



SwissLife

SwissLife Assurance

Animaux de compagnie

Dispositions générales

Vous avez souscrit un contrat d'assurance SwissLife Assurance Animaux de compagnie

Heureux de vous compter parmi nos assurés, nous vous présentons votre contrat d'assurance.

Le contrat est régi tant par le Code des assurances que par les présentes dispositions générales. Il est complété par les dispositions personnelles qui en font partie intégrante, par les Annexes et éventuellement les Avenants.

S'il est souscrit dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, l'assuré bénéficie, lorsqu'elles lui sont plus favorables, des dispositions impératives du Code des assurances applicables dans ces départements, les dispositions des articles L. 191.4, L. 191.7, L. 192.2 et L. 192.3 n'étant pas applicables.

Les dispositions générales

Elles énumèrent les garanties qui peuvent être souscrites et en définissent le contenu.

Elles regroupent les règles qui régissent la vie du contrat et les obligations des parties.

Les dispositions personnelles

Elles personnalisent votre assurance en l'adaptant à votre cas particulier.

C'est pourquoi vos déclarations y sont reproduites, et les garanties choisies y sont indiquées.

Elles précisent également le montant de votre cotisation et la date de son exigibilité.

Le cas échéant, des conventions spéciales sont jointes pour décrire des garanties spécifiques.

Nous attirons votre attention sur l'importance des déclarations puisqu'elles servent de base au contrat.

Nous vous rappelons le contenu de vos obligations de déclaration au chapitre 1 des dispositions générales.

Sommaire

<i>Chapitre 1</i>	<i>Déclarations, lexique, conditions de souscription, exclusions</i>	4
Article 1.1	Déclaration	4
Article 1.2	Lexique	4
Article 1.3	Conditions de souscription	4
Article 1.4	Territorialité	4
Article 1.5	Exclusions	5
<i>Chapitre 2</i>	<i>Garanties</i>	6
Article 2.1	Formules de garanties	6
Article 2.2	Changement de formule de garantie	6
Article 2.3	Application des garanties	6
Article 2.4	Évolution des garanties	6
Article 2.5	Plafond des garanties et franchises	6
<i>Chapitre 3</i>	<i>Cotisations</i>	7
Article 3.1	Paiement des cotisations	7
Article 3.2	Révision du tarif	7
Article 3.3	Réduction deuxième animal	7
<i>Chapitre 4</i>	<i>Règlement des prestations</i>	8
<i>Chapitre 5</i>	<i>Dispositions administratives</i>	9
Article 5.1	Effet et durée du contrat	9
Article 5.2	Résiliation	9
Article 5.3	Droit de renonciation	9
Article 5.4	Prescription	10
Article 5.5	Délégation	10
Article 5.6	Contrôle	10
Article 5.7	Réclamations – Médiation	11
Article 5.8	Loi informatique et libertés	11
<i>Chapitre 6</i>	<i>Assistance</i>	12

Chapitre 1

Déclaration, lexique, conditions de souscription, exclusions

Article 1.1 Déclaration

Les informations contenues dans la demande de souscription permettent d'établir le contrat et de fixer la cotisation.

Toute réticence ou fausse déclaration entraîne l'application des dispositions prévues par les articles L. 113-8 (nullité du contrat) ou L. 113-9 (réduction d'indemnités) du Code des assurances.

Article 1.2 Lexique

Accident

Toute atteinte corporelle de l'animal constatée par un docteur vétérinaire, non intentionnelle de la part du souscripteur et provenant d'un contact soudain avec un élément tangible.

Acte

Ensemble des soins ayant la même cause ou origine et effectués par un docteur vétérinaire sur un animal dans les 45 jours suivant la date de l'événement déclencheur.

Animal assuré

Animal dont le numéro d'identification est inscrit sur les dispositions personnelles. Seuls les chats, chiens, furets et lapins peuvent être assurés par le présent contrat.

Assureur

La compagnie d'assurances Swiss Life Assurances de Biens. Pour le risque assistance, se reporter au chapitre 6.

