

Référence notice d'information :  
ECA-CALINIA II - 07-2010

*ECA-CALINIA II*  
N° 2464

**Souscrit par :****ECA Assurances**

**SA de courtage d'assurances** au capital de 250 000 euros

enregistrée au Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le numéro 07 002 344  
Siège social: 53 rue La Fayette – 75009 Paris  
R.C.S. Paris B 402 430 276 - APE 6622 Z

Ci après désignée « Souscripteur » ou « ECA Assurances »

**Auprès de :****CAMEIC**

Entreprise régie par le Code des Assurances

Siège social : 25 rue de Madrid - 75008 PARIS

Société d'assurances mutuelle à cotisations variables

Ci après désigné « Assureur »

Votre adhésion au contrat est :

- régie par les dispositions qui suivent dans le présent document. La loi applicable est la loi française, notamment par le Code des assurances. Le souscripteur et Nous même Nous engageons à utiliser la langue française dans nos relations liées à votre adhésion au contrat,
- constituée des éléments suivants :
  - la présente Notice d'information qui définit les conditions d'application de votre adhésion au contrat, expose l'ensemble des garanties proposées et pouvant être souscrites. Elle Vous informe sur les risques non couverts et Vous indique également la marche à suivre pour obtenir vos remboursements,
  - le certificat d'adhésion qui précise notamment les différentes dispositions personnelles de votre adhésion, les personnes assurées, l'étendue et les modalités des garanties effectivement souscrites.

La gestion de votre adhésion est effectuée par :

**ECA Assurances**

53 rue La Fayette – 75009 Paris

☎ 0969 320 418

Fax : 01 56 02 35 47

email : [relationsclients@eca-assurances.com](mailto:relationsclients@eca-assurances.com)

site internet : [www.eca-assurances.com](http://www.eca-assurances.com)

qui agit en tant que mandataire de l'Assureur. Il est désigné dans le texte ci-après, le « ECA Assurances ».

Pour Vous faciliter la lecture, Nous avons défini les termes fréquemment utilisés dans un lexique que Vous trouverez à la fin de ce document.

**DEFINITIONS**

**Accident** : Toute lésion corporelle de l'animal assuré provoquée fortuitement par un contact soudain avec un élément tangible.

**Adhérent** : Il s'agit de la personne physique ou morale, propriétaire de l'animal assuré, qui adhère au contrat ECA-CALINIA II qui signe le certificat d'adhésion au contrat, acquitte les cotisations, et ainsi fait accéder aux garanties du dit contrat.

**Animal assuré** : Animal dont le numéro d'identification est inscrit sur le Certificat d'adhésion.

**Animal** : Animal d'une des espèces Chien ou Chat.

**Avenant** : Document établi par ECA-Assurances constatant une modification de l'adhésion.

**Certificat d'adhésion** : Document émis par ECA Assurances et signé par l'Adhérent qui précise l'ensemble des éléments individualisant l'adhésion au contrat. Il identifie notamment le nom de l'adhérent, l'animal assuré, la date d'effet de la garantie, la date d'échéance, le montant de la cotisation à la date d'effet de la garantie.

**Conditions Générales** : Partie du contrat regroupant l'ensemble des garanties et des règles de base de l'assurance édictées notamment par le Code des Assurances.

**Code des assurances** : Ensemble des textes législatifs et réglementaires français qui régit le contrat et définit entre autres les rapports entre Assurés (ou adhérent) et Assureurs.

**Conclusion (...de l'adhésion)** : L'adhésion est conclue par l'accord entre l'adhérent et l'assureur. La date de conclusion est indiquée au certificat d'adhésion.

**Déchéance (perte de garantie)** : Perte des droits à l'indemnité d'assurance de l'adhérent à la suite de l'inobservation de certaines de ses obligations en cas de sinistre.

**Délais de carence** : Période décomptée à partir de la prise d'effet de la garantie pendant laquelle la garantie n'est pas due. Si à la suite de l'émission d'un avenant, de nouvelles garanties sont octroyées, le délai de carence éventuel court à partir de la date d'effet de l'avenant.

**France** : France métropolitaine, Principauté de Monaco et Dom -Tom.

**Franchise** : Partie des frais garantis restant à la charge de l'Adhérent.

**Intervention chirurgicale** : Toute manipulation sur une partie du corps de l'animal assuré nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou toute ablation d'un organe de l'animal. Tout acte invasif, qu'il soit curatif ou diagnostique, pratiqué sous anesthésie générale ou locale (sonde, biopsie, ponction, etc.).

**Hospitalisation** : Séjour en cabinet ou clinique vétérinaire.

**Maladie** : Toute altération de l'état de santé de l'animal assuré constatée par un Docteur Vétérinaire.

**Nous** : Il s'agit de Nous même, l'Assureur.

**Nullité de l'adhésion** : Sanction prévue par le Code des Assurances en cas de fausse déclaration intentionnelle d'un adhérent. Celui-ci perd alors le bénéfice des garanties qui étaient prévues dans le cadre de l'adhésion au contrat et les cotisations, payées ou échues, sont acquises à l'assureur à titre d'indemnité.

**Période d'assurance** : C'est la période annuelle d'assurance comprise entre deux échéances anniversaire de la date d'effet.

**Sinistre** : Chaque visite chez un Docteur Vétérinaire constitue un sinistre. Le renouvellement du traitement prévu dans une ordonnance constitue un nouveau sinistre.

**Tableau des garanties** : Partie du contrat regroupant l'ensemble des prestations assurées, les montants et limites de garanties, les franchises.

**Vous** : Il s'agit de vous, Adhérent, souscripteur de l'adhésion au contrat **ECA-CALINIA II**

## Titre 1- Le contrat et les garanties

### Art. 1 - objet du contrat

Le contrat **ECA CALINIA II** a pour objet de permettre à l'Adhérent de bénéficier d'une couverture d'assurance, dite « Garantie principale », permettant d'obtenir une prise en charge totale ou partielle des dépenses de frais vétérinaires et pharmaceutiques engagés en cas d'accident ou de maladie pour son animal assuré.

