



Santé animale

# Conditions générales Zoocare

Avril 2022



### **Votre contrat est constitué :**

des présentes Conditions générales qui définissent les biens, les événements et les risques assurables ainsi que les exclusions générales, et qui précisent nos droits et obligations réciproques;

des Conditions particulières qui adaptent, complètent ces Conditions générales à votre situation personnelle ;

des avenants éventuels qui modifient en cours de contrat les Conditions particulières ;  
du questionnaire de déclaration du risque préalable à la souscription de votre contrat d'assurance ZOOCARE signé par vous.

En cas de contradiction, les Conditions particulières prévalent sur les Conditions générales.

### **Droit applicable et juridictions compétentes**

Ce contrat est régi par le droit français et notamment le Code des assurances.

Pour les risques définis à l'article L191-2 du Code des assurances et relevant des Conditions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

sont applicables les articles impératifs : L191-5, L191-6 ;

n'est pas applicable l'article L191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur désigné aux Conditions particulières est :

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

**ACPR**

**4 place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.**

# SOMMAIRE

Chapitre	Page	Article
<b>1. Objet du contrat</b>	<b>4</b>	
<b>2. Étendue des garanties</b>	<b>5</b>	2.1. Formules Zoocare (ESSENTIEL, ÉQUILIBRE, CONFORT) pour CHATS et CHIENS
	<b>5</b>	2.2. Prise d'effet des garanties
	<b>6</b>	2.3. Exclusions communes à toutes les formules
	<b>7</b>	2.4. Garanties d'assistance N° 7204702
<b>3. Vie du contrat</b>	<b>10</b>	3.1. Quand le contrat prend-il effet ?
	<b>10</b>	3.2. Quelle est la durée du contrat ?
	<b>10</b>	3.3. Comment résilier le contrat ?
	<b>12</b>	3.4. Faculté de Renonciation
<b>4. Vos déclarations</b>	<b>14</b>	4.1. Déclaration du risque
<b>5. Cotisation</b>	<b>14</b>	5.1. Paiement de la cotisation
	<b>15</b>	5.2. Variation de la cotisation
<b>6. Les modalités d'indemnisation en cas de sinistre</b>	<b>15</b>	6.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?
	<b>15</b>	6.2. Évaluation des dommages
	<b>16</b>	6.3. Règlement
	<b>16</b>	6.4. Subrogation
	<b>16</b>	6.5. Prescription
	<b>16</b>	6.6. Pluralité d'assurances
	<b>17</b>	6.7. Réclamations, Médiation
<b>7. Définitions</b>	<b>18</b>	

Les mots en italique figurant dans ces Conditions générales ont pour seule signification celle précisée dans le chapitre « Définitions ».

## 1. OBJET DU CONTRAT

---

Les garanties d'assurances du contrat Zoocare ont pour objet de *vous* apporter une aide financière, immédiate et rapide, sous la forme d'indemnités de remboursement, dont les modalités de fonctionnement sont définies dans ce qui suit.

Les garanties d'assurances du contrat Zoocare *vous* garantissent une prise en charge de vos frais vétérinaires dans les conditions indiquées dans ses Conditions particulières.

**Pour être couvert par les prestations, l'*animal de compagnie* désigné aux Conditions particulières doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.**

**Sont exclus les chiens de 1<sup>re</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

Les garanties d'assurances du contrat Zoocare s'appliquent aux frais auxquels *vous* seriez exposé dans l'ensemble des pays de l'Union européenne y compris la Suisse et les principautés d'Andorre et de Monaco **sous réserve que l'animal désigné aux Conditions particulières ne séjourne pas plus de 90 jours par an en dehors de la France métropolitaine.**

## 2. ÉTENDUE DES GARANTIES

---

### 2.1. Formules Zoocare (ESSENTIEL, ÉQUILIBRE, CONFORT) pour CHATS et CHIENS

Ces formules ont pour objet de garantir, en cas d'*accident* et de *maladie*, l'*animal de compagnie* désigné aux Conditions particulières selon les limites ci-après.

