

COMMENT CONTACTER FIL ASSISTANCE ?

Téléphone 00 33 9 77 40 68 52

Télécopie 00 33 9 77 40 17 88

24 heures/24
En indiquant le numéro
de votre convention : 000001794

IMPORTANT :

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, FIL ASSISTANCE doit avoir été prévenue par téléphone ou fax, et doit avoir donné son accord préalable.

1. GÉNÉRALITÉS

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 FIL ASSISTANCE (ci-après dénommée F.A.), Société anonyme de droit français au capital de 4.100.000 €, régie par le Code des Assurances français, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre (France) sous le numéro 433 012 689, dont le siège social est situé 108, Les Bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD (France).

FIL ASSISTANCE est habilitée à exercer en libre prestations de services, sur le territoire Belge, des opérations d'Assistance (branche 18) et de Protection Juridique (branche 17).

HD ASSURANCES est un courtier d'assurances, société par actions simplifiée de droit français, au capital de 600.000 €, - immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil (France) sous le numéro 395 325 053, dont le siège social est sis 51-55, rue Hoche à IVRY SUR SEINE en France, autorisé à exercer son activité d'intermédiaire d'assurances en Belgique.

1.1. BÉNÉFICIAIRE

Le preneur du contrat d'assurance Assur O'Poil souscrit par l'intermédiaire de HD ASSURANCES couvrant les animaux désignés sur le contrat.

Le preneur est une personne physique dont le domicile est situé en Belgique et qui a souscrit le contrat Assur O'Poil.

1.2. ANIMAL BÉNÉFICIAIRE

Tout chat ou chien de compagnie appartenant au preneur, satisfait aux conditions d'identification (tatouage et/ou puce électronique, possession d'un passeport européen fourni et rempli par le vétérinaire) et de vaccinations imposées par les autorités sanitaires compétentes.

Ne bénéficient pas des garanties :

- tout chien ou chat de compagnie détenu par le preneur dans le cadre d'un élevage.
- tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de race Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés «Pitt bull».

1.3. VALIDITÉ TERRITORIALE

Les prestations sont mises en œuvres en Belgique, au domicile du bénéficiaire à l'exception des prestations décrites au 2.1.

Les prestations 2.1 a), b), c), d) et f) sont valables à plus de 50 km du domicile, et s'agissant de la prestation 2.1 e) hors de Belgique uniquement.

1.4. PRISE D'EFFET ET DUREE

Pendant toute la période de validité de la convention d'assistance n°000001794, les garanties décrites dans la présente convention suivent le sort du contrat d'assurance Assur O'Poil, souscrit par le bénéficiaire par l'intermédiaire de HD ASSURANCES (délai de rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension résiliation ...).

Elles prennent effet au plus tôt à la date d'entrée en vigueur de la convention d'assistance n°000001794.

1.5. DÉFINITIONS

On entend par :

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

ANIMAL : le chien ou le chat bénéficiaire.

DOMICILE : le lieu d'habitation ou de résidence principal inscrit sur le contrat d'assurance Assur O'Poil.

ÉTRANGER : tout pays mentionné à 1.3, à l'exception de la Belgique.

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

FRANCHISE : somme qui, dans le cadre de la mise en œuvre d'une prestation garantie, reste à la charge du bénéficiaire. La franchise vient en déduction des frais pris en charge ou remboursés par F.A.

Maladie : toute altération de la santé médicalement constatée.

1.6. APPEL PRÉALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises. F.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 F.A.

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

contacter F.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 F.A. puisse se mettre en rapport avec lui et, selon la situation, mettre en œuvre les prestations d'assistance adaptées.

1.7. ENGAGEMENT FINANCIER

Sans préjudice des règles exposées au 1.6, toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à F.A. devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

En cas de prise en charge de titres de transport par F.A., le bénéficiaire consent à utiliser en priorité des 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 F.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 F.A.

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

1.8. 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 convenue 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 concurrents 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, F.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

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

1.9. PRESTATIONS

Toute action découlant de l'interprétation de la présente convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

1.10. SUBROGATION

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

1.11. LOI APPLICABLE - TRIBUNAL COMPETENT

Le présent contrat est soumis à la loi Française.

Tout litige ou toute contestation portant sur la présente convention est de la compétence exclusive des tribunaux Français.

1.12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET VIE PRIVEE

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à favoriser l'identification du bénéficiaire lors de sa demande d'assistance et la fourniture des prestations garanties.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, 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 FIL ASSISTANCE - Direction des Systèmes d'information, 108, Les Bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD.

Il peut également s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher le traitement de la demande d'assistance.

1.13. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur la qualité ou les délais de traitement par F.A. de la demande d'assistance doit être formulée par écrit et adressée à FIL ASSISTANCE - Service Réclamations, 108, Les Bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD. Une réponse sera adressée dans un délai de quinze jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si la réponse de F.A. ne le satisfait pas, le preneur a la possibilité de saisir l'Ombudsman des Assurances par lettre adressée Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles ou directement sur le site web www.ombudsman.as.