**Seuls les soins vétérinaires pratiqués en France Métropolitaine, Principauté de Monaco et DOM-TOM sont pris en compte pour le remboursement.**

Cette Garantie principale est complétée par un ensemble de services et de prestations d'assistance décrit dans le cadre d'une notice d'information séparée.

L'adhérent a le choix entre plusieurs formules de garantie et des options proposées dans le cadre du contrat **ECA CALINIA II**.

Le contrat **ECA CALINIA II** a été conclu entre le Souscripteur et l'Assureur mentionnés ci-dessus. Il se renouvelle, sauf dénonciation de l'un ou de l'autre au premier janvier de chaque année.

### Art. 2 – Les Conditions que votre animal doit réunir pour pouvoir être garanti

- L'animal doit être identifié et enregistré conformément à la réglementation en vigueur.
- L'identification est réalisée par tatouage ou puce électronique ou tout autre moyen dûment réglementé sous condition d'accord explicite d'ECA Assurances.
- L'enregistrement des animaux est effectué au fichier tenu par la Société Centrale Canine pour les chiens, au SIEV pour les chats, gestionnaire du Fichier National Félin, par délégation du Ministère de l'Agriculture et de la Forêt.
- L'adhérent doit être le propriétaire indiqué sur la carte d'identification.
- L'animal doit être à jour de ses vaccinations et rappels.
- Pour les chiens, chats l'animal doit à la date de la souscription être âgé de plus de trois mois et ne pas être âgé de plus de 10 ans.
- Pour les chiens : Les animaux assurés doivent être protégés, conformément aux indications de fabricants de vaccin contre la maladie de Carré, la Parvovirose, l'Hépatite contagieuse dite de Rubarth, la Leptospirose et la Rage.

- Pour les chats : Les animaux assurés doivent être protégés, conformément aux indications de fabricants de vaccin contre la leucose, le typhus, le coryza et la rage.

### **Art. 3 – Les différentes formules de garanties proposées dans le cadre du contrat**

- **Formule réduite**

Intervention chirurgicale

Cette formule garantit le remboursement des dépenses énumérées à l'article III-C engagées exclusivement à l'occasion d'une intervention chirurgicale sur l'animal assuré exigée par sa maladie ou son accident.

**LES DÉPENSES DE SOINS CONSÉCUTIVES À L'INTERVENTION CHIRURGICALE SONT DONC EXCLUES.**

- **Formule confort**

En plus de l'intervention chirurgicale, l'hospitalisation supérieure à 48 heures consécutives (les 48 premières heures ne sont jamais couvertes).

Englobant la précédente formule, cette formule garantit le remboursement des dépenses énumérées à l'article 4 (Les dépenses remboursées) exclusivement engagées au cours d'une hospitalisation de votre animal dans une clinique vétérinaire d'une durée ininterrompue supérieure à 48 heures exigée par sa maladie ou son accident.

**LES DÉPENSES DE SOINS CONSÉCUTIVES À L'INTERVENTION CHIRURGICALE OU À L'HOSPITALISATION SONT DONC EXCLUES.**

- **Formule complète**

En plus de l'intervention chirurgicale et l'hospitalisation, les soins.

Englobant les deux formules précédentes, cette formule garantit les dépenses énumérées à l'article 4 ci-après, engagées pour soigner votre animal victime d'un accident ou atteint d'une maladie et correspondant aux prescriptions énoncées dans une ordonnance d'un Docteur Vétérinaire.

- **La garantie optionnelle Décès**

Chacune de ces trois formules de Garantie principale peut être complétée par une garantie optionnelle « Assurance Décès » qui prévoit le versement à l'adhérent d'un capital en cas de décès de l'animal avant son 8ème anniversaire par suite d'un accident ou d'une intervention chirurgicale (accident ou maladie) ou de ses séquelles 30 jours maximum après l'opération.

Le montant du versement sera plafonné à hauteur du capital choisi mentionné sur le certificat d'adhésion.

### **Art. 4 – Les dépenses prises en charge et donnant lieu à remboursement**

- **Pour les trois formules :**

- Honoraires du Docteur Vétérinaire ;
- Frais de radiographies à l'exclusion de la radioscopie décrite ci dessous dans les autres examens complémentaires ;
- Frais de pharmacie (médicaments au sens du code de la santé publique, c'est à dire disposant d'une autorisation de mise sur le marché) ;
- Frais d'analyses ;
- Frais de salle d'opération et d'anesthésie ;
- Frais d'hospitalisation en centre hospitalier, clinique ou cabinet vétérinaire ;
- Frais de transport en ambulance animalière, dans la limite de 100 € TTC par an ;
- Frais d'examens complémentaires, dans la limite de 100 € TTC par examen, et 150 € TTC par an au maximum. Par exemple : scanner, fibroscopie, thermographie, échographie, IRM, radioscopie, Echographie, électrocardiogramme, doppler, scanner, fibroscopies, thermographie, scintigraphie, et plus généralement tout examen complémentaire qui ne correspond pas à des radiographies ou des analyses médicales ;
- Les vaccins dans la limite du tableau des garanties.

- **En plus pour la formule complète :**

- Frais de radiothérapie, curiethérapie, chimiothérapie, traitement à l'iode radioactif, dans la limite de 250 € TTC par an.

### **Art. 5 – Les montants des dépenses garanties**

Le montant des franchises et les montants maxima de remboursement des dépenses garanties sont mentionnés dans le tableau des garanties.

- **Le plafond annuel**

Quel que soit le nombre de sinistres garantis survenus pendant l'année d'assurance, le montant total des dépenses remboursées au titre de ces sinistres ne peut dépasser le montant du « plafond annuel ». Ce montant figure dans le tableau des garanties.

