisées comme explicité ci-dessous pour des besoins de prospection commerciale y compris de profilage sous réserve de votre consentement ou de votre droit d'opposition, ainsi que pour permettre la lutte contre la fraude à l'assurance.

Vous trouverez ci-dessous les bases juridiques correspondant aux finalités de traitement :

Les bases juridiques	Finalités de traitement
Exécution du contrat ou de mesures précontractuelles. **Consentement pour les données de santé (hors service des prestations de remboursement de frais de soins, de prévoyance complémentaire et de retraite supplémentaire).**	▪ Réalisation de mesures précontractuelles telles que délivrance de conseil, devis … ▪ Réalisation d'actes de souscription, de gestion et d'exécution ultérieure du contrat ▪ Recouvrement ▪ Exercice des recours et application des conventions entre assureurs ▪ Gestion des réclamations et contentieux ▪ Prise de décision automatisée y compris le profilage lié à la souscription ou l'exécution du contrat ▪ Certaines données peuvent entrainer des décisions sur la souscription et l'exécution du contrat notamment la tarification, l'ajustement des garanties, ▪ Examen, appréciation, contrôle et surveillance du risque ▪ Études statistiques et actuarielles
Obligations légales	▪ Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ▪ Respect des obligations légales, règlementaires et administratives
Intérêt légitime	▪ Lutte contre la fraude Afin de protéger les intérêts de l'ensemble des parties non fraudeuses au contrat ▪ Prospection commerciale et profilage lié à la prospection commerciale Afin de vous permettre de bénéficier d'une couverture d'assurance aussi complète que possible et de bénéficier de produits ou services contribuant à vos besoins de protection

Informations complémentaires dans le cadre des données personnelles vous concernant et non collectées auprès vous

<u>Catégorie de données susceptibles de nous être transmises</u> :

- État civil, identité, données d'identification
- Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique
- Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)
- Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)
- Numéro d'identification national unique
- Données de santé issues du codage CCAM

La source d'où proviennent les données à caractère personnel :

- Ces données peuvent émaner de votre employeur, d'organismes sociaux de base ou complémentaire, d'organismes professionnels contribuant à la gestion des contrats d'assurance, de toute autorité administrative habilitée.

Clause spécifique relative à la fraude

Vous êtes également informé que L'Équité met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par L'Équité. Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des services de L'Équité et d'Otherwise. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

Clause spécifique relative aux obligations règlementaires

Dans le cadre de l'application des dispositions du code monétaire et financier, le recueil d'un certain nombre d'informations à caractère personnel est obligatoire à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.
Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

Les destinataires ou les catégories de destinataires

Les données vous concernant pourront être communiquées en tant que de besoin et au regard des finalités mentionnées ci-dessus, aux entités du groupe GENERALI, ainsi qu'à des partenaires, intermédiaires, réassureurs et assureurs concernés, et organismes professionnels, organismes sociaux des personnes impliquées sous-traitants et prestataires, dans la limite nécessaire des tâches leur incombant ou qui leur sont confiées. Par ailleurs, en vue de satisfaire aux obligations légales et règlementaires les responsables de traitement pourront communiquer des données à caractère personnel à des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

Localisation des traitements de vos données personnelles

Le groupe GENERALI a adopté des normes internes en matière de protection des données et de sécurité informatique afin de garantir la protection et la sécurité de vos données.
Aujourd'hui, nos data centers sont localisés en France, en Italie et en Allemagne, sur lesquels sont hébergées vos données.
S'agissant des traitements réalisés hors du Groupe GENERALI par des partenaires externes, une vigilance toute particulière est apportée quant à la localisation des traitements, leur niveau de sécurisation (opérationnel et technique) et le niveau de protection des données personnelles du pays destinataire, qui doit être équivalent à celui de la réglementation européenne.
Les traitements réalisés aujourd'hui hors Union Européenne sont des traitements de supervision d'infrastructures (surveillance des plateformes informatiques, de l'opérabilité des

solutions ou gestion des sauvegardes), principalement opérés par nos partenaires bancaires et les éditeurs de logiciel
Vous pouvez à tout moment prendre connaissance des pays, des destinataires et des traitements concernés, de leur finalité, et des garanties réglementaires ou contractuelles dont bénéficient ces données à l'adresse internet suivante : www.generali.fr/donnees-personnelles/transfert-donnees.