1.14. EXONERATION DE RESPONSABILITE

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

F.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

F.A. ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours.

La responsabilité de F.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 Etats, à la circulation et/ou des personnes ou des biens sur un territoire ou entre deux Etats donnés.

La responsabilité de F.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.

F.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 aux chiens et chats sera mise en oeuvre par F.A. sous réserve que l'animal remplisse les conditions exposées au 1.3.

2.1. EN CAS D'ACCIDENT ET/OU MALADIE DE L'ANIMAL A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

FIL ASSISTANCE :

a) Recherche puis communique au bénéficiaire les coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche.

b) Organise et prend en charge le transport de son animal, si son état le nécessite, vers le centre de soins vétérinaires le plus proche.

c) Prend en charge les frais d'hébergement du bénéficiaire à l'hôtel pendant **3 nuits (maximum 300 € TTC)**, si son animal doit être soigné sur place.

d) Met à disposition du bénéficiaire et prend en charge un billet **aller/retour** pour lui permettre de récupérer son animal demeuré dans le centre de soins vétérinaires et le ramener à son domicile.

e) A l'étranger exclusivement, prend en charge les frais de consultation vétérinaires à concurrence de **500 € TTC, avec une franchise de 20 €**.

f) Prend en charge l'aller et le retour du domicile jusque chez le vétérinaire le plus proche.

Le remboursement des sommes engagées par le bénéficiaire s'effectue sur présentation des pièces justificatives, déduction faite des prestations servies au titre d'un contrat d'assurance que le bénéficiaire aurait souscrit indépendamment pour son animal.

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

2.2. EN CAS DE PERTE DE L'ANIMAL

FIL ASSISTANCE :

- Signale la perte à la police ou la gendarmerie ainsi qu'aux organismes compétents tels la Société Royale Protectrice des Animaux, l'Association Belge d'Identification et d'Enregistrement Canins.

- Effectue une recherche téléphonique et prévient les refuges et autorités compétentes dans la zone de la perte (**dans un rayon de 10 km**).

- Transmet et réceptionne les messages relatifs à la perte.

- Se charge de faire passer une annonce dont le texte sera fourni par le bénéficiaire, dans la presse locale au plus tôt selon les disponibilités et prend en charge les frais occasionnés pour un **maximum de 50 € TTC**.

NOUVEAU

- Assure une assistance psychologique à la demande du bénéficiaire. Dans ce cas, le bénéficiaire peut contacter F.A. pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens. En fonction de la situation du bénéficiaire, F.A. organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques.

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

Si du fait d'une hospitalisation de plus de 2 jours causée par un accident ou une maladie, le bénéficiaire n'est pas en mesure de s'occuper de son animal resté au domicile, FIL ASSISTANCE organise et prend en charge pendant l'hospitalisation du bénéficiaire :

- soit le transfert de l'animal chez un proche en Belgique,

- soit la garde de l'animal dans un établissement adapté en Belgique, à concurrence de 500 € TTC, si aucun de ses proches ne peut s'en occuper,

- soit le transfert d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire si aucun autre membre de la famille ne peut en assurer la garde (maximum 305 € TTC).

2.4. EN CAS D'IMMOBILISATION DU BENEFICIAIRE A SON DOMICILE SUITE A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE

Si l'état de santé du bénéficiaire le nécessite et si son entourage ne peut lui apporter l'aide nécessaire, F.A. met à disposition et prend en charge une aide à domicile qui se chargera d'effectuer les achats d'alimentation pour l'animal (boîtes, boucherie, ...) et pour le bénéficiaire. Ces achats seront effectués sur la base d'une liste préétablie et fournie par le bénéficiaire.

La prestation de l'aide à domicile est mise en oeuvre sur une période de 15 jours consécutifs maximum et dans la limite de 15 heures de travail effectif. Les dépenses d'alimentation sont à la charge exclusive du bénéficiaire.

Le nombre d'heures allouées et leur répartition sur la période définie ci-dessus sont dans tous les cas du seul ressort du service médical de F.A.

2.5. EN CAS DE RAPATRIEMENT OU DE DÉCÈS

Si le bénéficiaire est rapatrié (suite à une maladie ou accident) ou si le bénéficiaire est décédé à plus de 50 km du domicile, F.A. met à disposition d'un proche du bénéficiaire un billet aller/retour de train (1^{ère} classe) ou d'avion (classe touristique) pour aller récupérer l'animal resté sur place.

Si aucune personne de son entourage immédiat ne peut prendre possession de l'animal, F.A. organisera les solutions adaptées aux circonstances.

2.6. RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

Sur simple appel téléphonique, 24h/24, 7j/7, Fil 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. Fil Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 heures.

La responsabilité de FIL ASSISTANCE ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de :

- interprétation inexacte du ou des renseignement(s) que le bénéficiaire aura obtenu(s)
- difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le bénéficiaire, des informations communiquées.