- **Le plafond par maladie et accident**

Par ailleurs, le cumul de dépenses remboursées sur l'ensemble des périodes annuelles de garantie pour un même animal et ayant pour cause la même maladie ou le même accident ne peut dépasser le « plafond par maladie ». Ce plafond figure dans le tableau des garanties.

Certaines maladies sont affectées de plafond particulier sur l'ensemble des périodes annuelles de garantie pour un même animal :

- **La rupture de ligaments croisés** : Pendant toute la vie de l'animal, le cumul de dépenses remboursées pour une atteinte des ligaments croisés du genou et ses suites ne pourra pas dépasser « le plafond ligaments croisés », quelle que soit la durée de l'hospitalisation associée. Ce plafond figure au tableau des garanties.

- **Les frais de stérilisation (ovariectomie, ovariohystérectomie, hystérectomie, castration chez le mâle)** : Ils sont remboursés. Durant toute la vie de l'animal, le cumul de dépenses remboursées pour une stérilisation ne pourra pas dépasser « le plafond stérilisation », quelle que soit la durée de l'hospitalisation associée. Ce plafond figure au tableau des garanties.

- **La franchise par sinistre**

La franchise est égale à un pourcentage des dépenses garanties avec un maximum et un minimum. Le pourcentage, la somme fixe et le plafond sont mentionnés dans le tableau des garanties. Elles peuvent être révisées annuellement. Dans ce cas, les nouvelles franchises sont indiquées dans l'avis d'échéance.

- **Le plafond « médicament »**

Quel que soit le nombre de sinistres garantis survenus pendant l'année d'assurance, le montant total des dépenses de pharmacie remboursées au titre de ces sinistres ne peut dépasser le montant du "plafond pharmacie annuel". Ce montant figure sur le tableau des garanties.

**Précision est ici faite que seules sont remboursées les dépenses de pharmacie concernant des médicaments ayant une Autorisation de Mise sur le Marché et ayant fait l'objet d'une prescription vétérinaire, à l'exclusion de tout antiparasitaire interne (vermifuge) ou externe (anti puces ou anti tiques). Aucun aliment, complément alimentaire, produit nutritionnel, produit d'hygiène, appareillage médical ne peut être remboursé.**

## Art. 6– Quels sont les cas où la garantie ne s'exerce pas ?

### 6.1- Les exclusions communes aux trois formules de garantie et à la garantie décès :

#### NE SONT PAS GARANTIS :

- Les frais d'enlèvement et d'incinération ;
- Les frais de castration, d'ovariectomie et d'hystérectomie engagés au delà du forfait indiqué sur le tableau de garantie;
- Les frais exposés pour l'épilepsie ;
- Les frais de tatouage ;
- Les frais exposés pour toute anomalie, infirmité, malformation et maladie d'origine congénitale ou héréditaire, notamment les dysplasies, de la hanche ou du coude (non union du processus anconné, fragmentation du processus coronoïde de l'ulna, ostéochondrite ou ostéochondrose disséquantes), atteinte des cartilages de l'épaule (ostéochondrite et ostéochondrose disséquantes) et les luxations chroniques des rotules des chiens de petite taille, les hernies ombilicales, les atteintes congénitales ou héréditaires de l'œil (distichiasis, entropion, ectropion, procidence de la glande lacrymale accessoire – glande de Harder -, ectopie testiculaire, affection congénitales du palais ou des voies aériennes supérieures (narine, larynx, trachée), anomalies de la dentition (persistance des dents de lait) ;
- Les médicaments destinés à soigner les troubles du comportement ;
- Les frais de prothèse orthopédique ;
- Les blessures consécutives à des combats organisés ;
- Les frais consécutifs aux entraînements et compétitions sportives de disciplines canines organisées.
- Les maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits (sauf si la preuve des vaccinations peut être apportée par le carnet de santé) ;
- Les conséquences de mauvais traitements, abandons, manque de nourriture et de soins de la part de l'adhérent ou des personnes vivant sous son toit, et toute intervention non pratiquée par un docteur vétérinaire ;
- Est exclu de toute garantie le décès de l'animal provoqué intentionnellement, sauf si un docteur vétérinaire estime que son état l'exige en raison de la maladie dont il est atteint ou de l'accident dont il est victime ;

- Les dépenses alimentaires, y compris les aliments à valeur diététique, et les compléments alimentaires ;
- Les interventions chirurgicales destinées à atténuer ou supprimer des défauts (taille et correction des oreilles, taille de la queue, ablation des ergots...);
- Les dépenses pour les produits d'hygiène, tout shampoing ou lotion ou tout produit antiparasitaire à effet externe ou interne (vermifuge...);
- Les frais liés à l'aide médicale à la procréation (insémination artificielle, congélation de semence, saillies, ...);
- Les frais de dépistage en l'absence de symptômes (par exemple leishmaniose, Felv, FeIV, PIF, dysplasies, tares oculaires, ...);
- Les conséquences d'accident ou de maladies constatés avant la date d'effet de l'adhésion au contrat.

## 6.2-Exclusions générales et cas de force majeure

- ECA-Assurances ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, représailles, actes de terrorisme, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## Titre 2- La vie de votre adhésion

### Art. 7 – La conclusion et la durée de votre adhésion et des garanties

#### 7.1- La conclusion, la date d'effet, la durée et le renouvellement de votre adhésion

L'adhésion est conclue par l'accord entre l'adhérent et l'assureur. La date de conclusion est indiquée au certificat d'adhésion.

En cas de vente à distance selon les dispositions des articles L 112-2-1 du Code des assurances et L 121.20-8 du Code de la consommation, l'adhésion peut être exécutée immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion à la demande expresse de l'adhérent.