#### 2.1.1. Le remboursement des frais de soins

- le remboursement des médicaments prescrits par le vétérinaire sur ordonnance ou administrés par lui ; le remboursement des honoraires du vétérinaire ;
- le remboursement des *frais de vaccination* pour les vaccins obligatoires et les rappels, qui interviennent après la prise d'effet du contrat, les frais de stérilisation, de détartrage et des produits antiparasitaires achetés chez un vétérinaire (vermifuge, anti-puces et anti-tiques) ;
- le remboursement des frais de diagnostic (frais des analyses de laboratoire et examens de radiologie prescrits par le vétérinaire sur ordonnance ou réalisés par lui-même) ;
- le remboursement des frais de rééducation fonctionnelle par utilisation d'hydrothérapie, dispensée par un vétérinaire pour tous les animaux souffrant de troubles fonctionnels d'ordre orthopédique ou neurologiques.

#### 2.1.2. Le remboursement des frais liés à un acte chirurgical ou des frais liés à une hospitalisation

- le remboursement des frais, directement nécessités par l'*intervention chirurgicale*, prescrits par le vétérinaire incluant les frais préopératoires (frais de radiologie, d'analyses, honoraires du vétérinaire, frais d'*hospitalisation*, frais pharmaceutiques et frais de contrôle post-opératoires) ;
- le remboursement des frais de *transport* en taxi ou ambulance animalière, uniquement si l'état de santé de l'animal nécessite une *hospitalisation* urgente avec un animal dans l'incapacité de se mouvoir, prescrits par le vétérinaire ;
- le remboursement des frais de séjours nécessités par l'*hospitalisation* sans *intervention chirurgicale* prescrite par le vétérinaire ;

**Le remboursement de tous les frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite des montants et plafond de garantie et sous déduction de la franchise indiqués aux Conditions particulières.**

### 2.2. Prise d'effet des garanties

Les garanties prennent effet :

**en cas d'*accident*** après un *délai de carence* de **48 heures** à compter de la prise d'effet du contrat ; **en cas de *maladie*** à condition, que la première manifestation de cette *maladie* ait lieu après un *délai de carence* de **45 jours** à compter de la prise d'effet du contrat ;

**en cas d'*intervention chirurgicale***, le *délai de carence* est porté à **120 jours** lorsque les frais engagés sont consécutifs à une **chirurgie « orthopédique »** qui englobe le traitement de toutes les affections

## 2.3. Exclusions communes à toutes les formules

- toutes les *maladies* ou *accidents* survenus ou constatés avant la souscription de votre contrat ou dont l'origine est antérieure à la date de souscription de votre contrat ou déclarée dans les délais de carence de votre contrat ainsi que leurs suites ou conséquences ;
- tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée et les frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;
- toute intervention qui n'est pas effectuée par un vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires ;
- tous les frais qui ne relèvent pas de la *maladie* ni de l'*accident* : les frais d'identification de l'animal, les frais d'établissement d'un passeport ou de tout autre document ; les interventions chirurgicales destinées à atténuer ou à supprimer des défauts physiques de l'animal ;
- les frais de prothèse (dentaires, oculaires, articulaires) sauf les prothèses orthopédiques en cas d'*accident*;
- les frais exposés par les *maladies* qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits pour les chats : typhus, coryza, calicivirose, leucose féline ou pour les chiens : leptospirose et parvovirose, gastro-entérite virale, maladie de Carré, hépatite de Rubarth, piroplasmose, vaccin de la toux et enfin pour les 2 espèces : giardiose, leishmaniose et la vaccination contre la Rage ;
- les visites de confort, de prévention et d'évaluation comportementale ainsi que tous les frais de traitement liés à ces visites : les frais d'alimentation même diététique, thérapeutique ou les compléments alimentaires ; les frais d'achat de produits cosmétiques, d'entretien ou d'hygiène;
- les frais liés aux soins dentaires et aux *maladies* parodontales ;
- les frais exposés pour toute anomalie constitutionnelle, pathologie congénitale et/ou héréditaire et leurs conséquences, y compris les entropions, les ectropions, la dysplasie coxo-fémorale, les anomalies de développement de l'articulation du coude (non-union du processus anconé, ostéochondrose, ostéochondrite disséquante, fragmentation du processus coronoïde médial, incongruence articulaire), les luxations médiales de la rotule, y compris les frais de dépistage de ces pathologies ;
- les frais exposés lors de la gestation et ses conséquences : l'avortement et ses conséquences, l'insémination artificielle, l'allaitement ; les frais de mises bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnées par un *accident*;
- les frais exposés pour toute ovariectomie et castration ;
- les frais liés à la cancérologie (chimiothérapie, radiothérapie) ainsi que les frais de kinésithérapie, d'ostéopathie ;
- les frais d'autopsie, d'euthanasie ou d'incinération ;
- les frais exposés à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie* occasionnés par des faits de guerre (civile ou étrangère) et des émeutes et mouvements populaires ; les frais exposés à la suite de la désintégration du noyau atomique ;
- les frais exposés à la suite de combats de chiens organisés et des mauvais traitements ou un manque de soins imputables au maître, aux personnes ayant la garde de l'animal ou aux personnes vivant sous son toit ;
- les blessures dans le cadre des sports canins sauf le sport canin *Agility* pour les formules ÉQUILIBRE, CONFORT;
- Les animaux âgés de moins de 3 mois et de 9 ans et plus, au moment de la prise d'effet du contrat.
- Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> catégorie

