

Assurance Santé  
Chiens et Chats

# Conditions générales QUADRUP'AIDE



**SOLLY AZAR**  
ASSURANCES

Assurément différent.

## QUADRUP'AIDE contrats n°7 108 150 et n°7 160 007- Conditions Générales valant Notice d'Information CG E6/4165

Votre adhésion est régie par le Code des Assurances français et les dispositions qui suivent.

Elle est constituée de la présente Notice d'Information et de votre Certificat d'Adhésion.

### Article 1 – Quels animaux peuvent être assurés ?

Peuvent être assurés les chiens et les chats, dont le propriétaire réside en France Métropolitaine, tatoués (ou identifiés par une puce électronique), âgés de plus de trois mois. Les chiens doivent être âgés de moins de 8 ans et les chats de moins de 11 ans (moins de 8 ans pour la formule Chirurgicale) au moment de l'adhésion. **Votre compagnon peut ensuite être 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.**

### Article 2 – A partir de quelle date votre animal 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, ainsi que de ses suites et conséquences, pendant les délais d'attente sera exclue des garanties, pendant toute la durée du contrat.**

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.

### Article 3 – Dans quel 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.

### Article 4 – Quels sont les frais garantis ?

Pour les formules Accident et Médicale :

Si votre chien ou votre chat est victime soit d'un accident (pour les formules Accident et médicale) soit d'une maladie (pour la formule Médicale uniquement), 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.

Pour la formule Chirurgicale :

Si votre chien ou votre chat est victime soit d'une maladie soit d'un accident, **les frais chirurgicaux** ci-dessous seront remboursés :

- Les honoraires chirurgicaux du Vétérinaire pratiquant l'intervention ;
- Les frais de salle d'opération ;
- Les frais liés à l'acte opératoire et post-opératoire immédiat (dans les 15 jours maximum de l'intervention) : anesthésie, radiologie, analyses, pharmacie ;
- Les frais pré-opératoires, à condition que ceux-ci soient effectués dans les 5 jours précédant l'intervention ;
- Les frais de séjour post-opératoires, dans la limite de 48 heures ;
- Les frais de transport en ambulance animalière à condition que ceux-ci soient médicalement justifiés.

### Article 5 – Quel est le montant des remboursements ?

Pour les formules Accident et Médicale :

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 € **par facture**,
- 70 % de la dépense en cas de maladie ou pour les frais de vaccination selon les dispositions inscrites aux conditions particulières.

**Ces remboursements ne pourront pas dépasser un plafond global de 2200 € 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 € vous est versé, dans la limite des frais d'inhumation engagés ou de la valeur de l'animal selon attestation du vétérinaire.

Pour la formule Chirurgicale :

Les frais seront remboursés à hauteur de 100 % de la dépense avec application d'une franchise de 20%, plafonnée à 100 € **par facture. Ces remboursements ne pourront pas dépasser un plafond global de 1 200 € par année d'adhésion.**

Le remboursement est effectué à la condition que "les honoraires soient déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur à la date des soins donnés", conformément à l'article 50 du Code de Déontologie Vétérinaire.

### Article 6 – Quels sont les événements exclus de la garantie ?

Exclusions applicables aux trois formules :