La Conclusion de votre adhésion s'effectue sur les bases de durée suivantes :

- **L'adhésion prend effet** à la réception physique ou électronique de la demande d'adhésion signée par l'adhérent. ECA-Assurances pourra dès ce moment en débiter l'exécution. Mais, il ne produira ses effets définitifs qu'à partir de :
  - l'encaissement effectif de la première cotisation dont la date d'exigibilité est indiquée sur le Certificat d'adhésion,
  - et de la réception de l'original de la demande de souscription signé par l'adhérent.

Il en sera de même pour tout avenant d'adhésion au contrat.

**Lors de la première année d'assurance de l'animal assuré, les garanties des formules réduite, confort et complète s'appliquent aux accidents survenus à compter du 31ème jour et aux maladies apparues à compter du 61ème jour, dans les deux cas constatés par un docteur vétérinaire et suivant la date de conclusion de l'adhésion.**

- **La durée de l'adhésion** au contrat est fixée à UN AN. A l'expiration de cette année d'assurance le contrat est reconduit automatiquement d'année en année, sauf dénonciation par le souscripteur ou ECA-Assurances, deux mois au moins avant son échéance annuelle.

Si votre animal atteint l'âge de dix ans après cinq années d'assurance consécutives chez nous, la garantie devient viagère.

#### 7.2- La révision du contrat et de votre adhésion

Les conditions des garanties sont définies en fonction de la législation française en vigueur à la date d'émission de votre certificat d'adhésion.

En cas de modification de cette législation de nature à mettre en cause la portée des engagements réciproques, les présentes dispositions sont susceptibles d'aménagements.

Vous aurez alors la possibilité de résilier votre adhésion au plus tard dans les 30 jours suivants la date à laquelle ils auront été portés à votre connaissance. La demande de résiliation devra être adressée par lettre recommandée au Gestionnaire ECA Assurances. A défaut de réception de cette notification de résiliation, les nouvelles conditions de garanties seront considérées comme acceptées de votre part.

#### 7.3- La cessation et la suspension des garanties

Les garanties s'arrêtent à la date d'effet de la résiliation de l'adhésion.

En cas de suspension de l'adhésion les garanties reprennent effet le lendemain du jour où :

- **les cotisations arriérées, celles venant à échéance, les éventuels frais de poursuite et de recouvrement ont été payés, en cas de non paiement,**
- **l'Adhérent revient vivre en France métropolitaine ou des DOM-TOM après en avoir séjourné en dehors plus de 2 mois.**

La suspension des garanties entraîne pour chaque Assuré, la perte de tout droit à prestations se rapportant à des Accidents, Maladie ou Maternité survenus pendant cette période.

## Art. 8 – Les communications et déclarations de l'adhérent

Vos déclarations et communications servent de base à l'application de votre adhésion et de la garantie, et n'ont d'effet que si elles sont parvenues à ECA Assurances par écrit, ou à défaut, confirmées par lui dans un document écrit lorsque Vous l'avez informé par un autre moyen.

### 8.1- Les déclarations lors de l'adhésion

Lors de la demande d'adhésion, pour souscrire l'une ou l'autre des formules de garantie proposées dans le cadre du contrat **ECA CALINIA II**, Vous devez répondre, sous forme de déclaration, à une demande d'information concernant sa situation personnelle et de l'animal à assurer.

Ces déclarations seront reprises sur votre certificat d'adhésion et servent de base à ECA Assurances pour procéder à l'établissement de votre adhésion. Elles permettent d'évaluer en toute connaissance de cause, l'engagement d'assurance de l'assureur, et de percevoir la cotisation adaptée.

Lorsque la prise d'effet du contrat est différée, l'adhérent doit déclarer à ECA Assurances par lettre recommandée toute modification survenue dans sa situation personnelle ou celle de l'animal assuré, entre la date d'adhésion et la date de prise d'effet de la garantie. ECA Assurances pourra être dans ce cas être amené à proposer à l'adhérent de nouvelles conditions de garantie. L'adhérent s'engage à régler l'éventuel supplément de cotisation qui pourrait en résulter de ces modifications de situation.

### 8.2- Les déclarations en cours d'adhésion

L'adhérent doit aviser ECA-Assurances - par lettre recommandée - dans les 15 jours où il en a connaissance, des changements concernant les éléments contenus dans les déclarations mentionnées sur le certificat d'adhésion et qui aurait été faite au moment de la souscription de l'adhésion ou postérieurement.

Toutefois, si ces changements sont du fait de l'adhérent, il doit en informer ECA-Assurances AVANT qu'ils aient eu lieu.

- **Lorsque la modification constitue une aggravation telle que si elle avait existé lors de l'adhésion au contrat, ECA-Assurances n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une cotisation plus élevée, la déclaration doit en être faite sous peine des sanctions prévues ci-dessous et ECA-Assurances a la possibilité, soit de résilier le contrat par lettre recommandée avec préavis de 10 jours, soit de proposer au souscripteur un nouveau taux de cotisation. Si le souscripteur n'accepte pas ce nouveau taux de cotisation dans le délai de 30 jours, les nouvelles conditions sont considérées comme acceptées.**
- **Lorsque la modification constitue une diminution du risque de telle sorte que si le nouvel état de choses avait existé lors de la conclusion du contrat, ECA-Assurances aurait perçu une cotisation moins élevée, ECA-Assurances constatera par avenant la déclaration du souscripteur avec une nouvelle cotisation correspondant au risque diminué.**

### 8.3- Conséquences et sanctions

- **Toute réticence, fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude dans la déclaration des éléments énumérés aux Conditions Particulières, entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des Assurances (nullité du contrat ou réduction des indemnités suivant les articles L113-8 et L113-9 du code des assurances).**
- **L'emploi de documents ou la production de renseignements inexacts ayant pour but ou pour effet d'induire en erreur ECA Assurances, sur les causes, circonstances, conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tous droits à l'assurance.**

### 8.4- Les autres documents à transmettre

Pour Vous apporter la qualité de service attendue concernant la gestion de votre adhésion et notamment celles relatives au remboursement des dépenses et au paiement de vos cotisations, certaines informations complémentaires ou documents pourront Vous être demandés par ECA Assurances.