## 2.4. Garanties d'Assistance N° 7204702

### 2.4.1. Objet

Les présentes garanties ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en œuvre des prestations d'assistance aux *animaux de compagnie* : en cas d'hospitalisation, d'immobilisation au *domicile* ; de rapatriement ou de décès de l'*assuré* ; en cas de disparition des animaux de compagnie.

Les prestations d'assistance sont organisées par AXA ASSISTANCE FRANCE, société anonyme de droit français au capital de 2 082 094 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide 92320 à Chatillon, ci après « AXA PARTNERS ».

AXA PARTNERS est gestionnaire des prestations d'Assistance. Le risque est porté par AXA France.

**Pour tout événement nécessitant l'intervention d'AXA PARTNERS, l'assuré doit adresser sa demande en amont :**

Par téléphone : 01 55 92 25 62 (numéro non surtaxé).

**Lors de votre appel, vous devrez indiquer clairement :**

le nom et le numéro du contrat souscrit ; vos noms et prénoms ; votre adresse exacte ; le numéro de téléphone auquel *vous* pouvez être joint.

Lors de votre 1<sup>er</sup> appel, un numéro de dossier d'assistance *vous* sera communiqué. Notez-le et rappelez-le systématiquement lors de toutes vos relations ultérieures avec AXA PARTNERS.

### 2.4.2. Prestations

#### 2.4.2.1. Prestations accessibles en cas d'hospitalisation, d'immobilisation au domicile ou de décès de l'assuré

Les prestations qui suivent sont accessibles en cas d'*hospitalisation* de plus de 3 jours, d'*immobilisation au domicile* de plus de 5 jours ou de décès de l'*assuré*.

#### Garde de l'animal de compagnie

AXA PARTNERS organise et prend en charge la garde de l'*animal de compagnie* :

soit par un professionnel selon les disponibilités locales. Dans ce cas, AXA PARTNERS prend en charge les frais de garde et de nourriture **dans la limite de 300 € TTC** ;

soit par un *proche* **dans un rayon de 100 km** autour du lieu où se trouve l'animal. Dans ce cas, AXA PARTNERS prend en charge les frais de *transport* jusqu'au *domicile* du *proche* et **dans la limite de 300 € TTC**.

#### Retour de l'animal de compagnie

AXA PARTNERS organise et prend en charge le retour de l'*animal de compagnie* au *domicile* de l'*assuré* (**hors frais de cage**).

L'animal blessé sera confié au service vétérinaire le plus proche pour être soigné avant d'être ramené au *domicile* de l'*assuré*. **Le coût de l'intervention du service vétérinaire est à la charge de l'assuré**

#### 2.4.2.2. Prestation accessible en cas de disparition de l'animal

En cas de disparition de l'*animal de compagnie*, AXA PARTNERS : averti immédiatement les services compétents pour l'animal pucé ou tatoué ; contacte les vétérinaires dans un rayon de 50 km autour du lieu de sa disparition ; prévient la Gendarmerie et la Mairie de la commune où a été perdu l'*animal de compagnie* ; contacte le refuge SPA de la région.

Si l'*assuré* souhaite passer des annonces dans la presse, AXA PARTNERS rembourse à concurrence de **100 € TTC maximum**, sur la base de justificatifs, les frais de parution d'annonces que l'*assuré* aura engagés.

#### 2.4.2.3. Prestation accessible en cas de rapatriement ou de décès de l'assuré

Si aucun *proche* voyageant avec l'*assuré* ne peut s'occuper de l'*animal de compagnie*, AXA PARTNERS rembourse (**hors frais de cage**) le retour de l'*animal de compagnie* au *domicile* de l'*assuré* par un *prestataire* ou au *domicile* d'un *proche* si celui-ci se situe **dans un rayon de 50 km** du *domicile* de l'*assuré*.