Capital décès

Capital versé en cas de décès de l'animal assuré (chien, chat et furet uniquement) survenu avant son 8^e anniversaire, à la suite d'un accident ou d'une intervention chirurgicale (accident ou maladie) ou à la suite de séquelles dans les trente jours qui suivent une intervention chirurgicale garantie par le contrat.

Délai de carence

Tous frais engagés pour un accident ou une maladie survenus ou constatés pendant le délai de carence ne donneront droit à aucun remboursement et ce quelle que soit la date où ils ont été engagés pendant la validité du contrat.

Frais chirurgicaux

Honoraires propres à une intervention chirurgicale et frais liés à cette intervention (radiographie, frais de pharmacie et de séjour en clinique vétérinaire, examens pré et post-opératoires).

Frais d'euthanasie

Frais engagés pour euthanasier l'animal en cas d'accident ou le cas échéant de maladie incurable.

Frais d'hospitalisation

Frais de séjour en cabinet ou clinique vétérinaire.

Frais de diagnostic

Analyses, examens de laboratoire non couverts dans le poste « frais chirurgicaux », radiologie, échographie.

Frais médicaux

Honoraires de vétérinaires, frais de pharmacie, analyses de laboratoires, radiographies, transports en ambulance animalière, séjours en clinique vétérinaire.

Franchise

Part des frais restant à la charge du souscripteur.

Maladie

Altération de l'état de santé de l'animal, constatée par un docteur vétérinaire et donnant lieu à un traitement.

Souscripteur

Toute personne physique âgée de 18 ans ou plus, résidant en France métropolitaine et n'ayant pas déjà eu de contrat de même nature résilié par l'assureur ou tout autre assureur dans les 24 derniers mois.

Article 1.3 Conditions de souscription

L'animal doit être à la date de souscription du contrat :

- âgé de 3 mois ou plus et de moins de 8 ans ;
- tatoué au dermatographe ou identifié électroniquement par puce ;
- à jour de ses vaccins et des rappels.

Seuls les chiens, chats, furets et lapins peuvent être couverts par ce contrat.

L'assurance ne peut pas être délivrée à un animal faisant partie d'un élevage ou d'une meute ou encore utilisé à des fins professionnelles.

Vos déclarations servent de base au contrat. Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat (article L. 113-8 du Code des assurances)

Toute omission ou déclaration inexacte, non intentionnelle, entraîne une réduction proportionnelle d'indemnité (article L. 113-9 du Code des assurances).

Article 1.4 Territorialité

Les garanties s'exercent dans le monde entier dès lors que l'animal accompagne son maître dans ses déplacements de moins de 6 mois consécutifs.

Article 1.5 Exclusions

1.5.1 Exclusions générales

En plus des exclusions d'ordre public telles que guerres, mouvements populaires ou conséquences de la désintégration du noyau de l'atome, sont exclus :

- les frais engagés du fait d'une maladie dont les premières manifestations étaient connues du souscripteur lors de la souscription ou d'un accident survenu avant la souscription ;
- les frais engagés à la suite d'accident ou de maladie, occasionnés ou aggravés par :
 - les mauvais traitements ou le manque de soins imputables au souscripteur ou aux personnes vivant sous son toit ;
 - les blessures résultant d'accidents de chasse, de combats organisés ou de compétitions sportives et leurs entraînements ;
- les frais engagés du fait de toute anomalie, infirmité, malformation ou maladie congénitale et leurs suites y compris les dysplasies de la hanche et les luxations chroniques des rotules ;
- les frais exposés pour l'épilepsie ;
- les frais d'enlèvement et d'incinération ;
- toute intervention chirurgicale à caractère esthétique, de convenance ou destinée à atténuer ou à supprimer des défauts anatomiques ;
- les frais de gestation, de mise-bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnés par un accident ;
- les frais non thérapeutiques liés à la gestation : interruption volontaire de gestation, frais de diagnostic et de suivi, insémination artificielle ;
- les frais de mise en place de toute prothèse, notamment orthopédique, appareillage et frais de rééducation ;
- toutes les pathologies comportementales ;
- toute intervention qui n'est pas pratiquée par un vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre ;
- les frais d'achat de tous aliments, y compris ceux à valeur diététique et compléments alimentaires ;
- les frais d'identification : tatouage ou puce électronique ;
- les frais exposés par les maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits :
 - chats : typhus, coryza, leucose et calicivirose ;
 - chiens : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, leptospirose, gastro-entérite virale et rage ;
- tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée.