## Art. 9 – Vos cotisations

### 9.1- La base de calcul et le montant de vos cotisations en début d'adhésion

Le montant de votre cotisation relative aux différentes formules de garanties souscrites est mentionné sur le certificat d'adhésion. Il est déterminé en fonction des formules de garantie choisies, et des éléments concernant votre situation personnelle et ceux de l'animal assuré.

## 9.2- L'évolution de votre cotisation en cours d'adhésion

- Les cotisations évoluent lors de chaque renouvellement annuel, en fonction de l'âge de l'animal assuré : 5% jusqu'à 5 ans, 8% jusqu'à 8 ans et 10% au-delà.
- Votre cotisation pourra également évoluer pour des raisons de caractère technique lié à l'évolution des risques qui amèneront l'Assureur à modifier le tarif d'assurance applicable aux risques de même catégorie et de même historique que ceux garantis par le contrat.

ECA-Assurances aura la faculté de modifier en conséquence la cotisation de votre adhésion à compter de l'échéance annuelle qui suit cette modification et vous en informera. Vous aurez alors le droit de résilier votre adhésion - soit par une déclaration faite contre récépissé au Siège de ECA-Assurances, soit par lettre recommandée - dans les 15 jours qui suivent celui où il aura eu connaissance de la modification du tarif.

Cette faculté de résiliation pour majoration ne s'applique pas à la majoration due à l'âge.

La résiliation prendra effet un mois après la notification que vous aurez faite et ECA-Assurances aura droit à la fraction de cotisation, calculée sur les anciennes bases, au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

A défaut de cette résiliation, la nouvelle cotisation sera considérée comme étant acceptée par le souscripteur.

## 9.3- Le paiement de vos cotisations

Votre cotisation est annuelle et payable d'avance à ECA-Assurances. Les modalités convenues pour le paiement de la cotisation (périodicité, mode de règlement, compte à débiter, etc.) sont mentionnées sur le certificat d'adhésion

## 9.4- Le non paiement de vos cotisations

A défaut de paiement de votre cotisation ou d'une fraction de celle ci dans les 10 jours suivants son échéance, ECA-Assurances pourra Vous adresser à votre dernier domicile connu une lettre recommandée valant mise en demeure par laquelle il Vous informe que le défaut de paiement de la cotisation peut entraîner la suspension et la résiliation de votre adhésion au Contrat et la cessation des garanties.

La suspension des garanties est effective 30 jours après l'envoi de cette lettre.

La résiliation et la cessation des garanties interviendront de pleins droit quarante jours après l'envoi de la lettre recommandée à moins que la cotisation n'ait été versée dans l'intervalle.

**Les coûts d'établissement et d'envoi de lettre de mise en demeure sont à votre charge ainsi que les frais de poursuite et de recouvrement dont la récupération est autorisée par la loi.**

## ART 10- La résiliation de votre adhésion

### 10.1- La résiliation :

#### • A l'initiative de l'Adhérent :

Vous avez la possibilité de demander la résiliation de votre adhésion :

- A chaque échéance principale moyennant un préavis de deux mois au moins.

#### IMPORTANT :

**Reconduction tacite des adhésions** : conformément à l'article L113.15.1 du code des assurances, ce contrat n'est pas concerné par la loi 2005-67 du 28/01/2005 (dite Loi Chatel).

- En cas d'augmentation de la prime résultant d'une révision du tarif par l'assureur pour des raisons d'ordre technique dans les conditions prévues par l'article 9.2.
- En cas de survenance d'un des événements prévus par l'article L 113-16 du Code des Assurances (changement de domicile, de situation matrimoniale, de régime matrimonial, de profession, retraite professionnelle ou cessation d'activité professionnelle), lorsque les risques garantis sont en relation directe avec la situation antérieure et ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle.

La résiliation du contrat ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la date de l'événement.

Votre notification doit être adressée à ECA Assurances par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### • A l'initiative de l'Assureur :

La résiliation peut intervenir de notre part :

- En cas d'aggravation du risque dans les conditions prévues aux articles 8.1 et 8.2 ci-dessus;
- En cas de non paiement de la prime (art. L.113-3 du Code des Assurances). Les cotisations de l'année en cours sont toutefois dues dans leur intégralité ;
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque lors de l'adhésion ou en cours d'adhésion (art. L.113-9 du Code des Assurances).
- En cas de fraude ou tentative de fraude pour obtenir des prestations indues. La résiliation prendra effet 10 jours après sa notification.

La notification vous sera communiquée par lettre recommandée adressée par à ECA Assurances à votre dernier domicile connu. La date d'envoi constituera le point de départ du préavis.

- **Elle intervient de plein droit :**
- En cas de fixation de votre domicile hors France métropolitaine ou des DOM-TOM ; Vous devrez alors Nous en informer par lettre recommandée, adressée dans les trois mois qui suivent la date d'installation. La résiliation prendra effet à la fin du mois suivant la réception de votre notification.
- En cas de décès de l'Adhérent.
- En cas de retrait de l'agrément de l'Assureur (article L .326-12 du code des assurances).

### 10.2- Les conséquences de la résiliation

Lorsque l'adhésion est résiliée, les prestations ne sont dues que pour les soins et traitements administrés avant la prise d'effet de la résiliation.