L'animal blessé sera confié au service vétérinaire le plus proche pour être soigné avant d'être ramené au *domicile* de l'*assuré* ou du *proche*.

**Le coût de l'intervention du service vétérinaire est à la charge de l'*assuré*.**

**Sont exclus les retours en avion spécial ainsi que les frais de rapatriement de l'*assuré* et/ou du *proche*.**

#### 2.4.3. Durée de validité

Les prestations sont accessibles uniquement pendant la durée de validité du contrat d'assurance Zoocare.

#### 2.4.4. Responsabilité

AXA PARTNERS ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

L'engagement d'AXA PARTNERS repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

#### **La responsabilité d'AXA PARTNERS ne pourra être engagée dans les cas suivants :**

d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial subi par un *assuré* à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention d'AXA PARTNERS ;

de la non-exécution ou des retards ou d'empêchements dans l'exécution des présentes prestations, provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout *acte* de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure.

#### 2.4.5. Territorialité

Les garanties s'exercent en France telle que définie ci-avant, à l'exception de la prestation accessible en cas de rapatriement ou de décès de l'*assuré*, qui est accordée en France ou au cours d'un déplacement privé à l'étranger dont la durée n'excède pas quatre-vingt-dix (90) jours.



### 2.5.5. Exclusions

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA PARTNERS, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- les *hospitalisations* dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ou établissements psychiatriques ;
- les *hospitalisations à domicile* ; les *hospitalisations* chirurgicales à but esthétique ;
- les traitements de chimiothérapie orale à *domicile*, sauf protocole de soins particulier et après évaluation par les médecins d'AXA PARTNERS ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ; le suicide ou les conséquences de tentative de suicide de l'*assuré* ;
- les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par l'*assuré* ou l'absorption par l'*assuré* de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement ;
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents radioactifs,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où l'*assuré* séjourne,
  - de *maladies* et *accidents* antérieurs à la date d'effet des présentes,
  - des *maladies* psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet des présentes,
  - des affections de longue durée, de *maladies* chroniques ou de l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées.
- les dommages provoqués intentionnellement par un *assuré* et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique).
- Outre les exclusions prévues ci-avant, ne sont pas garantis :
- les frais consécutifs aux *maladies* de l'*animal de compagnie*, qui auraient pu être évitées si les
  - vaccins préventifs avaient été réalisés ;
  - s'agissant des chiens, la maladie de Carré, l'hépatite de Rubarth, le Leptospirose, le Piroplasmose, le Parvovirose, la gastro-entérite virale ainsi que la toux de chenil.

## 3. VIE DU CONTRAT

### 3.1. Quand le contrat prend-il effet ?

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions particulières.

### 3.2. Quelle est la durée du contrat ?

**Le contrat est conclu pour une durée d'un an avec tacite reconduction annuelle ce qui signifie qu'il est renouvelé chaque année. La date d'échéance principale du contrat est indiquée aux Conditions particulières.**

### 3.3. Comment résilier le contrat ?

Chacun de *nous* peut mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances. La résiliation doit être notifiée soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur, soit par *acte* extrajudiciaire, soit par lettre ou tout autre support durable, soit par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription du contrat, soit par tout autre moyen indiqué dans la police. Le destinataire confirme par écrit la réception de la notification. Si *nous* sommes à l'origine de la résiliation, une lettre recommandée sera adressée à votre dernier *domicile* connu.

#### Modalités de résiliation de votre contrat

QUI PEUT RÉSILIER ?	DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?	COMMENT RÉSILIER ?
Vous	À l'échéance annuelle (article L113-12 du Code des assurances).	Vous devez nous adresser la notification de résiliation au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale.
	Si nous modifions la cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice (voir article 5.2. des présentes Conditions générales).	Vous disposez de la faculté de résilier le contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en êtes informé. La résiliation prend effet 1 mois après que nous ayons réceptionné votre notification.