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

- **Les maladies ou accidents dont la date de 1<sup>er</sup> constatation est antérieure à la date d'effet du contrat ainsi que leurs suites et conséquences ;**
- **Le manque de soins ou mauvais traitements, lorsqu'ils sont imputables à vous ou à toute autre personne vivant sous votre toit ;**
- **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 ;**
- **La mise en place de prothèses dentaires et oculaires ;**
- **Le détartrage des dents et conséquences de l'absence de détartrage, l'exérèse des dents de lait ;**
- **Les frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;**
- **Les frais de tatouage et vaccinations préventives ou rappels en dehors de ceux prévus aux conditions particulières, les frais d'établissement d'un passeport ;**
- **Les produits non médicamenteux (anti-puces, anti-tiques, vermifuges, chondroprotecteurs, suppléments nutritionnels...), les produits de confort (shampooing, dentifrice...) et tous les médicaments prescrits à titre préventif ;**
- **Les visites de confort (bilan de santé, frais de dépistage en l'absence de symptômes...)**
- **Tout médicament ou actes prescrits sans rapport avec la pathologie déclarée ;**
- **L'alimentation quelle soit à visée thérapeutique ou non ;**
- **La contraception, castration et stérilisation sans indication thérapeutique ;**
- **Les frais non thérapeutiques liés à la gestation : interruption volontaire de gestation, frais de diagnostic et de suivi, insémination artificielle ;**
- **Les frais de césarienne, sauf indication thérapeutique. Concernant les races suivantes, la césarienne ne sera pas prise en charge, même en cas d'indication thérapeutique : type bouledogue français, bulldog anglais, boston terrier ou carlin ;**

- **Les troubles de comportement : visites et traitements ;**
- **Tout frais liés à une anomalie, infirmité, maladie congénitale ou héréditaire et leurs suites, y compris les frais de dépistage ;**
- **Les frais liés à des maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits.**

#### **Exclusions spécifiques à la formule Chirurgicale :**

- **Tout frais non liés à une intervention chirurgicale ;**
- **L'endoscopie digestive ou respiratoire, sauf si elle est curative ou débouche sur une chirurgie ;**

#### **Article 7 – 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.

#### **Article 8 – Comment obtenir le remboursement de vos frais ?**

Les demandes de remboursement doivent être adressées dans les 60 jours suivant la date des soins à : Gestion Chiens et Chats, Solly Azar Assurances, 60 rue de la Chaussée d'Antin, 75439 PARIS CEDEX 09.

Elles doivent être accompagnées des 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 de 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.**

#### **Article 9 – Comment cesse votre adhésion ?**

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

##### **• A votre initiative :**

- a) A chaque échéance annuelle de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois.
- b) En cas d'augmentation de la prime liée aux résultats techniques et à l'évolution des risques en général, cette augmentation pouvant intervenir à chaque échéance principale (article 10).
- c) En cas de décès de l'animal assuré (fournir une attestation du vétérinaire).
- d) En cas de perte, de fuite, de vente, de don ou d'abandon de l'animal assuré (fournir tout document attestant que l'animal n'est plus en votre possession : carte de tatouage sur laquelle figure les coordonnées du nouveau propriétaire, certificat d'abandon d'un refuge par exemple) ; la résiliation interviendra au plus tôt au jour de la réception par l'assureur du document justificatif.

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

##### **• A l'initiative de l'Assureur :**

- a) A chaque échéance annuelle de l'adhésion moyennant un préavis de deux mois envoyé par lettre recommandée.
  - b) En cas de non paiement de la prime (cf article 10).
  - c) En cas de réticence, fausse déclaration, 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 interviendra 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.

#### **Article 10 – Quelle sont les modalités de paiement de la prime ?**

**L'assureur peut être amené au regard des résultats techniques du contrat, à majorer le montant de la prime à chaque échéance annuelle du contrat. Dans ce cas, l'Adhérent en sera informé par l'intermédiaire de son avis d'échéance qui précisera le nouveau montant de prime applicable pour l'exercice suivant.**

La résiliation devra être signifiée dans un délai **de 30 jours** à compter du jour où l'information aura été portée à votre connaissance. Elle sera effective 30 jours après sa notification par l'Adhérent.

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

- à chaque échéance anniversaire suivant le 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 (8<sup>e</sup> anniversaire sur la formule chirurgicale).