### 10.3- Conséquences en cas d'exercice du droit à renonciation.

- **En cas d'exercice du droit à renonciation, dans le cadre de l'article L 112-9-1 du Code des assurances.**  
Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie, l'adhérent ne peut plus exercer ce droit de renonciation.  
En cas de renonciation l'assureur procédera au remboursement des cotisations dans le délai de 30 jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où l'adhésion a effectivement produit ses effets.  
L'intégralité de la prime reste due à l'assureur, si l'adhérent exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie de l'adhésion et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.
- **En cas d'exercice du droit à renonciation dans le cadre des articles L 112-2-1 du Code des assurances et L 121.20-8 du Code de la consommation (commercialisation à distance) :**  
En contrepartie de l'exécution immédiate et intégrale de l'adhésion avant l'expiration de ce délai de rétractation, la cotisation dont l'adhérent est redevable est égale au prorata de la cotisation annuelle pour la période écoulée entre la date d'effet prévue lors de la conclusion de l'adhésion et l'éventuelle date de réception de la rétractation.  
Si des prestations ont été versées, l'adhérent s'engage à rembourser à l'assureur les montants perçus dans un délai de 30 jours.  
Si des cotisations ont été perçues, l'assureur les remboursera, déduction faite de la cotisation au prorata de la période de garantie dans un délai de 30 jours.

## Titre 3 – Comment obtenir vos remboursements?

### Art.11 – CE QUE VOUS DEVEZ DECLARER - LES OBLIGATIONS DE L'ADHERENT EN CAS DE SINISTRE

- Tout sinistre doit être déclaré par écrit à ECA-Assurances sur un formulaire spécifique, dès que l'assuré en aura eu connaissance et au plus tard dans les CINQ JOURS OUVRES. Ce délai est porté à DIX JOURS suivant la publication de l'arrêté interministériel en cas de sinistre CATASTROPHE NATURELLE.
- Il adresse toutes pièces justificatives originales des dépenses engagées. Ces pièces doivent être remplies, signées et datées du Docteur Vétérinaire mentionnant le nom et le numéro d'identification de l'animal assuré avec indication de la date de consultation ou visite, et du montant des actes pratiqués et des médicaments prescrits. Chaque fois que cela est possible les vignettes correspondant aux produits pharmaceutiques prescrits doivent être jointes.
- Des documents techniques peuvent être demandés par ECA-Assurances. Toutes ces pièces techniques (comptes-rendus de laboratoire ou d'exams complémentaires, comptes-rendus chirurgicaux, radiologie, carnet de santé etc...) doivent porter des mentions d'identification : nom de l'animal, numéro de tatouage, date d'exams, liés de manière définitive aux documents. **En particulier pour les radios, seul le marquage dans le film au moment de la prise du cliché peut être retenu. L'absence de marquage dans le film entraînera un refus de la globalité du sinistre.**
- L'adhérent accepte que nous puissions procéder, ou faire procéder par un Docteur Vétérinaire, à toute vérification ou contrôle sur les circonstances du sinistre, sur les soins dispensés et sur votre animal. Egalement, vous devrez si nous vous le demandons, nous justifier que votre animal est à jour de ses vaccinations. De plus, vous acceptez que votre animal puisse être consulté par un vétérinaire de notre choix à notre charge afin de contrôler le sinistre déclaré.

**A défaut de la fourniture des pièces indiquées ci-dessus ECA-Assurances pourra refuser la prise en charge du sinistre**

**Art.12 – SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENT, DE FAUSSE DECLARATION OU DE FRAUDE DE L'ADHERENT**

Si l'assuré ne se conforme pas aux obligations prévues aux paragraphes ci-dessus de l'article 11, sauf cas fortuit ou de force majeure, ECA-Assurances pourra prétendre à une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu lui causer.

Si, de mauvaise foi, l'assuré fait de fausses déclarations et notamment exagère le montant des dommages, ne déclare pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, emploie comme justification des documents inexacts ou use de moyens frauduleux, il sera entièrement déchu de tout droit à indemnité sur l'ensemble des risques sinistrés, la déchéance étant indivisible entre les différents articles du contrat.

**Titre 4 – Les autres dispositions relatives à votre adhésion****Art. 13 – L'ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES DU CONTRAT**

La garantie ne concerne que les Adhérents résidant durablement en France.

**Art. 14 – LES RECLAMATIONS – LA MEDIATION**

Si Vous rencontrez des difficultés liées à l'application de l'adhésion au contrat, Vous pouvez formuler une réclamation ou signifier votre désaccord, par courrier simple adressé **ECA-Assurances**.

Si un différend persistait après la réponse apportée par **ECA-Assurances**, Vous aurez la faculté de demander l'avis d'un médiateur indépendant. Les coordonnées du Médiateur seront communiquées sur simple demande au siège de l'Assureur.

**Art. 15 – LA PRESCRIPTION**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite deux ans après l'événement qui lui a donné naissance, dans les conditions prévues aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription ainsi que dans les cas ci-après :

- Désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- Envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception (adressée par ECA- Assurances en ce qui concerne le paiement de la cotisation - par l'assuré en ce qui concerne le règlement de l'indemnité) ;
- Citation en justice (même en référé) ;
- Commandement ou saisie signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

**Art. 16 – DROIT DE COMMUNICATION ET DE RECTIFICATION (LOI 78.17 DU 6 JANVIER 1978 MOFIDIEE)**

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, Nous Vous informons que le responsable du traitement de vos données personnelles est **ECA-Assurances**, auprès duquel Vous pourrez exercer vos droits d'accès et de rectification prévus par les articles 39 et 40 de la loi précitée.

Les données personnelles recueillies seront exclusivement utilisées pour le suivi de votre dossier par **ECA-Assurances**, destinataire, avec l'Assureur, les réassureurs, ses mandataires et mandants de l'information. Elles pourront également servir à l'envoi de documents concernant les produits des contrats diffusés par **ECA-Assurances** et ses mandants. Cependant, si Vous souhaitez ne pas être sollicité, Nous Vous invitons à le faire savoir **ECA-Assurances** par simple courrier à l'adresse précitée.

