

Assistance CHIENS & CHATS

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : Filassistance International – Société anonyme régie par le Code des assurances

immatriculée en France - N° SIREN : 433012689

Produit : 000001425



Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Les garanties du produit d'assistance Chiens et Chats ont pour vocation d'aider les bénéficiaires, leurs chiens et leurs chats en cas d'accident, de maladie ou de décès.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les montants des prestations sont soumis à des plafonds maximum qui varient en fonction de l'évènement qui donne droit à la garantie. Ils sont détaillés dans la notice d'information.

GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT INCLUSES

Assistance santé

- ✓ **Dès l'adhésion** : renseignements téléphoniques
- ✓ **En cas d'accident et/ou de maladie de l'animal de compagnie à plus de 50 km du domicile** : recherche et communication des coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche, transport de l'animal de compagnie (centre animalier le plus proche), hébergement à l'hôtel, récupération de l'animal de compagnie, acheminement des médicaments introuvables à l'étranger, frais vétérinaires à l'étranger, retour à domicile de l'animal de compagnie
- ✓ **En cas de perte de l'animal de compagnie** : signalement de la perte de l'animal de compagnie, recherche de l'animal de compagnie auprès des refuges et autorités compétentes dans un rayon de **10 km** du domicile, transmission et réception des messages, annonce dans la presse locale
- ✓ **En cas d'hospitalisation supérieure à 48 heures consécutives de l'adhérent à la suite d'un accident ou d'une maladie** : garde de l'animal de compagnie
- ✓ **En cas d'immobilisation supérieure à 48 heures consécutives de l'adhérent à la suite d'un accident ou d'une maladie** : réalisation des courses par un intervenant qualifié
- ✓ **En cas de rapatriement suite à une maladie ou un accident de l'adhérent ou de son décès à plus de 50 km du domicile** : récupération de l'animal de compagnie
- ✓ **En cas de décès de l'adhérent** : garde et hébergement de l'animal de compagnie
- ✓ **En cas de décès de l'animal de compagnie** : assistance psychologique, avance de fonds



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ Sinistres pour lesquels le fait générateur est né en dehors de la période de couverture ou était connu par le bénéficiaire avant l'adhésion



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

PRINCIPALES EXCLUSIONS

Exclusions applicables à toutes les garanties

- ! Les conséquences des 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 convenance ou esthétiques ;
- ! les frais de vaccination ou de tatouage ;
- ! les conséquences des 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 de son Animal de compagnie, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, sont exclus du présent Contrat.

Exclusions territoriales

Les garanties ne peuvent jamais trouver à s'appliquer, sauf dispositions dérogatoires expresses :

- ! Dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
- ! Dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement tout évènement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement la mise en œuvre de la prestation ou garantie impossible.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Les garanties « Assistance chiens et chats » sont acquises en France métropolitaine et en Principautés de Monaco et d'Andorre
- ✓ Les garanties « Frais d'expédition des médicaments », « Frais vétérinaires » sont acquises à l'étranger dans le respect des restrictions spécifiques, indiquées dans le contrat, qui peuvent s'appliquer pour certains pays étrangers



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit :

- payer la prime lors de l'adhésion et pendant toute la durée du contrat,
- déclarer le sinistre à **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** dans un délai de 5 jours à compter de sa survenance,
- obtenir l'accord préalable de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avant d'entamer toute démarche.



Quand et comment effectuer le paiement ?

Les primes d'assistance sont prélevées en même temps que la prime d'assurance.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture commence à partir de la date d'adhésion au contrat d'assurance « **Assur O'Poil** ».

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement d'année en année à sa date d'échéance principale (31 décembre) sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.

La couverture prend fin :

- en cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance « **Assur O'Poil** »,
- en cas de résiliation du contrat collectif d'assistance n°000001425.



Comment puis-je résilier mon contrat ?

La résiliation de l'adhésion au contrat d'assurance « Assur O'Poil » emporte automatiquement la résiliation du contrat collectif d'assistance n°000001425.

