

Assurance Santé  
Chiens et Chats

# Conditions générales



**SOLLY AZAR**  
ASSURANCES

Assurément différent.

## 1. Préambule :

Le contrat Chiens & Chats SOLLY AZAR ASSURANCES, police n° 7 108 150, est régi par le Code des Assurances et les dispositions suivantes qui en constituent les conditions générales. Les conditions et la prime de votre adhésion ont été établies sur la base de vos déclarations.

## 2. Quels animaux peuvent être assurés ?

Peuvent être assurés les chiens et les chats, dont le propriétaire réside en France Métropolitaine, tatoués (ou identifiés par une puce électronique) et âgés de plus de trois mois. Les chiens doivent être âgés de moins de 8 ans et les chats de moins de 11 ans au moment de l'adhésion. Votre compagnon est ensuite garanti quel que soit son âge. **Les animaux utilisés à des fins professionnelles et les chiens de première catégorie, au sens de l'article 211-1 du Code Rural, sont toutefois exclus.**

## 3. A partir de quelle date votre chien ou votre chat est-il garanti ?

Votre adhésion prend effet au plus tôt le lendemain de la réception de la demande d'adhésion par SOLLY AZAR ASSURANCES. En cas d'accident, la garantie est accordée pour tout accident dont la date de survenance a lieu au moins **30 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

En cas de maladie, elle est accordée pour toute affection dont la première manifestation a lieu au moins **60 jours** après la date d'effet de votre adhésion.

Toute manifestation d'une pathologie ou d'un accident pendant les délais d'attente sera définitivement exclue des garanties.

Pour le vaccin (et la visite de vaccination), la garantie est accordée dès lors qu'il est effectué au moins **60 jours** après la date d'effet de l'adhésion.

## 4. Dans quels pays la garantie est-elle accordée ?

Dans le monde entier, tant que votre animal ne séjourne pas plus de 90 jours par an en dehors de la France métropolitaine.

## 5. Quels sont les frais garantis ?

Selon les garanties souscrites, si votre chien ou votre chat est victime, soit d'un accident, soit d'une maladie, les frais ci-dessous seront remboursés :

- les honoraires du vétérinaire (consultation, visite, soins),
- les frais d'analyses de laboratoire, d'examens radiologiques et de radiothérapie prescrits par le vétérinaire sur ordonnance ou réalisés par lui-même,
- les honoraires chirurgicaux et frais de salle d'opération,
- l'achat de médicaments prescrits par le vétérinaire sur ordonnance ou administrés par lui-même,
- les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés,
- un vaccin (une injection) et la visite de vaccination avant l'âge de 2 ans,
- les frais d'euthanasie.

## 6. Quel est le montant des remboursements ?

Selon l'option choisie, et figurant aux conditions particulières, les frais seront remboursés à hauteur de :

- 100 % de la dépense en cas d'accident, avec application d'une franchise de 20 %, limitée à 56 EUR par facture,
- 70 % de la dépense en cas de maladie ou pour les frais de vaccination selon les dispositions inscrites aux conditions particulières à la seule condition que, conformément à l'article 50 du Code de Déontologie Vétérinaire : "les honoraires soient déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur et de la nature des soins donnés".

**Ces remboursements ne pourront pas dépasser un plafond global de 2 200 EUR par année d'adhésion.**

Si l'option figure aux conditions particulières, en cas de décès par accident ou maladie, **à l'exclusion de la vieillesse de votre compagnon**, un capital de 458 EUR vous est versé, dans la limite des frais d'inhumation engagés ou de la valeur de l'animal selon attestation du vétérinaire.

## 7. Quels sont les événements exclus de la garantie ?

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

- les maladies ou accidents dont la date de 1<sup>re</sup> constatation est antérieure à la date d'effet du contrat ainsi que leurs suites et conséquences ;
- le manque de soins, ou mauvais traitement, lorsqu'ils sont imputables à vous ou à toute autre personne vivant sous votre toit ;
- la rage, toutes maladies contagieuses (épizootie) entraînant l'abattage de l'animal ;
- les accidents de chasse, de courses et de compétitions sportives et leurs entraînements, les combats de chiens ;
- toute intervention chirurgicale destinée à atténuer ou supprimer des tares ou des défauts ou dans un but esthétique.