Les durées de conservation

Vos données personnelles sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du contrat en référence aux délais prescriptions légales. et sous réserve des obligations légales et règlementaires de conservation.

L'exercice des droits

Dans le cadre du traitement que nous effectuons vous disposez dans les conditions prévues par la réglementation :

- D'un droit d'accès : Vous disposez du droit de prendre connaissance des données personnelles vous concernant dont nous disposons et demander à ce que l'on vous en communique l'intégralité ;

- D'un droit de rectification : Vous pouvez demander à corriger vos données personnelles notamment en cas de changement de situation ;

- D'un droit de suppression : Vous pouvez nous demander la suppression de vos données personnelles notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires ou lorsque vous retirez votre consentement au traitement de certaines données sauf s'il existe un autre fondement juridique à ce traitement ;

- Du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles en cas de décès ;

- D'un droit à la limitation du traitement : Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles ;

- D'un droit à la portabilité des données : Vous pouvez récupérer dans un format structuré les données que vous nous avez fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsque vous avez consenti à l'utilisation de ces données ;

Ces données peuvent être transmises directement au responsable du traitement de votre choix lorsque cela est techniquement possible.

- D'un droit de retrait : Vous avez le droit de retirer le consentement donné pour un traitement fondé sur cette base. Ce retrait vaut pour l'avenir et ne remet pas en cause la licéité des traitements déjà effectués. Il est susceptible de rendre l'exécution du contrat impossible sans être pour autant une cause de résiliation reconnue par le droit des assurances ;
  Cependant, le retrait de données nécessaires à l'exécution du contrat et notamment au contrôle de la pertinence des engagements réciproques, est susceptible de rendre impossible l'exécution du contrat, dès lors que ces données participent du consentement des parties à la contractualisation.
  Dans une telle hypothèse, cette impossibilité d'exécution peut être une cause contractuellement définie de déchéance de garantie.

- **D'un droit d'opposition : Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles notamment concernant la prospection commerciale à l'adresse ci-après.**

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande à l'adresse suivante après avoir fourni une preuve de votre identité :

- Auprès d'Otherwise à l'adresse - AMALFI SAS - 95 avenue du Président Wilson - CS 5003 93108 Montreuil Cedex ou à l'adresse protectiondonnees@otherwise.fr ;

- Auprès de l'assureur : droitdacces@generali.fr ou à l'adresse postale suivante Generali– Conformité - TSA 70100 75309 Paris Cedex 09.

Droit d'introduire une réclamation

Par ailleurs, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, 3 Place de de Fontenoy- TSA 80715-75334 PARIS CEDEX 07

Profilage et prise de décision automatisée

Dans le cadre de la souscription et l'exécution du contrat, les risques à assurer peuvent, à partir d'informations vous concernant ou concernant vos biens, être appréciés et quantifiés suivant des traitements automatisés ou faire intervenir des éléments de profilage vous concernant.
De tels traitements peuvent avoir un impact sur la tarification ou l'ajustement des garanties.
Vous disposez du droit d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, d'exprimer votre point de point de vue et de contester la décision
Vous pouvez exercer ces droits à l'adresse mentionnée pour l'exercice de vos droits.

Prospection

Dans le cadre d'opérations de prospection et afin de vous permettre de bénéficier d'une couverture d'assurance aussi complète que possible et de bénéficier de produits ou services contribuant à vos besoins de protection en matière d'assurance, certaines données vous concernant ou concernant les risques à assurer, peuvent ou pourront entrainer des décisions automatisées ou fondées sur le profilage, consistant notamment à vous adresser certaines offres commerciales.
Vous disposez d'un droit d'opposition à recevoir des offres commerciales ainsi que du droit de vous opposer au profilage de vos données lié à la prospection que vous pouvez exercer à l'adresse ci-dessus.