QUI PEUT RÉSILIER ?	DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?	COMMENT RÉSILIER ?
<p align="center"><b>Nous</b></p>	<p><b>À l'échéance annuelle.</b></p>	<p>Nous devons vous adresser la notification de résiliation au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance principale.</p>
	<p><b>En cas de diminution du risque en cours de contrat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ si nous ne consentons pas à une diminution du montant de la prime, vous disposez de la faculté de dénoncer le contrat. La résiliation prend alors effet 30 jours après dénonciation.</li> <li>■ nous vous rembourserons alors la portion de prime ou cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru.</li> </ul>
	<p><b>En cas de résiliation par Nous, après sinistre, d'un autre de vos contrats</b></p>	<p>La demande doit être effectuée dans le mois suivant la notification de la résiliation du contrat. La résiliation prendra effet un mois à dater de la notification à l'assureur.</p>
	<p><b>En cas de non-paiement de votre cotisation.</b></p>	<p>Conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, à défaut de paiement d'une cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons, moyennant un préavis de 30 jours, suspendre la garantie et 10 jours après la prise d'effet de la suspension, résilier le contrat. La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de poursuite et de recouvrement.</p> <p>Ces frais correspondent aux coûts de mise en demeure de payer les cotisations émises par l'assureur conformément aux dispositions de l'article L113-3 alinéas 2 et 4 du Code des assurances.</p> <p>Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, les frais de poursuite et de recouvrement sont de 18 €.</p> <p>La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement.</p> <p>Sans préjudice des dispositions ci-dessus, si le paiement de votre cotisation est fractionné, tout retard de paiement d'une des fractions entraînera de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restant dues. Le paiement intervenu après la résiliation de votre contrat ne le remettra pas en vigueur.</p>
	<p><b>En cas d'aggravation du risque au cours du contrat.</b></p>	<p>Nous pouvons vous proposer une augmentation de la cotisation, le remplacement de votre contrat par un autre mieux adapté à vos besoins ou bien encore la résiliation de votre contrat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ si nous vous proposons une augmentation de la cotisation et que dans un délai de 30 jours vous n'y donniez pas suite ou la refusez, nous pouvons résilier le contrat.</li> <li>■ si nous résilions le contrat, la résiliation prend effet 10 jours après sa notification.</li> </ul>
QUI PEUT RÉSILIER ?	DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?	COMMENT RÉSILIER ?

Nous	En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque.	<p>Nous pouvons vous proposer une augmentation de la cotisation, le remplacement de votre contrat par un autre mieux adapté à vos besoins ou bien encore la résiliation de votre contrat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ si nous vous proposons une augmentation de la cotisation et que dans un délai de 30 jours vous n'y donnez pas suite ou la refusez, nous pouvons résilier le contrat.</li> <li>■ si nous résilions le contrat, la résiliation prend effet 10 jours après sa notification.</li> </ul>
Nous	Après sinistre.	La résiliation prend effet 1 mois après la réception de la lettre recommandée.
Autres cas	En cas de transfert de propriété des biens garantis.	<p>Le contrat peut être résilié par le nouveau propriétaire de vos biens ou vos héritiers en cas de décès.</p> <p>Nous pouvons également résilier le contrat dans un délai de 3 mois à partir du jour où l'attributaire définitif a demandé le transfert du contrat à son nom.</p> <p>À défaut, le contrat continue de plein droit au profit du nouveau propriétaire qui reste seul tenu du paiement des cotisations à échoir à partir du moment où vous nous avez informé du transfert de propriété.</p> <p>Vous devrez nous fournir les justificatifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ soit l'attestation de l'ICAD (Identification Canine des Animaux Domestiques – Tél. : 0 810 77 87 78) nous informant que vous n'êtes plus le propriétaire de l'animal assuré.</li> <li>■ soit une copie de la carte d'identification de l'animal assuré au nom de son nouveau propriétaire</li> </ul>
	En cas de perte ou de décès de l'animal.	Le contrat, est résilié de plein droit. La résiliation sera actée à la date de réception de votre courrier (déclaration sur l'honneur en cas de perte ou justificatif de décès établi par votre vétérinaire et/ou un certificat d'incinération en cas de décès).

Lorsque la résiliation intervient entre 2 échéances annuelles, *nous vous* remboursons la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle *vous* n'êtes plus garanti.

Lorsque la résiliation intervient du fait de l'augmentation de cotisation de votre contrat hors conséquence du jeu de l'indice, *nous* conservons la portion de cotisation qui aurait été due en l'absence de modification, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

### 3.4. Faculté de Renonciation

#### 3.4.1. Souscription par voie de démarchage

Le *souscripteur*, 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, est informé qu'il dispose de la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

À cet égard, le *souscripteur*, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré dans les présentes, dûment complété par ses soins à adresser par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception.