**Les frais suivants ne seront également pas garantis :**

- détartrage des dents et conséquences de l'absence de détartrage, exérèse des dents de lait ;
- mise en place de prothèse dentaire et oculaire ;
- frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;
- tatouage et vaccinations préventives ou rappels en dehors de ceux prévus aux conditions particulières ;
- les produits anti-parasitaires (anti-puces, anti-tiques, vermifuges) les produits de confort (shampooing, dentifrice...) et les médicaments prescrits à titre préventif ;
- visites de confort (bilan de santé, frais de dépistage en l'absence de symptômes...);
- tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- alimentation qu'elle soit à visée thérapeutique ou non ;
- contraception ; castration et stérilisation sans indication thérapeutique ;
- tous frais non thérapeutiques liés à la gestation : interruption volontaire de gestation, frais de diagnostic et de suivi, insémination artificielle ;
- les frais de césarienne, sauf indication thérapeutique. Concernant les races suivantes, la césarienne ne sera pas prise en charge, même en cas d'indication thérapeutique : type bouledogue français, bulldog anglais, boston terrier ou carlin ;
- troubles du comportement : visites et traitements ;
- frais liés à toutes anomalies, infirmité, maladie congénitale ou héréditaire et leurs suites, y compris les frais de dépistage ;
- frais liés à des maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits : leptospirose et parvovirose, maladie de Carré et hépatite de Rubarth pour les chiens et typhus, coryza, leucose pour les chats ;

## 8. Comment obtenir le remboursement de vos frais ?

Les demandes de remboursements doivent être adressées dans les 60 jours suivant la date des soins à : Gestion Chiens & Chats, SOLLY AZAR ASSURANCES - 60 rue de la Chaussée d'Antin 75439 Paris Cedex 09.

Elles doivent être accompagnées des documents originaux suivants :

- l'enveloppe "demande de remboursement", remplie, datée et signée par le vétérinaire, mentionnant le nom, le numéro de tatouage de l'animal, la date des soins ;
- les notes d'honoraires et de frais ;
- les ordonnances acquittées, indiquant le prix des médicaments, ainsi que les vignettes correspondantes.

Pour la garantie décès, joindre un certificat de décès établi par un vétérinaire relatant les causes et circonstances de celui-ci, un justificatif de la valeur réelle de l'animal ou la facture d'inhumation.

Notre Vétérinaire Conseil ou toute autre personne mandatée par nos soins, devra avoir libre accès à l'animal assuré ou à son dossier médical afin de constater son état. **Le refus de l'adhérent quant à cet accès entraînerait la perte de tout droit à garantie.**

### 9. Quelles sont les conséquences d'une fausse déclaration ?

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte au moment ou en cours d'adhésion entraîne l'application, suivant les cas, des dispositions des articles L 113-8 (nullité de l'adhésion) et L 113-9 (réduction des indemnités) du Code des Assurances.

### 10. Quelle est la durée de votre adhésion ?

Elle est fixée à un an. Elle sera reconduite automatiquement d'année en année.

Elle peut cesser :

- A votre initiative :
  - a) à chaque échéance annuelle, moyennant un préavis de deux mois.
  - b) en cas d'augmentation des primes liées à l'évolution des risques en général, cette augmentation pouvant s'effectuer à chaque échéance principale. La résiliation devra être signifiée dans un délai de **30 jours** à compter du jour où l'information aura été portée à votre connaissance. Elle sera effective **30 jours** après sa notification par l'Adhérent.
  - c) en cas de décès de l'animal assuré (fournir une attestation du vétérinaire).
  - d) en cas de fuite, de perte, de vente, de don ou d'abandon de l'animal assuré (fournir tout document attestant que l'animal n'est plus en votre possession : carte de tatouage sur laquelle figure les coordonnées du nouveau propriétaire, certificat d'abandon d'un refuge par exemple) ; la résiliation interviendra au plus tôt au jour de la réception par l'Assureur du document justificatif.

Dans les trois derniers cas, l'Adhérent a droit au remboursement de la portion de prime correspondant à la période allant de la date d'effet de la résiliation jusqu'à l'échéance suivante.