**Art. 17 – LA SUBROGATION**

ECA-Assurances est subrogée à concurrence des indemnités qu'elle a payées et des services qu'elle a fournis dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, ECA-Assurances est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie.

**Art. 18 – AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de la compagnie d'assurances qui assure les garanties au titre du présent contrat est : **ACP** - 61 rue Taitbout-75009- Paris.

### Art. 19 – VOS POSSIBILITES DE RENONCIATION

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus, à partir du jour de la date de conclusion de votre adhésion (date indiquée sur le certificat d'adhésion), pour y renoncer, dans le cadre et dans les conditions prévus par l'article L 112-9 du code des assurances ou par les articles L 112-2-1 du code des assurances et L 121-20-8 et suivants du code de la consommation.

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée à **ECA-Assurances - 53 rue La Fayette – 75009 Paris**

Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-dessous.

La résiliation de l'adhésion prendra effet au jour de la réception de la Lettre Recommandée A.R par **ECA-Assurances**.

**Les conséquences du droit à renonciation sont indiquées dans l'article 10.3 de la présente notice d'information.**

#### **Article L112-9-1 premier alinéa 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 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. (...) Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit à renonciation»

#### **Dans le cas où l'adhésion a été souscrite exclusivement à distance au sens des articles L112-2-1 du code des assurances et L121-20-8 et suivants du code de la consommation :**

L'adhésion peut être exécutée immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion (date indiquée sur le certificat d'adhésion) à la demande expresse de l'adhérent.

La cotisation, dont je suis redevable, le cas échéant, en contrepartie de l'exécution immédiate et intégrale de mon adhésion avant l'expiration du délai de rétractation, est égale au prorata de la cotisation annuelle pour la période écoulée entre la date d'effet prévue lors de la conclusion du contrat et la date de réception mon éventuelle renonciation.

En cas de rétractation, si des prestations ont été versées, je m'engage à rembourser à l'assureur les montants perçus dans un délai de 30 jours.

#### **Modèle de lettre de renonciation :**

Messieurs,

Je soussigné(e) (Nom et Prénom de l'adhérent), demeurant à (domicile principal), ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon adhésion au contrat **ECA CALINIA II** (numéro d'adhésion), que j'ai signé le (date).

(Si des cotisations ont été perçues) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées, déduction faite de la cotisation imputable au prorata de la période de garantie.

(En cas de commercialisation à distance) Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des prestations qui ont pu m'être versées.

A ....., Le.....

Signature

**CONVENTION D'ASSISTANCE N° 000001762  
ECA-ASSURANCES / CALINIA II  
ASSISTANCE AUX ANIMAUX****COMMENT CONTACTER GARANTIE ASSISTANCE**

- Téléphone : de France 01 70 36 06 57  
de l'Étranger 33 1 21 06 57
- Télécopie : 01 53 21 24 88

**24 heures sur 24, en indiquant  
le numéro de la présente  
convention :  
000001762****IMPORTANT** : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE doit avoir été prévenue (par téléphone, télex, fax) et avoir donné son accord préalable.**1. GENERALITES**

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les prestations d'assistance accordées aux « bénéficiaires » et leurs animaux tels que désignés ci-dessous.

Ces prestations sont assurées et gérées par GARANTIE ASSISTANCE (ci-après dénommée GA), Société anonyme de droit français au capital de 1.850.000 €, régie par le Code des Assurances français, immatriculée au

Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 312 517 493, dont le siège social est situé 38, rue La Bruyère - 75009 PARIS.

ECA-ASSURANCES est une société de courtage en assurances, Société anonyme au capital de 250.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 402 430 276, dont le siège social est situé 53 rue La Fayette - 75009 PARIS. Le cabinet ECA-ASSURANCES est inscrit au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le numéro 07 002 344 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

**1.1. BENEFICIAIRES**

Le preneur du contrat d'assurance « CALINIA II » et ses animaux de compagnie désignés au contrat (chiens, chats, furets, oiseaux, hamsters, lapins domestiques, etc.).

Le preneur est une personne physique dont le domicile est situé en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

Les animaux doivent remplir les conditions d'identification et de vaccinations imposées par la législation française.

**Sont exclus :**

- tout animal relevant de la catégorie dite « Nouveaux Animaux de Compagnie (« N.A.C »), notamment les reptiles, amphibiens, arachnides, scorpions, félins, primates, insectes,
- les animaux détenus par le bénéficiaire dans le cadre d'un élevage canin, félin, bovin, ovin, porcin, par exemple,
- le toilettage et les soins vétérinaires.

**1.2. VALIDITE TERRITORIALE**

Les prestations sont mises en œuvre en France métropolitaine, Andorre et Monaco.

**1.3. PRISE D'EFFET ET DUREE**

Pendant toute la période de validité de la convention d'assistance n°000001762, les garanties décrites dans la présente convention suivent le sort du contrat d'assurance santé des animaux dénommé « CALINIA II » souscrit par le preneur (délai de rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension, résiliation ...).

Les garanties prennent effet au plus tôt à la date d'entrée en vigueur de la convention d'assistance n°000001762.

**1.4. DEFINITIONS**

On entend par :

**ACCIDENT** : toute lésion corporelle résultant de l'action violente et imprévisible d'une cause extérieure au bénéficiaire.

**ANIMAL** : l'animal de compagnie visé au 1.1 et appartenant au preneur.

**DOMICILE** : le lieu d'habitation ou de résidence principale inscrit sur le contrat d'assurance « CALINIA II ».

**EVENEMENT** : selon la garantie sollicitée, l'accident, la maladie, le décès, la perte motivant la demande d'assistance.

**MALADIE** : toute altération de la santé médicalement constatée.

#### 1.5. APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, G.A doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable. L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de G.A.