**Zoocare**

23 rue Fabienne Landy, 37700 St-Pierre-des-Corps

« Je soussigné [Nom – Prénom], demeurant [Adresse du souscripteur], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-9 du Code des assurances, au contrat d'assurance [Numéro du contrat], souscrit le [Date de la signature des Conditions particulières], par l'intermédiaire de [Nom de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat].

Date [À compléter] Signature [Souscripteur] »

L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

En cas de renonciation, le *souscripteur* ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

**3.4.2. Fourniture à distance d'opérations d'assurance**

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L 112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un *souscripteur*, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, les règles concernant la fourniture d'opération d'assurance à distance :

- ne s'appliquent qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'autres contrats
- de même nature, échelonnés dans le temps, sous condition que pas plus d'un an ne se soit écoulé entre 2 contrats ;
- ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial, pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Si le contrat a été conclu à la demande du *souscripteur* en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable, l'assureur ou l'intermédiaire doit exécuter ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat.

Le *souscripteur*, personne physique, qui conclut à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance, est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour renoncer et ce, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité.

Ce délai commence à courir soit à compter du jour de la signature des Conditions particulières soit à compter du jour où le *souscripteur* reçoit les conditions contractuelles et les informations conformément à l'article L 121-20-11 du Code de la Consommation, si cette dernière date est postérieure à la première.

Le *souscripteur* est informé que le contrat ne peut recevoir commencement d'exécution avant l'arrivée du terme de ce délai sans son accord.

Le *souscripteur*, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré dans les présentes, dûment complété par **ses soins à adresser par support papier (lettre recommandée ou lettre simple) ou sur tout support durable à :**

**Zoocare**

23 rue Fabienne Landy, 37700 St-Pierre-des-Corps

« Je soussigné [Nom – Prénom], demeurant [Adresse du souscripteur], déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L 112-2-1 du Code des assurances, au contrat d'assurance [Numéro du contrat], souscrit le [Date de la signature des Conditions particulières], par l'intermédiaire de [Nom de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat]. Date [À compléter] Signature [Souscripteur]

**En cas de renonciation :**

Les garanties seront alors rétroactivement considérées sans effet dès réception de la demande, sauf si la garantie d'assurance a été mise en jeu.

Dans ce cas, la cotisation d'assurance – effectivement payée – lui sera remboursée, au plus tard dans les 30 (trente) jours ouvrés suivant la date de la réception de la demande de renonciation.

## 4. VOS DÉCLARATIONS

---

### 4.1. Déclaration du risque

#### a) À la souscription

L'*assuré* est obligé de répondre exactement aux questions posées par l'assureur, notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur les risques qu'il prend en charge.

#### b) En cours de contrat

L'*assuré* est obligé de déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et qui rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'assureur, notamment dans le formulaire mentionné au paragraphe ci-dessus.

L'*assuré* doit par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, déclarer ces circonstances à l'assureur dans un délai de 15 jours à partir du moment où il en a eu connaissance. **c) Sanctions (articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances)**

**Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle permet d'opposer la nullité du contrat :**

**Article L 113-8 du Code des assurances : Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L. 132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'*assuré*, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'*assuré* a été sans influence sur le *sinistre*.**

**Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.**

Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque entraîne une réduction de l'indemnité du *sinistre*.

## 5. COTISATION

---

### 5.1. Paiement de la cotisation

La cotisation est fixée aux Conditions particulières d'après les déclarations du *souscripteur* et exprimée en euros, elle comprend la cotisation nette (afférente au risque) hors taxes, le cas échéant les frais de prélèvement, les taxes et les charges fiscales.

Lors de la souscription et afin de permettre la prise d'effet du contrat, le *souscripteur* s'acquitte du montant de la cotisation de manière mensuelle ou annuelle.

Le moyen de paiement accepté est le prélèvement automatique.

Les chèques et le paiement par Carte Bleue sont acceptés uniquement afin de régulariser la situation en cas de non-paiement des cotisations.

### 5.2. Variation de la cotisation

En cas de modification du taux de taxe sur les conventions d'assurance ou d'une charge parafiscale, celle-ci sera appliquée conformément aux dispositions réglementaires.