Coordonnées du Délégué à la Protection des Données Personnelles

Pour toute demande, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données :

- Auprès d'Otherwise à l'adresse - AMALFI SAS - 95 avenue du Président Wilson - CS 5003 93108 Montreuil Cedex ou à l'adresse protectiondonnees@otherwise.fr ;

- Pour L'Équité, à l'adresse Generali - Conformité - Délégué à la protection des données personnelles - TSA 70100 75309 Paris Cedex 09 ou à l'adresse électronique droitdacces@generali.fr.

9.4 DROIT DE RENONCIATION

9.4.1 Conditions de renonciation en cas de démarchage à domicile

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

Si les conditions précitées sont réunies - et sous réserve des autres dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances – vous* pouvez renoncer au présent contrat en adressant votre demande de renonciation par mail à l'adresse contact@otherwise.fr ou par lettre recommandée avec avis de réception à :

AMALFI SAS
95 avenue du Président Wilson
CS 5003
93108 Montreuil Cedex

Nous* attirons votre attention sur le fait que vous* perdez cette faculté de renonciation si vous* avez connaissance d'un Sinistre* survenu pendant le délai de quatorze (14) jours précités.

La demande de renonciation peut être faite suivant le modèle de lettre inclus ci-dessous à l'article 10.4.3 « Modèle de lettre de renonciation ».

9.4.2 Conditions de renonciation en cas de vente à distance

Les dispositions ci-après s'appliquent aux contrats exclusivement conclus à distance au sens de l'article L112-2-1 du Code des assurances, c'est-à-dire, exclusivement conclus au moyen de « une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat ».

Modalités de conclusion du contrat :

Sauf convention contraire mentionnée aux Dispositions Particulières, vous* disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour retourner l'ensemble des pièces du dossier de souscription signées (Dispositions particulières, autorisation de prélèvement) ainsi que les pièces justificatives réclamées. Ce délai commence à courir à la date d'émission des dispositions particulières. Si un sinistre* survient pendant ce délai de quatorze (14) jours, les pièces doivent être retournées au plus tard lors de la déclaration du sinistre*.

À défaut de retour dans ce délai, votre contrat sera anéanti rétroactivement sans qu'il soit nécessaire pour l'Assureur d'accomplir quelque démarche complémentaire. Le sinistre* ne sera alors pas pris en charge par l'Assureur.

Droit à renonciation :

Les personnes physiques ayant conclu un contrat à distance en dehors du cadre de leurs activités commerciales ou professionnelles peuvent renoncer au présent contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du contrat.

La demande de renonciation doit être adressée par mail à l'adresse contact@otherwise.fr ou par lettre recommandée avec avis de réception à :

AMALFI SAS
95 avenue du Président Wilson
CS 5003
93108 Montreuil Cedex

Si vous* avez demandé que votre contrat commence à être exécuté avant l'expiration du délai de renonciation, la Compagnie sera alors en droit de conserver une fraction de la cotisation* que vous* avez réglée correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

La demande de renonciation peut être faite suivant le modèle de lettre inclus ci-dessous.

9.4.3 Modèle de lettre de renonciation

NOM, prénom :
Adresse :
N° du contrat :
Mode de paiement choisi :
Montant de la cotisation* déjà acquitté : _____ euros

Messieurs, J'entends par la présente renoncer au contrat d'assurance cité en référence, souscrit en date du _____/20__,

□ en cas de démarchage à domicile : conformément à l'article L 112-9 du Code des assurances
□ en cas de vente à distance : conformément à l'article L 112-2-1 II du Code des assurances

Je souhaite donc qu'il soit résilié à compter de la date de réception de la présente lettre. Je vous prie d'agréer, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Fait le _____, à _____

Signature du Souscripteur

9.5 PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions des articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances :
« ***Article L114-1***
Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;*
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré* ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du Souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents* atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.*

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2., les actions du Bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'Assuré.