HD ASSURANCES, Société par Actions Simplifiée de courtage au capital de 600 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le n° 395 325 053 et inscrite au Registre Unique des Intermédiaires en Assurance, Banque et Finance (ORIAS) sous le n° 07 002 941, dont le siège social est situé au 51/55 rue Hoche, 94200 IVRY SUR SEINE, a souscrit le contrat collectif n° **000001425**, au profit des Adhérents ayant souscrit le contrat d'assurance « **Assur O'Poil** » par son intermédiaire et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de les faire bénéficier de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

A. CADRE DES GARANTIES

1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone	09 77 40 68 52 (depuis la France) +33 9 77 40 68 52 (depuis l'étranger)
Télécopie	09 77 40 17 87
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Courriel	assistance.personnes@filassistance.fr

2. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES ?

A la qualité de Bénéficiaire, l'Adhérent preneur du contrat d'assurance « Assur O'Poil ».

A la qualité d'animal bénéficiaire, tout Animal de compagnie tel que défini ci-dessous appartenant à l'Adhérent.

L'Adhérent doit résider en France telle que définie ci-dessous.

3. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

A l'exception des garanties « Frais d'expédition des médicaments », « Frais vétérinaires » prévues à l'article C.2 qui s'appliquent à l'Etranger, les garanties d'assistance fournies par **FILASSISTANCE** au titre des présentes conditions générales valant notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

Sauf dispositions contraires, elles ne sont délivrées qu'au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent, telle que définie ci-dessous.

4. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?

Les garanties du présent Contrat suivent le sort du contrat d'assurance « Assur O'Poil » auquel elles se rattachent et dont elles font partie intégrante (délai de rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension, résiliation, etc.).

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Evènement à l'origine de la demande d'assistance survient durant la période de validité du présent Contrat.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance « Assur O'Poil » souscrit par intermédiaire de HD ASSURANCES ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **000001425**.

B. GENERALITES

1. DEFINITIONS

Accident : Blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure et dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Adhérent : Toute personne physique, adhérant au Contrat d'assistance n° 000001425.

Animaux de compagnie : Chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation à l'exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races 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 ». L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit. Sont exclus les frais de toilettage.

Bénéficiaire : Toute personne désignée à l'article 2 du paragraphe A, ci-avant.

Contrat : Le Contrat collectif d'assistance n° 000001425.

Domicile : Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion.

Equipe médicale : Médecin de **FILASSISTANCE**

Etablissements de soins publics ou privés : Hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de rééducation, établissements d'HAD (Hospitalisation à domicile), etc... au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

Etranger : Tout pays situé hors de France, à l'exclusion des zones formellement déconseillées par le ministère des affaires étrangères français dont la liste, par pays, est accessible sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.

Evènement : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de FILASSISTANCE, et notamment la Maladie, l'Accident, le décès, la perte de l'Animal de compagnie.

France : France métropolitaine, les Principautés d'Andorre et de Monaco.

Franchise : Part des frais qui reste définitivement à la charge de l'Adhérent.

Hospitalisation : Tout séjour supérieur à 48 heures consécutives, dans un Etablissement de soins publics et privés, pour un traitement médical et chirurgical suite à un Accident ou une Maladie.

Immobilisation : Toute immobilisation temporaire au Domicile, supérieure à 48 heures consécutives, médicalement prescrite, et consécutive à un Accident ou une Maladie.

Maladie : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Titre de transport : Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1ère classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.

Zone de résidence : Zone couvrant la France métropolitaine et les Principautés de Monaco ou d'Andorre.

2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

FILASSISTANCE est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (hors jours fériés).

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter FILASSISTANCE, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie, dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires suivant la date de survenance de l'Evènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties.

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de FILASSISTANCE.

À défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par FILASSISTANCE permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

En cas d'accident ou d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou le médecin traitant.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie, excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées

dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

2.2. REGLEMENT DES PRESTATIONS

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de FILASSISTANCE, le Bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que FILASSISTANCE jugerait utile.

Le règlement des prestations interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par FILASSISTANCE, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

Ce règlement sera versé soit au Bénéficiaire, soit à la personne ayant engagé les frais.

2.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'Équipe médicale de FILASSISTANCE, qui recueille si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'Équipe médicale de FILASSISTANCE.

Afin de permettre à l'Équipe médicale de FILASSISTANCE de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance.

Les pièces médicales devront être adressées sous pli confidentiel à l'attention du service médical de FILASSISTANCE.

2.4. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS

Les prestations d'informations sont délivrées uniquement par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés) sur simple appel du Bénéficiaire. En aucun cas, les réponses aux demandes d'informations ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

FILASSISTANCE s'engage à fournir une réponse dans un délai maximal de 72 heures.