Chapitre 2

Garanties

Pour les garanties Assistance, se reporter au chapitre 6.

Le souscripteur bénéficie des garanties correspondant à la formule choisie et reprise sur les dispositions personnelles du contrat.

- les frais de bilan de santé ;
- les frais d'euthanasie ;
- le capital décès.

Article 2.1 Formules de garanties

2.2.1 Essentielle

Sont remboursés :

- **en cas d'accident ou de maladie constaté par un docteur vétérinaire** : les frais de radiothérapie et chimiothérapie, les frais chirurgicaux, les frais d'hospitalisation suite à une chirurgie garantie par le contrat.

2.2.2 Accident

Sont remboursés :

- **en cas d'accident constaté par un docteur vétérinaire** : les frais médicaux (à l'exclusion des frais de radiothérapie et chimiothérapie), les frais chirurgicaux, les frais d'hospitalisation, les frais de diagnostic.

2.2.3 Budget

Sont remboursés :

- **en cas d'accident ou de maladie constaté par un docteur vétérinaire** : les frais médicaux, les frais chirurgicaux, les frais d'hospitalisation, les frais de diagnostic ;
- sont également compris dans la formule Budget les frais ci-après dans la limite du forfait dès lors qu'ils sont prescrits par le docteur vétérinaire. Les frais concernés sont :
 - les frais de stérilisation, de vaccin, de détartrage ;
 - les frais de traitement antipuces / tiques ;
 - les frais d'euthanasie.

2.2.4 Tranquillité

Sont remboursés :

- **en cas d'accident ou de maladie constaté par un docteur vétérinaire** : les frais médicaux, les frais chirurgicaux, les frais d'hospitalisation, les frais de diagnostic ;
- sont également compris dans la formule Tranquillité les frais ci-après dans la limite du forfait dès lors qu'ils sont prescrits par le docteur vétérinaire. Les frais concernés sont :
 - les frais de stérilisation, de vaccin, de détartrage ;
 - les produits de phytothérapie ;
 - les produits d'hygiène ;
 - les produits vermifuges ;
 - les produits antipuces / anti-tiques ;
 - les frais de bilan de santé ;
 - les frais d'euthanasie ;
 - le capital décès.

2.2.5 Sérénité

Sont remboursés :

- **en cas d'accident ou de maladie constaté par un docteur vétérinaire** : les frais médicaux, les frais chirurgicaux, les frais d'hospitalisation, les frais de diagnostic ;
- sont également compris dans la formule Sérénité les frais ci-après dans la limite du forfait dès lors qu'ils sont prescrits par le docteur vétérinaire. Les frais concernés sont :
 - les frais de stérilisation, de vaccin, de détartrage ;
 - les produits de phytothérapie ;
 - les produits d'hygiène ;
 - les produits vermifuges ;
 - les produits antipuces / anti-tiques ;

Article 2.2 Changement de formule de garantie

Le souscripteur peut demander à changer de formule à la date de renouvellement annuel de son contrat sous réserve d'en faire la demande par écrit au moins 30 jours avant la dite date.

Article 2.3 Application des garanties

Les garanties s'appliquent après un délai de carence décompté à partir de la date d'effet du contrat. Il est de :

- **en cas d'accident** : 3 jours continus ;
- **en cas de maladie ou pour tous les frais non consécutifs à un accident** :
 - 120 jours continus pour la formule Essentielle ;
 - 90 jours continus pour les formules Budget, Tranquillité et Sérénité.

Par dérogation, pour tout animal garanti par un contrat frais de soin animaux résilié à votre initiative et dès lors que les garanties sont identiques et qu'il n'y a pas d'interruption entre la date de résiliation et la date de souscription du présent contrat, le délai de carence peut être abrogé par décision de l'assureur sur présentation de justificatifs.