Article L114-2
La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.*

Article L114-3
Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Conformément au Code civil, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240) ;
- La demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte* de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (article 2241). Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance (article 2242) mais est non avenue en cas de désistement du débiteur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243) ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte* d'exécution forcée (article 2244).

9.6 INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

De convention expresse, vos réponses aux questions posées constituent un élément substantiel du contrat d'assurance indissociable de celui-ci et déterminant du consentement de l'assureur à la délivrance de l'assurance.

En conséquence, toute atteinte à la capacité de consentement ou de compréhension de la portée des engagements ou des termes des documents, de même que toute remise en cause du questionnaire et de son contenu qui constituent un tout indissociable du contrat d'assurance sont susceptibles d'affecter la validité même du contrat d'assurance.

9.7 LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE UTILISÉE

Loi applicable - Tribunaux compétents
Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la Loi Française. Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des Tribunaux Français.

Langue utilisée
La langue utilisée dans le cadre des relations contractuelles et pré-contractuelles est la langue Française.

10. NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE SANTÉ CHIENS / CHATS

En souscrivant le contrat d'assurance santé chiens/chats Otherwise, vous adhérez de façon concomitante au **Contrat collectif d'assistance Santé Chiens/Chats Otherwise n° PM3** souscrit par Otherwise auprès d'Europ Assistance pour le compte de ses clients. La présente Notice d'information en constitue les Dispositions Générales.

10.1 CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE

10.1.1 Validité et durée de l'adhésion et des garanties d'assistance

L'adhésion au **Contrat collectif d'assistance Otherwise Santé Chiens/Chats n° PM3** est concomitante à la souscription du contrat d'assurance santé chiens/chats Otherwise. Elle prend effet, se renouvelle et cesse aux mêmes dates et dans les mêmes conditions que le contrat santé Chiens/Chat Otherwise.

Par dérogation à ce qui précède, le bénéficiaire* peut résilier son adhésion en cas d'augmentation du montant de sa cotisation d'assistance, dans les conditions décrites à l'article 11.1.2 ci-après.

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de l'adhésion.

10.1.2 Cotisation

Le montant de la cotisation due par le bénéficiaire* est indiqué aux Dispositions particulières du contrat d'assurance santé Chiens/Chats Otherwise, mentionnant la présente garantie d'assistance.

Il est payable par le bénéficiaire* auprès d'Otherwise, mandaté par Europ Assistance pour l'encaissement et le recouvrement des cotisations. La cotisation sera réglée en même temps que la prime d'assurance. En cas de non-paiement de la cotisation aux échéances convenues, il sera fait application des dispositions de l'article L 113-3 du code des assurances.

Si cette cotisation devait être modifiée, elle le serait à la date anniversaire de l'échéance de l'adhésion.

En cas de **majoration de la cotisa**tion, vous* pouvez résilier le contrat. La demande doit être faite par lettre recommandée ou par simple demande sur le site Otherwise.fr dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de l'avis de cotisation* ou de l'échéancier. **A défaut de résiliation par le bénéficaire*, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée**.

La résiliation prend effet le 31ème jour à 0 heure à compter du lendemain de l'envoi de la lettre de résiliation et la cotisation, calculée sur l'ancienne base tarifaire, sera due au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

10.1.3 Conditions d'application

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 règlementation locale et/ou internationale.

Les Prestations d'assistance décrites aux article 11.3.1.2. « Transport et garde de l'Animal assuré » et 11.3.2. « En cas d'immobilisation au Domicile de plus de 15 jours du Bénéficiaire » ne pourront être mises en œuvre qu'à la condition que l'animal assuré* soit à jour de ses

vaccins et rappels à la date de survenance de l'événement* et que le bénéficiaire* puisse en justifier auprès auprès d'Europ Assistance et/ou du prestataire en charge du transport et/ou de la garde de l'animal assuré*.