Pour toute demande d'assistance, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter G.A sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant),
- fournir les renseignements suivants :
  - le numéro du contrat d'assurance ou d'adhésion,
  - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté,
  - la nature des difficultés motivant l'appel,
  - les noms, adresse et numéro de téléphone du vétérinaire ou, le cas échéant, de l'établissement vétérinaire (cabinet, clinique ou hôpital) qui a admis l'animal bénéficiaire, afin que G.A puisse se mettre en rapport avec lui et, selon la situation, mettre en œuvre les prestations d'assistance adaptées.

#### 1.6. ENGAGEMENT FINANCIER

Sans préjudice des règles exposées au 1.5, toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A doit être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

En cas prise en charge de titres de transport par G.A, le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à G.A, et ce dans les 30 jours de sa demande d'assistance.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le bénéficiaire seront pris en charge par G.A.

Les montants indiqués dans le descriptif des garanties ne sont pas forfaitaires.

#### 1.7. EXCLUSIONS

Sont exclus :

- les maladies ou lésions corporelles des chiens et chats consécutives à la maltraitance et/ou la malnutrition ;
- les frais d'incinération,
- les frais relatifs aux opérations chirurgicales de convenance ou esthétiques,
- les frais de vaccination ou de tatouage.
- les frais de mise en quarantaine et/ou de médecine vétérinaire imposés par la réglementation en matière de transports aériens,
- les conséquences d'une infraction volontaire commise par le bénéficiaire à la législation en vigueur dans les pays traversés par lui et l'animal bénéficiaire.
- les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire et/ou son animal, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, sont exclus du contrat.
- l'organisation et la prise en charge des frais de recherche en montagne, en mer ou dans un désert.

Outre les exclusions précisées dans le texte des garanties, G.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Enfin, G.A. ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours.

#### 1.8. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes des articles suivants 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 fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;*

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

#### 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.

### 1.9. SUBROGATION

Toute personne bénéficiant de l'assistance subroge G.A dans ses droits et actions contre tout tiers responsable à concurrence des frais engagés par elle en exécution des garanties.

### 1.10. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### 1.11. CONTROLE

**GARANTIE ASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP)** située 61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

### 1.12. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations d'assistance garanties.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le bénéficiaire bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à GARANTIE ASSISTANCE – Direction des Systèmes d'Information, 38 rue La Bruyère à PARIS (75009). Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher la souscription ou l'exécution des présentes garanties.

### 1.13. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur la qualité ou les délais de traitement par G.A de la demande d'assistance doit être formulée par écrit et envoyée à l'adresse suivante : GARANTIE ASSISTANCE - Service Réclamations, 38 rue La Bruyère, 75009 PARIS. Une réponse sera adressée dans un délai de quinze jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

### 1.14. EXONERATION DE RESPONSABILITE

G.A est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux bénéficiaires des garanties. Toutefois :

- G.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.
- G.A. ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours.
- la responsabilité de G.A. est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment, aux délais et/ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports...) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes ou des biens sur un territoire ou entre deux états donnés.
- la responsabilité de G.A. ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le bénéficiaire est consécutif(ve) à l'insuffisance des disponibilités locales.
- G.A. ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure tels que :
  - guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires, émeutes ou grèves,
  - saisies ou contraintes par la force publique,
  - interdictions officielles, mise en quarantaine,

- actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage,
- tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles,
- d'explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

## 2. GARANTIES ACCORDEES

L'organisation des prestations d'assistance sera mise en œuvre par G.A sous réserve que l'animal remplisse les conditions exposées au 1.1.

### 2.1. EN CAS D'ACCIDENT ET/OU MALADIE DE L'ANIMAL:

GARANTIE ASSISTANCE recherche puis communique au bénéficiaire les coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche.

Un certificat vétérinaire, justifiant de l'accident et/ou de la maladie survenu à l'animal pourra être demandé par G.A.

### 2.2. EN CAS DE PERTE DE L'ANIMAL :

GARANTIE ASSISTANCE signale la perte à la mairie, la police ou la gendarmerie ainsi qu'aux organismes compétents tels la Société Protectrice des Animaux, la Société Centrale Canine ou Féline.

### 2.3. EN CAS D'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE SUITE A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE :

Si du fait d'une d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives causée par un accident ou une maladie, le bénéficiaire n'est pas en mesure de s'occuper de son animal resté au domicile, GARANTIE ASSISTANCE

organise et prend en charge pendant l'hospitalisation du bénéficiaire la garde de l'animal dans un établissement adapté, à concurrence de 200 € TTC, si aucun de ses proches ne peut s'en occuper.

### 2.4. ASSISTANCE INFORMATIONS TELEPHONIQUES :

Sur simple appel téléphonique, 24h/24, 7j/7, Garantie Assistance communique au bénéficiaire les renseignements concernant **les chiens et les chats** :

- **Adresses utiles** : les vétérinaires, les fédérations, les pensions et dispensaires, Taxi Canin.
- **Informations principales** : sur le pedigree, les formalités aux frontières, nourrir son animal, le rendre propre ( la toilette, les parasites...), conseils vétérinaires, la vaccination, les urgences, le dressage, l'achat d'un animal (éleveurs, chenils, prix...).
- **Questions juridiques** : accidents et autres dégâts provoqués par des animaux, la responsabilité des propriétaires, l'achat d'un animal, le contrat, les recours...

**En aucun cas les renseignements ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Garantie Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 heures.

**La responsabilité de Garantie Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements que le bénéficiaire aura demandés.**

#### GARANTIE ASSISTANCE

Société Anonyme au capital de 1 850 000 €  
312 517 493 RCS PARIS - Entreprise régie par le Code des Assurances  
38, rue La Bruyère - 75009 PARIS  
**ECA-ASSURANCES / CALINIA II – N°000001762 - 08/2009**