Si pour des raisons techniques, nous sommes amenés à majorer le tarif applicable à votre contrat, la cotisation en sera modifiée dès la 1<sup>re</sup> échéance annuelle suivant cette modification. Nous vous en informerons lors de l'envoi de notre avis d'échéance. Vous disposez alors d'un délai d'un mois pour résilier le contrat, la résiliation prenant alors effet un mois après l'envoi de votre demande. À défaut de résiliation la nouvelle prime est considérée comme acceptée de votre part.

## 6. LES MODALITÉS D'INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE

### 6.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre

*Nous* devons être informés dans les 5 jours ouvrés après que *vous* en ayez eu connaissance, des problèmes de santé que connaît votre animal.

**Lorsque le *sinistre* n'est pas déclaré dans les délais prévus, *vous* serez déchu de votre droit à indemnité, si *nous* établissons que ce retard *nous* a causé un préjudice. Cette déchéance ne sera pas opposée dans les cas où le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.**

La déclaration devant être faite par vous-même, votre conjoint ou encore par l'une des personnes vivant sous votre toit à l'adresse suivante :

**Zoocare**

23 rue Fabienne Landy, 37700 St-Pierre-des-Corps

Pour ce faire, *vous* devez *nous* adresser la feuille de soins que *nous* *vous* avons fait parvenir avec votre contrat qui indiquera notamment :

la date du constat, ou la date de survenance de l'événement ; la localisation de l'incident (à titre d'exemple : kyste au cou, boiterie patte arrière gauche...); le N° de contrat, Nom de l'animal, N° d'identification (tatouage ou puce électronique) et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant l'animal ;

en cas d'*accident*, les circonstances connues de cet événement, et les coordonnées précises de l'auteur et des témoins.

La feuille de soins devra être dûment remplie par *vous* pour la partie administrative et par votre vétérinaire pour la partie financière et médicale. Elle devra être datée, signée par *vous* et par votre vétérinaire qui apposera son cachet professionnel.

Elle doit être complète et remplie lisiblement.

*Vous* *vous* engagez à fournir à l'assureur les **originaux** des justificatifs des frais exposés et de l'ordonnance du vétérinaire, et toutes pièces, documents, renseignements que l'assureur jugera utile.

**Si *vous* faites sciemment de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du *sinistre*, *vous* serez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le *sinistre***

**L'assureur se réserve la possibilité de faire contrôler l'état de santé de votre animal par un représentant désigné par ses soins. Le refus de votre part de soumettre l'animal à ce contrôle entraînera la perte de tout droit à indemnité.**

En cas de retard dans la production des éléments ci-dessus, *nous* sommes en droit de réclamer une indemnité proportionnée au dommage que ce retard nous a causé.

### 6.2. Évaluation des dommages

Dans le cadre du traitement de votre demande de remboursement, *nous* pouvons être amené à contacter le vétérinaire ayant vu votre animal ou, indépendamment, *vous* demander un historique médical complet de votre animal attesté par un vétérinaire. Une expertise peut être réalisée par un vétérinaire de notre choix et à nos frais. Cette expertise peut nécessiter des éléments du dossier médical de votre animal, que *nous* *vous* demanderons le cas échéant.

*Vous* avez la possibilité de vous faire assister par l'expert de votre choix, à vos frais.

### 6.3. Règlement

Les indemnités sont généralement réglées dans un délai de 72 heures et au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception du dossier complet.

### 6.4. Subrogation

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'*assuré* contre le ou les tiers responsable(s) du *sinistre*.

L'assureur peut être déchargé, en tout ou partie de ses engagements envers l'*assuré* quand la subrogation ne peut, par le fait de ce dernier, s'opérer à son profit.

## 6.5. Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court pas :

en cas de réticence, omission, déclaration fautive 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.

La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance contre les *accidents* atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'*assuré* décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'*assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'*assuré* envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception

adressée par :

– l'assureur à l'*assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation,

– l'*assuré* à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

## 6.6. Pluralité d'assurances

Celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.

L'*assuré* doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L. 121-3 du Code des assurances, premier alinéa, sont applicables.

Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites 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 l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

## 6.7. Réclamations, Médiation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours au processus de la médiation. Cette procédure ne constitue toutefois pas un préalable obligatoire à votre droit d'engager une action en justice et de saisir le tribunal compétent.