10.1.4 Étendue territoriale

Toutes les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent exclusivement en France* en cas de survenance en France* d'un événement* garanti.

10.2 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 d'assurance santé chiens/chats ;

Si vous* avez besoin d'assistance, vous* devez :

- Nous appeler du lundi au samedi de 8h à 20h au 01 41 85 98 91 ;
- Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- Vous* conformer aux solutions que nous* préconisons ;
- Nous* fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- Nous* fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous* nous réservons le droit de vous* demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

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

10.3 PRESTATIONS D'ASSISTANCE

10.3.1 En cas d'Hospitalisation d'une durée supérieure à 2 nuits du Bénéficiaire

Si vous* et/ou les personnes composant votre foyer n'êtes plus en mesure de vous* occuper de votre Animal Assuré*, nous* organisons selon votre choix, l'une des deux prestations suivantes :

10.3.1.1 Transport Aller/Retour d'un proche pour garder l'Animal assuré*

Nous organisons et prenons en charge, depuis la France, le voyage aller/retour en train ou en taxi d'une personne désignée par vos soins, afin qu'elle se rende à votre Domicile pour garder l'Animal Assuré*.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 11.3.1.2 «Transport et garde de l'Animal Assuré*».

10.3.1.2 Transport et garde de l'Animal Assuré*

Nous organisons et prenons en charge le transport de l'Animal Assuré*, à la condition expresse qu'une personne autorisée par vous*, puisse accueillir le prestataire choisi afin de lui confier l'Animal Assuré*, jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile*. Nous prenons en charge le transport de l'Animal Assuré* ainsi que ses frais d'hébergement dans l'établissement de garde pendant 30 jours calendaires 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, passeport de l'Animal Assuré*, caution éventuelle, etc.).

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «11.3.1.1 Transport aller-retour d'un proche pour garder l'Animal Assuré*».

10.3.2 En cas d'Immobilisation au Domicile d'une durée de plus de 15 jours du Bénéficiaire

Si vous* n'êtes pas en mesure d'accompagner l'Animal Assuré*, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour de l'Animal Assuré* jusque chez le vétérinaire, dans un rayon de 50 km autour de votre Domicile. vous* devez avoir pris rendez-vous au préalable avec le vétérinaire. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport définies par les prestataires qu'Europ Assistance sollicite (vaccinations à jour...) et dans tous les cas elle sera rendue sous réserve que le Bénéficiaire Nous communique les éléments et documents nécessaires à la consultation vétérinaire.

10.3.3 En cas de disparition de l'Animal Assuré*

10.3.3.1 Participation à la recherche de l'Animal Assuré* disparu

En cas de disparition de l'Animal Assuré*, et à votre demande, nous* participons à sa recherche en vous* communiquant la liste des refuges et gendarmeries dans un rayon de 25 km de votre Domicile ou bien du lieu de votre choix en France.

Prise en charge des frais de parution d'annonces dans les journaux :

Si vous* souhaitez faire publier une ou plusieurs annonces de recherche pour l'Animal Assuré* dans la presse, nous* vous* remboursons les frais de parution d'annonces dans les journaux locaux jusqu'à concurrence de 50 euros TTC sur présentation des factures justificatives originales.

10.3.3.2 Prise en charge des frais de chenil

Cette prestation est exécutée à la condition expresse que vous* nous* ayez informés, au préalable, de la disparition de l'Animal Assuré*.

Si l'Animal Assuré* est retrouvé à plus de 100 kilomètres de votre Domicile et en attendant que vous* puissiez aller le récupérer, Nous participons aux frais de chenil jusqu'à concurrence de 65 euros TTC sur présentation des factures justificatives originales.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «11.3.3.3 Prise en charge des frais de récupération ».