- A l'initiative de l'Assureur :
  - a) à chaque échéance annuelle, moyennant un préavis de deux mois envoyé par lettre recommandée.
  - b) en cas de non paiement de la prime (cf article 11).
  - c) en cas de réticence, fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude dans la déclaration du risque lors de l'adhésion ou en cours d'adhésion (art. L 113.8 et L 113.9 du Code des Assurances).
- La résiliation intervient également de plein droit en cas de décès de l'Adhérent. L'Assureur rembourse alors la portion de prime correspondant à la période allant de la date du décès jusqu'à la prochaine échéance.

### 11. Quelles sont les modalités de paiement de la prime ?

Le montant de la prime est majoré de 10 % par an, en plus des majorations liées à l'évolution du risque :

- à chaque échéance anniversaire suivant le 8<sup>e</sup> anniversaire de l'animal si c'est un chien
- à chaque échéance anniversaire suivant le 11<sup>e</sup> anniversaire de l'animal si c'est un chat

La prime, les accessoires et tous impôts et taxes sont payables d'avance pour une année complète. L'adhérent peut toutefois choisir un paiement fractionné de prime, chaque portion de prime sera alors payable à son échéance fixée aux conditions particulières.

Si une prime restait impayée **10 jours** après l'échéance, le paiement en serait réclamé par lettre recommandée. Si elle restait encore impayée, les garanties seraient suspendues **30 jours** après l'envoi de la lettre recommandée. **10 jours** après ce délai de 30 jours, l'adhésion pourra être résiliée de plein droit et la portion restant due pourra être réclamée en justice. Si vous avez opté pour le prélèvement des primes, il est entendu que

ce prélèvement cessera dès qu'une prime restera impayée.

### 12. Comment s'effectue l'examen des réclamations ?

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'adhérent consultera d'abord son interlocuteur habituel, qui s'engage à traiter la réclamation le plus rapidement et le plus objectivement possible. Si la réponse ne le satisfait pas, l'adhérent pourra demander l'avis d'un médiateur. Pour tout renseignement sur les conditions d'accès à ce médiateur ainsi que sur la procédure à suivre, l'adhérent peut écrire à l'adresse suivante : L'ÉQUITÉ PROCÉDURE MÉDIATION 7, boulevard Haussmann - 75442 PARIS cedex 09

### 13. Autorité de contrôle, Informatique et liberté

L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurances qui accordent les garanties prévues par le présent contrat est la Commission de contrôle des assurances, 54 rue de Châteaudun 75009 Paris.

Les adhérents sont protégés par la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978. Ils peuvent demander communication et rectification de toute information les concernant qui figurerait sur le fichier à l'usage de l'assureur, du gestionnaire ou de ses correspondants.

Ce droit peut être exercé à l'adresse suivante : SOLLY AZAR ASSURANCES, 60 rue de la Chaussée d'Antin 75439 Paris Cedex 09.

Définitions :

**Médicament** : produit pharmaceutique ayant fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché ou médicament homéopathique.

**Accident** : tout événement soudain, indépendant de la volonté de l'adhérent ou de celle des personnes vivant sous son toit, qui entraîne une lésion corporelle à l'animal assuré.

**Maladie** : toute altération de l'état de santé constatée par un Docteur Vétérinaire.

**Franchise** : somme restant à la charge de l'adhérent.

**Année d'adhésion** : période d'un an comprise entre deux dates anniversaires de la prise d'effet des garanties.

La police est souscrite par SOLLY AZAR ASSURANCES 60 rue de la Chaussée d'Antin 75009 Paris auprès de la compagnie d'assurances L'ÉQUITÉ.

## CONVENTION D'ASSISTANCE

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales des garanties "**Quadrup'aide Solly Azar Chiens Chats Assistance**". Elle a pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE France d'une part et des bénéficiaires d'autre part, tels que définis ci-dessous. Elle détermine les prestations qui sont garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE France, Entreprise régie par le Code des Assurances, et dont le siège social est sis au 1 Promenade de la Bonnette – 92330 GENNEVILLIERS, désigné par le terme "Nous", à tous les souscripteurs d'un contrat d'assurance "**SOLLY AZAR CHIENS CHATS**" pour leur animal domestique auprès de SOLLY AZAR ASSURANCE.