La prime, les accessoires et tous impôts, contributions 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 dans les **dix jours** de son échéance, le paiement en serait réclamé par lettre recommandée. Si elle restait encore impayée, les garanties seraient suspendues **30 jours** après l'envoi de la lettre recommandée. **10 jours** après ce délai de 30 jours, l'adhésion pourra être résiliée de plein droit et la portion de prime restant due pourra être réclamée en justice. Le prélèvement de prime cessera dès qu'une prime restera impayée.

#### **Article 11 – Comment s'effectue l'examen des réclamations ?**

En cas de difficultés dans l'application des présents contrats, adressez vous en priorité à votre interlocuteur habituel. Nous nous engageons à traiter votre réclamation dans les meilleurs délais et le plus objectivement possible. En cas de désaccord, ou de non réponse, suite à votre première demande, vous pouvez adresser une réclamation en reproduisant les références du dossier, par courrier exclusivement accompagné de la copie des pièces se rapportant à votre dossier, en exposant précisément vos attentes au service ci-après : L'Équité -Cellule Qualité - 7, bd Haussmann 75442 PARIS CEDEX 09. Dans le cas du maintien de votre demande, vous pouvez faire appel à : Monsieur le Médiateur de Generali France - Dossier à adresser au Secrétariat du Médiateur - 7/9 Boulevard Haussmann 75309 Paris Cedex 09

#### **Article 12 - Informatique et libertés et autorité de contrôle.**

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 et de ses correspondants. Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé à l'adresse suivante : Solly Azar Assurances, 60 rue de la Chaussée d'Antin, 75439 Paris Cedex 09. L'autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurances qui accordent les garanties prévues par le présent contrat est l'ACAM (AUTORITE DE CONTROLE DES ASSURANCES ET DES MUTUELLES) - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

#### **Définitions :**

**Intervention chirurgicale :** toute manipulation sur une partie du corps de l'animal nécessitant une incision de son enveloppe corporelle ou toute ablation d'un organe de l'animal.

**Hospitalisation :** séjour en cabinet ou clinique vétérinaire

**Médicament :** produit pharmaceutique ayant fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché ou médicament homéopathique. Sont exclus tous les produits non médicamenteux.

**Accident :** tout évènement 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 la santé constatée par un docteur Vétérinaire

**Franchise :** sommes par facture restant à la charge de l'adhérent

La police est souscrite par SOLLY AZAR ASSURANCES auprès de la Compagnie d'Assurances, L'ÉQUITÉ.

## CONVENTION D'ASSISTANCE

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales des garanties QUADRUP'AIDE. Elle a pour objet de préciser les droits et 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 Bonette – 92330 GENNEVILLIERS, désigné par le terme "nous", à tous les souscripteurs d'un contrat d'assurance QUADRUP'AIDE pour leur animal domestique.

### DEFINITION DES BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires des garanties sont mentionnés aux conditions particulières du contrat d'assurance et doivent être domiciliés en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco. Ce sont les souscripteurs du contrat, son conjoint ou le concubin.

### OBLIGATIONS DES BENEFICIAIRES EN CAS D'ASSISTANCE

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

- Appeler sans attendre QUADRUP'AIDE Assistance par téléphone au 01.41.85.93.99,
- Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé,
- 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 et de maladie du bénéficiaire à l'étranger, entraînant une hospitalisation ou un décès"** où la garantie est acquise 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 au contrat d'assurance QUADRUP'AIDE et cessent à la date de résiliation de ladite 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...) 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 € 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 et 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 km. 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.

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 séjour sont pris en charge à concurrence de 228,67€ TTC.

### 3. Services d'informations et de conseils sur simple appel téléphonique de 9H à 18H sauf dimanche 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 ;
- liste des 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 pas être tenus pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution des garanties dans les pays en état de guerres civiles ou étrangère, 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.**

**EUROP 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'évènement qui y a donné naissance.**



Entreprise régie par le Code des Assurances  
S.A. au capital de 15 569 320 EUR - RCS PARIS B 572 084 697  
7, boulevard Haussmann - 75442 PARIS CEDEX 09