10.3.3.3 Prise en charge des frais de récupération

Cette prestation est exécutée à la condition expresse que vous* nous* ayez informés, au préalable, de la disparition de l'Animal Assuré*.

Si l'Animal Assuré* est retrouvé **à plus de 100 kilomètres de votre Domicile** et si vous* ne pouvez pas vous déplacer pour le récupérer, nous* participons à vos frais de transport d'une personne désignée par vos soins jusqu'à concurrence de 155 euros TTC, sur présentation des factures justificatives originales.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «11.3.3.2 Prise en charge des frais de Chenil».

10.3.4 En cas de blessure* de l'Animal Assuré*

En cas de blessure* de votre Animal Assuré, Nous organisons et prenons en charge son transport jusque chez le vétérinaire le plus proche.

10.3.5 En cas de décès de l'Animal Assuré* suite à un accident de la circulation

En cas de décès de l'Animal Assuré*, Nous organisons et prenons en charge son transport jusqu'à l'établissement d'incinération approprié proche de votre Domicile.
L'ensemble des autres frais et notamment les frais d'incinération restent à votre charge.

10.3.6 Renseignements et informations à caractère documentaire

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

- Les adresses utiles :
  - Vétérinaires proches du domicile* (3 propositions)
  - Pensions et établissements de garde (chenils)
  - Hôtels acceptant les animaux Pet-sitter.

- Les questions juridiques et administratives :
  - Responsabilité civile du maître en cas de dommage causé par l'Animal Assuré* ;
  - Législation sur les animaux (passeport…) ;
  - Formalités administratives (vaccinations…).

- Les informations pratiques :
  - Sur votre contrat d'assistance et les garanties proposées ;
  - Conditions sanitaires applicables à l'Animal Assuré* pour un déplacement à l'étranger ;
  - Démarches à effectuer en cas de disparition de l'Animal Assuré*.

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 pouvons 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 Nous 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 responsable de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par vous* des informations communiquées.

10.4 Autres dispositions générales

10.4.1 Exclusions

Sont exclues les demandes 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, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous* y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous* utilisez votre propre véhicule ;
- à un évènement* survenu hors de France* ou en dehors des dates de validité de garantie.

Sont également exclus :
- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant ;
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance ;
- les frais de restauration.

10.4.2 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous* ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous* ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènement*s tels que :

- Guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles ;
- Recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou 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, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- Délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs nécessaires au transport

;
- Recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la règlementation applicable ;
- Inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés (y compris refus d'intervention) ;
- Refus du transporteur de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.

10.4.3 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, l'Assisteur* est subrogé dans les droits et actions que vous* pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous* avons engagés en exécution du présent contrat.

10.4.4 Prescription

Conformément à 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.*
Toutefois, ce délai ne court : En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
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. »

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 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 ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :
« *Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.* »

10.4.5 Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L.113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous* sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

10.4.6 Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance, si sciemment, vous* utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous* serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

10.4.7 Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous* devez nous* informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

10.4.8 Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, vous* pourrez vous adresser à :

Europ Assistance
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente vous* sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous* pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 75441
Paris Cedex 09
http://www.mediation-assurance.org/

Vous* restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

10.4.9 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 Place de Budapest CS 92459 75436 Paris CEDEX 09.

10.4.10 Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que Nous

prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel vous* souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires, sous-traitants ou partenaires du Groupe EUROP ASSISTANCE à l'origine de la présente garantie.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous* êtes également informé(e) que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous* disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous* concernant en écrivant à :

Europ Assistance France
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex

EUROP ASSISTANCE FRANCE vous* informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si vous* ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous* n'avez pas de relation contractuelle préexistante, vous* pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous* concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, vous* êtes informé(e) que les conversations téléphoniques que vous* échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous* pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

OTHERWISE

S'assurer autrement.
Ensemble.

Imprimé E0OW0697C – 06/2019