*Vous* devez dans un 1<sup>er</sup> temps contacter, par téléphone ou par écrit, votre interlocuteur habituel ou votre service client.

adresse mail : [reclamation@finaxy.com](mailto:reclamation@finaxy.com) ;

adresse postale : Zoocare – 23 rue Fabienne Landy, 37700 St-Pierre-des-Corps.

Par la suite, et si une incompréhension subsiste, *vous* pouvez faire appel à la Direction Relations Clientèle en écrivant à l'adresse suivante selon la garantie en jeu :



ZOOCARE

**Pour les garanties d'Assistance : AXA Assistance** - Service Gestion Relation Clientèle - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon

**Pour les autres garanties : AXA France** - Direction des Partenariats IARD - Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX

ou

Par e mail : [service.recladaa@axa.fr](mailto:service.recladaa@axa.fr)

En précisant votre nom et le numéro de votre contrat ainsi que vos coordonnées complètes.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin.

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception *vous* sera adressé dans un délai de 10 jours et *vous* recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont *nous vous* tiendrons informés).

Enfin, et dans la mesure où aucune solution n'a été trouvée, *vous* pourrez faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en *vous* adressant à l'association La Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante :

Par mail : sur le site [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org) par courrier : La Médiation de

- l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ; l'intervention du Médiateur est
- gratuite.

Le Médiateur doit être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de votre interlocuteur habituel ou de nos services.

Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. *Vous-même* et AXA France restons libres de le suivre ou non.

À tout moment, *vous* avez la possibilité de saisir le Tribunal français compétent.

## 7. DÉFINITIONS

---

Les définitions ci-après font partie intégrante du contrat dès lors que le mot ou l'expression y est utilisé. Elles n'ont aucune incidence sur l'existence d'une garantie si celle-ci n'est pas réputée acquise par les Conditions particulières.

### Accident

Toute lésion corporelle médicalement constatée provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à votre animal et non intentionnelle de votre part ou de la personne ayant la garde de votre animal.

### Acte

Ensemble des soins ayant la même cause ou origine et effectués par un vétérinaire sur votre animal.

### Agility

Sport canin, dans lequel le chien évolue sur un parcours d'obstacles sous la conduite de l'assuré.

### Animal de compagnie

Il s'agit du chien ou du chat désigné aux Conditions particulières **à l'exclusion de tout autre animal de compagnie.**

### L'assuré

Personne physique désignée aux Conditions particulières, propriétaire de l'animal garanti désigné aux Conditions particulières.

### Délai de carence

Période qui suit la souscription et pendant laquelle les garanties ne sont pas accordées.

### Domicile

Lieu de résidence principale situé en France métropolitaine.

### Frais de vaccination

Acte effectué par un vétérinaire et dont le but est d'immuniser votre animal contre certaines maladies. Nous prenons en charge les frais de la consultation du vétérinaire et du vaccin prescrit pour l'animal assuré.

### Hospitalisation (pour la prestation d'assistance uniquement)

Tout séjour imprévu dans un établissement de soins privé ou public. Sont assimilés à une hospitalisation :

- les traitements de chimiothérapie ou de radiothérapie ambulatoire : administration d'un traitement
- les traitements de chirurgie ambulatoire : traitement de chirurgie permettant la sortie du patient le jour même de son admission dans l'établissement de soins.

### Immobilisation à domicile

Incapacité physique à se déplacer ou à effectuer les tâches ménagères habituelles, survenant inopinément, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

### Intervention chirurgicale

Toute intervention d'un vétérinaire sur une partie du corps de votre animal, nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'un organe, réalisée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de prévenir ou traiter une affection.

ZOOCARE

## Maladie

Toute altération de l'état de santé de votre animal, constatée par un vétérinaire.

## Nous

Les sociétés d'assurance désignées aux Conditions particulières

## Proche

Membre de la famille, amis ou connaissance de l'assuré, résidant en France métropolitaine.

## Prestataire

Prestataire de services professionnel référencé par AXA PARTNERS.

## Sinistre

Événement susceptible de mettre en jeu la garantie de l'assureur.

## Souscripteur

Personne physique majeure résidant en France métropolitaine qui, en signant le contrat, s'engage envers nous notamment en ce qui concerne le paiement des cotisations.

## Transport (pour la prestation d'assistance uniquement)

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- Train en 2<sup>nd</sup>e classe sauf mention contraire ;
- En avion classe économique ;
- En taxi (pour toute distance inférieure à 100 km.

## Vous

L'assuré.