En cas de changement de formule, pour une formule améliorant le montant des garanties, le délai de carence s'applique de nouveau dans les conditions indiquées ci-dessus à compter de la date d'effet de la nouvelle formule.

Article 2.4 Évolution des garanties

À partir du 10^e anniversaire de l'animal, les remboursements de l'assureur sont réduits de moitié.

Article 2.5 Plafond des garanties et franchises

Les remboursements de l'assureur par animal sont limités au plafond annuel indiqué sur les dispositions personnelles du contrat.

Le plafond annuel est apprécié sur les frais engagée par le souscripteur par période de 365 jours glissants.

Pour chaque demande de remboursement, il est appliqué une franchise par acte de :

- 30 euros pour les formules Essentielle et Sérénité ;
- 20 euros pour la formule Accident ;
- 40 % des frais indemnisables avec un minimum de 15 euros pour la formule Budget ;
- 20 % des frais indemnisables avec un minimum de 20 euros pour la formule Tranquillité.

Le taux et / ou le montant minimum fixe de la franchise sont précisés sur les dispositions personnelles du contrat.

Les forfaits par acte s'appliquent soit :

- par animal et par année civile ;
- par animal pour la durée du contrat ;
- et ce dans la limite du plafond annuel de remboursement pour les forfaits correspondant à la formule souscrite.

Le mode d'application et les montants des forfaits sont indiqués sur les dispositions personnelles du contrat.

Les forfaits ne donnent pas lieu à application de la franchise.

Chapitre 3

Cotisations

Article 3.1 Paiement des cotisations

Les cotisations sont payables mensuellement d'avance par prélèvement automatique. En cas de non-paiement des cotisations dans les 10 jours de leur échéance, indépendamment du droit de l'assureur de poursuivre l'exécution du contrat en justice, l'assureur peut adresser une lettre recommandée de mise en demeure et suspendre les garanties 30 jours après l'envoi de cette lettre. L'assureur peut résilier le contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours et réclamer la totalité de la cotisation échue.

Article 3.2 Révision du tarif

Pour tenir compte de l'augmentation du risque liée à l'âge de l'animal, les cotisations sont réajustées automatiquement à chaque échéance annuelle du contrat de plus 5 %. En outre, l'assureur peut être amené à modifier le montant des cotisations au 1er avril de chaque année. Dans ce cas, il en informe le souscripteur au moins deux mois avant la date d'effet de la modification. À défaut de résiliation par le Souscripteur, par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de deux mois après réception de la lettre d'information de l'assureur, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée.

Article 3.3 Réduction deuxième animal

Lorsque le souscripteur assure au-moins deux animaux sur le même contrat, il bénéficie d'une réduction de 10 % sur le montant de la cotisation à partir du deuxième animal.

Chapitre 4

Règlement des prestations

Ne sont couvertes que les prestations garanties au titre de la formule choisie par le souscripteur et prescrites par un vétérinaire dans la limite des plafonds et forfaits souscrits.

L'assureur doit être informé, dans un délai de 30 jours, des dépenses susceptibles de donner lieu à un remboursement.

Pour chaque demande de remboursement, le souscripteur doit transmettre à :

Swiss Life
Service Clientèle Vente Directe
7 rue Belgrand
92682 Levallois-Perret Cedex

les justificatifs suivants :

- la feuille de soins jointe au contrat, complétée des informations concernant l'animal assuré (date et nature de la consultation, montant des actes pratiqués, montant des médicaments prescrits), signée par le vétérinaire ;

- l'ordonnance comportant les vignettes des produits pharmaceutiques prescrits. Le souscripteur autorise le docteur vétérinaire désigné par l'assureur à demander des renseignements complémentaires à son vétérinaire. Le règlement est établi dans les 10 jours qui suivent la réception du dossier complet.

Si le souscripteur fait, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, il sera déchu de tout droit à garantie.

Le souscripteur doit communiquer sur simple demande, tout élément nécessaire à une éventuelle expertise.