La responsabilité de FILASSISTANCE ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

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

Les prestations d'information juridique dispensées par FILASSISTANCE ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc.

Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire, ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.

La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du Bénéficiaire. FILASSISTANCE ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.

Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.

2.5. CONDITIONS D'AVANCE DE FRAIS

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, FILASSISTANCE peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

2.5.1. Conditions préalables au versement de l'avance par Filassistance

À titre de garantie de remboursement par le Bénéficiaire de l'avance consentie, FILASSISTANCE adressera un certificat d'engagement au Bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à FILASSISTANCE. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par FILASSISTANCE.

Le Bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à FILASSISTANCE un chèque certifié ou un chèque de banque.

2.5.2. Délai de remboursement de l'avance à Filassistance

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à FILASSISTANCE la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

2.5.3. Sanctions

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et FILASSISTANCE pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

3. EXCLUSIONS

3.1. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

FILASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par l'Adhérent ou le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de FILASSISTANCE:

- Les conséquences des 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 convenance ou esthétiques ;
- les frais de vaccination ou de tatouage ;
- les conséquences des 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 de son Animal de compagnie, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, sont exclus du présent Contrat .

Outre les exclusions précisées dans le texte des garanties, FILASSISTANCE ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

3.2. EXCLUSIONS TERRITORIALES

Les garanties ne peuvent jamais trouver à s'appliquer, sauf dispositions dérogatoires expresses:

- Dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
- Dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement

tout évènement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement la mise en œuvre de la prestation ou garantie impossible ;

Par ailleurs, toute délivrance de prestation ou de garantie prévue au Contrat devant être effectuée :

- Dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par la Direction Générale du Trésor et librement consultables sur le site internet officiel de cette dernière accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>,

- Dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par le Groupe d'Action Financière (GAFI) et librement consultables sur le site internet officiel de ce dernier et accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/>, et plus généralement,

- Dans un pays faisant l'objet d'une sanction internationale ou dans lequel la délivrance en tout ou partie de la garantie par l'assureur contreviendrait à la réglementation Européenne et Internationale applicables,

sera réalisée dans le cadre des dispositions et restrictions spécifiques prévues aux termes de l'une ou l'autre des listes précitées.

L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI découlent directement, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

A ce titre, en cas de désaccord entre les parties sur l'interdiction faite à FILASSISTANCE de délivrer sa garantie, celles-ci devront se référer à la ou les liste(s) officielle(s) dans leur version en vigueur au regard de la réglementation applicable à la date de survenance du sinistre litigieux.

Dans le cadre de toute opération de virement à l'international ordonnée par FILASSISTANCE, il est entendu entre les parties que la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être recherchée dans l'hypothèse où l'établissement bancaire émetteur auquel FILASSISTANCE s'est adressé refuserait de procéder à l'opération de virement au motif que celle-ci serait contraire à la réglementation Européenne ou Internationale applicable en général ou plus particulièrement incompatible avec l'une de ses politiques internes.

4. SUBROGATION

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, FILASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer FILASSISTANCE de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

5. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'Adhérent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par FILASSISTANCE et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires

et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de FILASSISTANCE, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les informations personnelles de l'Adhérent pourront éventuellement faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, FILASSISTANCE, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès de l'Adhérent des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données de l'Adhérent seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 Décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

L'Adhérent dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions règlementaires, l'Adhérent peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

L'Adhérent peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Délégué à la Protection des Données, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel (dpo@filassistance.fr).

L'Adhérent peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

L'Adhérent pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, l'Adhérent a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

6. RESPONSABILITE

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente notice. A ce titre, FILASSISTANCE est tenue d'une obligation de moyens dans la réalisation des prestations d'assistance garanties et il appartiendra à l'Adhérent, de prouver la défaillance de FILASSISTANCE.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis de l'Adhérent, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, FILASSISTANCE sera responsable des dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard de l'Adhérent, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de FILASSISTANCE et un préjudice de l'Adhérent.

En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

7. AUTORITE DE CONTROLE

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

8. RECLAMATIONS

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps:

- Auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- Par courrier à l'adresse suivante : FILASSISTANCE - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- Par mail à qualite@filassistance.fr,
- Sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Adhérent dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'Adhérent sera informé.

