

### COMMENT CONTACTER FIL ASSISTANCE ?

#### Téléphone

de France : **09 77 40 68 52**

de l'étranger : + **33 9 77 40 68 52**

#### Télécopie

de France : **09 77 40 17 88**

de l'étranger : + **33 9 77 40 17 88**

### 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.

**24 heures/24**  
En indiquant le numéro de  
votre convention : 000001425

## GÉNÉRALITÉS

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les services d'assistance accordés aux "bénéficiaires" tels que désignés ci-dessous. Ces prestations sont gérées par FIL ASSISTANCE (ci-après dénommée F.A.), Société de droit français au capital de 4 100 000 € - RCS NANTERRE 433 012 689, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 108, Les Bureaux de la Colline 92210 SAINT-CLOUD.

#### 1.1. Bénéficiaire :

Toute personne physique titulaire du contrat d'assurance "Chiens et Chats" souscrit par l'intermédiaire de H.D. ASSURANCES couvrant les animaux stipulés sur le contrat.

#### 1.2. Validité territoriale :

En France métropolitaine, Andorre et Monaco et à l'étranger, exclusivement pour les frais de consultations vétérinaires.

#### 1.3. Prise d'effet et durée :

L'ensemble des garanties définies dans la présente convention suit le sort du contrat d'assurance auquel il se rattache et dont il fait partie intégrante (date d'effet, durée, renouvellement, résiliation...).

#### 1.4. Définitions :

On entend par :

**Domicile** : la résidence principale de l'abonné, située en France métropolitaine ou Monaco.

**Maladie** : toute altération de la santé, médicalement constatée, soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique).

#### 1.5. Engagement financier :

Pour que les prestations d'assistance soient requises, F.A. doit avoir été prévenue (par téléphone ou fax) et avoir donné son accord préalable (par téléphone ou fax).

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énumérées ci-après ne donne lieu à aucun remboursement.

#### 1.6. Exclusions :

Dans tous les cas FIL ASSISTANCE s'interdit toute consultation, diagnostic ou prestation médicale.

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

Elle ne sera pas 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, révolutions, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques (tempêtes, ouragans), état de belligérance, situation politique, etc. Les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallies ou à leurs essais préparatoires, sont exclus du contrat.

Sont exclus : l'organisation et la prise en charge des frais de recherche en montagne, en mer, ou dans un désert, ainsi que les exclusions contractuelles ou contrat d'assurance.

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

#### 1.7. Prescription :

Toute action découlant d'un abonnement F.A. est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

#### 1.8. Subrogation :

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

## 2. Assistance aux chiens et chats :

L'organisation des prestations d'assistance aux chiens et chats sera mise en œuvre par F.A. sous réserve que l'animal ne présente pas de comportement anormal ou agressif et à condition qu'il ait les vaccinations obligatoires.

### 2.1. En cas d'accident et/ou maladie :

#### FIL ASSISTANCE :

- Recherche et communique au bénéficiaire les coordonnées de la clinique vétérinaire la plus proche.
- Organise et prend en charge le transport de son animal si son état le nécessite, vers le centre de soins le plus proche.
- Prend en charge les frais d'hébergement à l'hôtel pendant 3 nuits (maximum 300 € TTC), si son animal doit être soigné sur place, l'empêchant de rentrer.
- Met à disposition du bénéficiaire et prend en charge un billet aller-retour pour lui permettre de ramener son animal, s'il a été obligé de le laisser sur place dans une clinique vétérinaire.
- Prend en charge les frais de consultations vétérinaires à l'étranger, engagés pour son animal jusqu'à 500 € TTC (franchise de 20 €).
- Prend en charge l'aller et le retour du domicile jusque chez le vétérinaire le plus proche.

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 :

- Averti immédiatement la "Société Centrale Canine" ou la "Fédération Féline Française" (uniquement pour les animaux tatoués).
- Effectue une recherche téléphonique et prévient les refuges et autorités compétentes dans la zone de 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 bénéficiaire :

Si le bénéficiaire est hospitalisé plus de deux jours suite à un accident ou une maladie, F.A. organise et prend en charge pendant l'hospitalisation du bénéficiaire :

- soit le transfert de l'animal chez un proche.
- soit la garde de l'animal dans un établissement adapté en France métropolitaine, 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 assurer la garde de l'animal (billet A/R train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique à concurrence de 305 € TTC).

### 2.4. En cas d'immobilisation du bénéficiaire :

Si l'état de santé du bénéficiaire le nécessite et si son entourage ne peut lui apporter l'aide nécessaire, F.A. organise la mise en œuvre et prend en charge une aide à domicile pour faire les courses nécessaires pour l'animal (boîtes, boucherie...) et/ou les siennes à partir d'une liste préétablie et fournie par lui, sur une période de 15 jours à concurrence d'un maximum 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 maladie ou accident) ou si le bénéficiaire est décédé à plus de 50 km du domicile, F.A. met à la disposition d'un proche du bénéficiaire un billet aller/retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique 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 téléphoniques :

Sur simple appel téléphonique, 24h/24, 7j/7, FIL ASSISTANCE communique au bénéficiaire les renseignements concernant les chiens et les chats.

#### Les adresses utiles :

- les vétérinaires
- les fédérations
- les pensions et dispensaires
- la SPA
- Taxi Canin

#### Informations principales sur :

- le pédigree
- 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 communication 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.