### DEFINITION DES BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires des garanties sont mentionnés aux conditions particulières des contrats d'assurance "**SOLLY AZAR CHIENS CHATS**", et doivent être domiciliés en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco. Ce sont le souscripteur du contrat d'assurance, son conjoint ou concubin.

### OBLIGATIONS DES BENEFICIAIRES EN CAS D'ASSISTANCE

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, il est nécessaire :

- d'appeler sans attendre "**SOLLY AZAR CHIENS CHATS ASSISTANCE**", par téléphone au numéro **01 41 85 93 99**,
- d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé,
- de se conformer aux solutions que nous préconisons.

### ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les prestations s'appliquent en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco,

Sauf pour la prestation "**En cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire à l'étranger, entraînant une hospitalisation ou un décès**" :

Monde entier en fonction des règles sanitaires de transport et à l'occasion de déplacements privés d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, **à l'exclusion des pays en état de guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure.**

### PRISE D'EFFET ET DUREE DE VALIDITE DES GARANTIES

Les garanties prennent effet au plus tôt à la date d'effet de l'adhésion du contrat d'assurance "**SOLLY AZAR CHIENS CHATS**", et cessent à la date de résiliation de cette adhésion.

## GARANTIES D'ASSISTANCE

Les garanties sont soumises aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies et exigées par les prestataires et établissement de garde sollicités (vaccinations, caution, etc) ainsi qu'à la législation et aux règles sanitaires en vigueur.

### 1. En cas d'hospitalisation récente et imprévue du bénéficiaire pendant plus de 3 jours,

Nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transport et le séjour de votre compagnon dans l'établissement de garde d'animaux domestiques le plus proche de votre domicile. Les frais de séjour sont pris en charge à concurrence de 228,67 EUR TTC.
- Soit le transfert chez un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco dans un rayon de 50 km de votre domicile.
- Soit le voyage aller/retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, d'un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin qu'il se rende à votre domicile pour assurer la garde de votre animal.

Les frais de transport de l'animal sont pris en charge dans la limite de 50 kilomètres. Une personne autorisée par vous devra être présente à votre domicile pour confier l'animal au prestataire sollicité.

Un certificat d'hospitalisation vous sera demandé.

### 2. En cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire à l'étranger, entraînant une hospitalisation ou en cas de décès et si personne ne peut s'occuper de l'animal (chiens ou chats),

Nous organisons et prenons en charge :

- Le rapatriement de l'animal. Les frais de garde et de nourriture restent à la charge du bénéficiaire.
- A son arrivée en France, son transfert chez un proche résidant en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, dans un rayon de 50 km de votre domicile ou le transport et le séjour de votre compagnon dans l'établissement de garde d'animaux domestiques le plus proche de votre domicile. Les frais de séjours sont pris en charge à concurrence de 228,67 EUR TTC.

### 3. Services d'informations et conseils sur simple appel téléphonique de 9 h à 18 h sauf dimanches et jours fériés :

- conseils vétérinaires sur l'alimentation ou la santé de votre animal ;
- vie quotidienne avec votre compagnon ;
- conditions sanitaires pour un déplacement à l'étranger ;
- formalités administratives relatives aux vaccinations, tatouage et inhumation ;
- listes d'hôtels acceptant les animaux, adresses de toiletteurs, centres d'éducation canine ;
- formalités administratives en cas de perte de l'animal et aide à la rédaction de l'annonce pour la parution dans votre journal local.

S'il ne nous est pas possible de donner une réponse immédiate, nous vous rappelons à votre domicile. Nous apportons une réponse objective et ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des interprétations du bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles.

### Exclusions :

**Les frais engagés sans notre accord préalable ne donnent pas lieu à remboursement.**

**Nous ne pouvons également être tenus pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution des garanties dans les pays en état de guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, catastrophes naturelles, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique et autres cas fortuits ou tout autre cas de force majeure.**

**SOLLY AZAR CHIENS CHATS ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis dans les droits et actions de l'adhérent contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Toute action de la convention d'assistance est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.**

Fin de texte