Si le désaccord persiste, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra soit saisir les tribunaux compétents, soit saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance en adressant sa demande :

- Par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- Sur le site internet www.mediation-assurance.org.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

9. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

- Délai de prescription

Article L.114-1 :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2) 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'Adhérent 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'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Adhérent décédé.

Pour les contrats d'assurance vie, notwithstanding les dispositions du 2e alinéa ci-dessus, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'Adhérent.

- Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2 :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- Caractère d'ordre public de la prescription

Article L.114-3 :

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, 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.

- Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

- Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

- Demande en justice

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- Etendue de la prescription quant aux personnes

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre les héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible.

Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

- Causes de report et de suspension de la prescription

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer

à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

- Saisine du médiateur

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties

(article 2238 du Code civil).

10. FAUSSE DECLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement.

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

En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L113-9 du Code des assurances.

Si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.

C. DETAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

1. PRESTATION ACCESSIBLE DES L'ADHESION

1.1. RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

Sur simple appel téléphonique, FILASSISTANCE communique à l'Adhérent les renseignements concernant les Animaux de compagnie.

- 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 de compagnie, le contrat, les recours...

2. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT ET/OU DE MALADIE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

FILASSISTANCE :

- Recherche puis communique à l'Adhérent les coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche.

- Organise et prend en charge le transport de l'Animal de compagnie, si son état le nécessite, vers le centre de soins vétérinaires le plus proche.

- Prend en charge les frais d'hébergement de l'Adhérent à l'hôtel pendant 3 nuits maximum, dans limite de 300 € TTC par Evènement si l'Animal de compagnie doit être soigné sur place.

- Met à disposition de l'Adhérent et prend en charge un Titre de transport par Evènement pour lui permettre de récupérer l'Animal de compagnie demeuré dans le centre de soins vétérinaires et le ramener à son Domicile.

- Prend en charge les frais d'expédition à l'Etranger des médicaments

introuvables sur place (le coût des médicaments n'étant pas pris en charge).

- Prend en charge les frais vétérinaires à l'Etranger, (consultation ou visite d'un vétérinaire, médicaments prescrits par un vétérinaire) dans la limite de 500 € TTC par Animal de compagnie, avec une Franchise de 20 € TTC par Evènement.

- Prend en charge un Titre de transport par Evènement entre le Domicile et le vétérinaire le plus proche.

Un certificat vétérinaire, justifiant de l'Accident et/ou de la Maladie survenu à l'Animal de compagnie pourra être demandé par FILASSISTANCE.

3. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

FILASSISTANCE :

- Signale la perte à la police ou la gendarmerie ainsi qu'aux organismes compétents telle 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 la perte (dans un rayon de 10 Km du Domicile).

- Transmet et réceptionne les messages relatifs à la perte.

- Se charge de faire passer une annonce dont le texte sera fourni par l'Adhérent, dans la presse locale au plus tôt selon les disponibilités et prend en charge les frais occasionnés dans limite de 50 € TTC par Evènement.

4. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 48 HEURES CONSECUTIVES DE L'ADHERENT A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU D'UNE MALADIE

4.1. GARDE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

Si l'Adhérent ou son entourage n'est en mesure de s'occuper de l'Animal de compagnie resté au Domicile, FILASSISTANCE

organise et prend en charge pendant l'Hospitalisation de l'Adhérent :

- Le transfert de l'Animal de compagnie chez un proche résidant en France ;
- OU la garde de l'Animal de compagnie dans un établissement adapté en France, dans la limite de 500 € TTC par Evènement ;
- OU la venue d'un proche résidant en France, jusqu'au Domicile de l'Adhérent, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport. La prise en charge de ce Titre de transport ne peut en aucun excéder 305 € TTC par Evènement.

5. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 48 HEURES CONSECUTIVES DE L'ADHERENT A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU D'UNE MALADIE

5.1. REALISATION DES COURSES

Si l'entourage de l'Adhérent ne peut pas lui apporter l'aide nécessaire, FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'un intervenant qualifié qui se chargera d'effectuer les achats d'alimentation pour lui et pour son Animal de compagnie, à partir d'une liste préétablie et fournie par ses soins.

La prestation est mise en œuvre pendant les 15 premiers jours consécutifs suivant le début de l'Immobilisation et dans la limite de 15 heures par Evènement.

Le coût de l'achat de l'alimentation reste à la charge de l'Adhérent.

6. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RAPATRIEMENT SUITE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT DE L'ADHERENT OU DE SON DECES A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

6.1. RECUPERATION DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

FILASSISTANCE met à la disposition d'un proche de l'Adhérent, un Titre de transport par Evènement pour aller récupérer l'Animal de compagnie resté sur place et le raccompagner au Domicile de l'Adhérent.

Si aucune personne de l'entourage immédiat de l'Adhérent ne peut récupérer l'Animal de compagnie, FILASSISTANCE organisera les solutions adaptées aux circonstances.

7. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT

7.1. GARDE ET HEBERGEMENT DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

Sous réserve que l'Adhérent en ait préalablement exprimé la volonté à la souscription de son contrat auprès de HD ASSURANCES, FILASSISTANCE organise et prend en charge la garde et l'hébergement de l'Animal de compagnie dans la limite de 300 € TTC par Evènement.

8. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

8.1. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

L'Adhérent peut contacter FILASSISTANCE pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession.

En fonction de la situation de l'Adhérent, FILASSISTANCE organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement.

En fonction des situations et des attentes de l'Adhérent, un rendez-vous pourra être organisé pour avec un psychologue diplômé d'état proche de son Domicile.

Les frais de consultation restent à la charge de l'Adhérent.

8.2. AVANCE DE FONDS

FILASSISTANCE procure à l'Adhérent, à titre d'avance sans intérêt, une somme de 200 € maximum par Evènement.

L'avance est versée par FILASSISTANCE est remboursée par l'Adhérent conformément au paragraphe B.2.5 « CONDITIONS D'AVANCE DE FRAIS ».

En fonction des situations et des attentes de l'Adhérent, un rendez-vous pourra être organisé pour avec un psychologue diplômé d'état proche de son Domicile.

Les frais de consultation restent à la charge de l'Adhérent.

8.2. AVANCE DE FONDS

FILASSISTANCE procure à l'Adhérent, à titre d'avance sans intérêt, une somme de 200 € maximum par Evènement.

L'avance est versée par FILASSISTANCE est remboursée par l'Adhérent conformément au paragraphe B.2.5 « CONDITIONS D'AVANCE DE FRAIS ».

PRESTATION ACCESSIBLE DES L'ADHESION

Renseignements téléphoniques	Informations téléphoniques
------------------------------	----------------------------

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT ET/OU DE MALADIE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

Recherche et communication des coordonnées de l'établissement de soins vétérinaires le plus proche	Informations téléphoniques
Transport de l'Animal de compagnie (centre animalier le plus proche)	Frais réels
Hébergement à l'hôtel	3 nuits maximum dans la limite de 300 € TTC par Evènement
Récupération de l'Animal de compagnie	1 Titre de transport par Evènement
Acheminement des médicaments introuvables à l'Etranger	Frais d'envoi
Frais vétérinaires	500 € TTC maximum par Animal de compagnie, avec une Franchise de 20 € TTC par Evènement
Retour à Domicile de l'Animal de compagnie	1 Titre de transport par Evènement

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

Signalement de la perte de l'Animal de compagnie	Service téléphonique
Recherche de l'Animal de compagnie auprès des refuges et autorités compétentes dans un rayon de 10 Km du Domicile	Service téléphonique
Transmission et réception des messages	Service téléphonique
Annonce dans la presse locale	50 € TTC maximum par Evènement

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 48 HEURES CONSECUTIVES DE L'ADHERENT A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU D'UNE MALADIE

Garde de l'Animal de compagnie	
• Transfert chez un proche	Frais réels
• OU Garde dans un établissement adapté en France	500 € TTC maximum par Evènement
• OU Venue d'un proche au Domicile	1 Titre de transport dans la limite de 305 € TTC par Evènement

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 48 HEURES CONSECUTIVES DE L'ADHERENT A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU D'UNE MALADIE

Réalisation des courses par un intervenant qualifié (<i>pendant les 15 premiers jours consécutifs suivant le début de l'Immobilisation</i>)	15 heures maximum par Evènement
---	---------------------------------

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RAPATRIEMENT SUITE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT DE L'ADHERENT OU DE SON DECES A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

Récupération de l'Animal de compagnie	1 Titre de transport par Evènement
---------------------------------------	------------------------------------

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT

Garde et hébergement de l'Animal de compagnie	300 € TTC maximum
---	-------------------

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ANIMAL DE COMPAGNIE

Assistance psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
Avance de fonds	200 € TTC maximum par Evènement