L'assureur peut désigner à ses frais un docteur vétérinaire pour vérifier les causes de la demande de prestations et ses conséquences. Le souscripteur autorise le docteur vétérinaire désigné par l'assureur à demander des renseignements complémentaires à son vétérinaire et le cas échéant à avoir libre accès auprès de l'animal assuré, afin de constater son état.

Le refus de la part du souscripteur de soumettre l'animal assuré à ce contrôle entraînerait, sauf cas fortuit ou de force majeure, la perte de tout droit à indemnité.

Chapitre 5

Dispositions administratives

Article 5.1 Effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à la date indiquée sur les dispositions personnelles. Il est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle annuellement par tacite reconduction.

Article 5.2 Résiliation du contrat

5.2.1 Résiliation par le souscripteur

Le souscripteur peut mettre fin à son contrat sur simple demande. Il suffit pour cela d'adresser une lettre recommandée avec avis de réception à l'assureur précisant la date à laquelle il souhaite interrompre son contrat. Le contrat est résilié à la fin de la période d'assurance couverte par la dernière cotisation mensuelle réglée.

5.2.2 Résiliation par l'assureur

L'assureur se réserve le droit de résilier le contrat par lettre recommandée :

- en cas de non-paiement des cotisations ;
- en cas de fraude ou tentative de fraude pour obtenir des prestations indues : la résiliation prend alors effet 10 jours après sa notification ;
- à la date de renouvellement du contrat figurant sur les dispositions personnelles avec un préavis de 2 mois.

Article 5.3 Droit de renonciation

5.3.1 Conditions de renonciation en cas de démarchage à domicile

Conformément à l'article L 112-9 du Code des assurances, toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de 30 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat indiqué aux dispositions personnelles, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Cette renonciation doit être envoyée à Swiss Life – Service Clientèle Vente Directe – 7, rue Belgrand – 92682 Levallois-Perret cedex. Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-après.

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée par l'assureur. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie, le preneur d'assurance ne peut plus exercer ce droit de renonciation. En cas de renonciation, l'assureur procédera au remboursement des cotisations dans le délai de 30 jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où le contrat a effectivement produit ses effets. L'intégralité de la prime reste due à l'assureur si le preneur d'assurance exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

5.3.2 Conditions de renonciation en cas de vente à distance

On entend par commercialisation à distance tout système de vente ou de prestation de services organisé par l'assureur ou son intermédiaire qui utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

Le contrat est exécuté immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion à la demande expresse du preneur d'assurance.

Conformément aux conditions prévues aux articles L. 112-2-1 du Code des assurances et L. 121-20-8 et suivants du Code de la consommation, toute personne physique ayant conclu, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, un contrat à distance, dispose d'un délai de 30 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat indiqué aux dispositions personnelles, pour y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Cette renonciation doit être envoyée Swiss Life – Service Clientèle Vente Directe – 7, rue Belgrand – 92682 Levallois-Perret Cedex. Elle peut être formulée suivant le modèle de lettre ci-après.

La cotisation dont le preneur d'assurance est redevable en contrepartie de l'exécution immédiate et intégrale du contrat avant l'expiration de ce délai de renonciation est égale au prorata de la cotisation annuelle pour la période écoulée entre la conclusion du contrat et l'éventuelle renonciation.

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée par l'assureur. Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie, le preneur d'assurance ne peut plus exercer ce droit de renonciation. En cas de renonciation, l'assureur procédera au remboursement des cotisations dans le délai de 30 jours suivant la date de résiliation, déduction faite du montant correspondant à la durée où le contrat a effectivement produit ses effets. L'intégralité de la prime reste due à l'assureur si le preneur d'assurance exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre, mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance, est intervenu pendant le délai de renonciation.

Modèle de lettre de renonciation

Messieurs,

Je soussigné(e) (*nom et prénom du preneur d'assurance*), demeurant à (*domicile principal*), ai l'honneur de vous informer que je renonce à la souscription du contrat SwissLife Assurance Animaux de compagnie (*numéro de contrat*), que j'ai signé le (*date*).

(*si des cotisations ont été perçues*) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées, déduction faite de la cotisation imputable au prorata de la période de garantie.

Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des indemnités qui ont pu m'être versées.

À..... le.....
Signature

Article 5.4 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 des articles suivants :

Délai de prescription

Article L. 114-1 du Code des assurances

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement 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'assuré 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'assuré 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'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

Causes d'interruption de la prescription

Article L. 114-2 du Code des assurances

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 avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Caractère d'ordre public de la prescription

Article L. 114-3 du Code des assurances

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

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 périmer 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.

Étendue 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 leurs 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 ces héritiers.

Article 2246 du Code civil

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

Article 5.5 Délégation

Swiss Life Assurances de Biens délègue la gestion du contrat à Swiss Life Prévoyance et Santé.

Article 5.6 Contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) – 61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

Article 5.7 Réclamations – Médiation

Votre premier contact : votre interlocuteur habituel

En cas de réclamation concernant votre contrat, dans un premier temps, vous êtes invité à prendre contact avec votre interlocuteur habituel (intermédiaire commercial ou Swiss Life – Service Vente Directe – 7, rue Belgrand – 92682 Levallois-Perret Cedex).

Votre deuxième contact : le service réclamations

Si un désaccord persiste, vous pouvez intervenir auprès de votre service réclamations à l'adresse suivante :

Service Réclamations
Prévoyance et Santé – TSA 36003
59781 Lille Cedex.

En dernier recours : le Département Médiation

Le Département Médiation intervient après que toutes les voies auprès des différents services ont été épuisées.

Ses coordonnées vous seront systématiquement indiquées par votre service réclamations, en cas de refus partiel ou total de faire droit à votre réclamation.

Après épuisement des procédures internes : le médiateur de la FFSA

Le médiateur de la FFSA (Fédération française des sociétés d'assurances) peut être saisi, après épuisement des procédures internes. Seuls les litiges concernant les particuliers sont de la compétence du médiateur de la FFSA.

Le médiateur de la FFSA ne peut être saisi si une action contentieuse a été ou est engagée. Ses coordonnées vous seront systématiquement indiquées par le Département Médiation, en cas de refus partiel ou total de faire droit à votre réclamation.

Article 5.8 Loi informatique et libertés

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 78 modifiée, le responsable du traitement des informations recueillies est l'entité du groupe Swiss Life mentionnée sur ce document.

Les données sont utilisées pour la gestion et le suivi de vos dossiers par cette entité, et l'envoi de documents concernant les produits des sociétés du groupe Swiss Life, destinataires, avec leurs mandataires, partenaires et réassureurs, de l'information. Elles sont également transmises aux destinataires habilités, notamment au sein du groupe Swiss Life, afin d'être traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et de l'application des obligations réglementaires et de la gestion des risques opérationnels, notamment la fraude à l'assurance.

Le défaut de réponse aux informations obligatoires peut avoir pour conséquence le non traitement de votre dossier. Les données facultatives sont signalées.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, et du droit de vous opposer à leur traitement pour un motif légitime. Veuillez adresser vos demandes à la Direction Marketing de Swiss Life – 1, rue du Maréchal de Lattre de Tassigny – 59671 Roubaix Cedex 01. En cas de demandes liées à des données médicales, veuillez libeller celles-ci à l'attention du médecin-conseil – 7, rue Belgrand – 92300 Levallois-Perret. En cas de demandes liées à des données collectées afin d'être traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme le droit d'accès s'exerce, en application de l'article L. 561-45 du Code monétaire et financier, auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Chapitre 6

Assistance – Convention d'assistance SwissLife Assurance Animaux de compagnie n° SWISS2080

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 gérées par Garantie Assistance (ci-après dénommée G.A.), société anonyme au capital de 1 850 000 € – 312 517 493 RCS Nanterre, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 108, Bureaux de la Colline, 92210 Saint-Cloud.

Comment contacter Garantie Assistance ?			
Téléphone	De France	09 77 40 68 88	24 heures sur 24, en indiquant le numéro de la présente convention.
	De l'étranger	+33 9 77 40 68 88	
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, Garantie Assistance doit avoir été prévenue (par téléphone ou télécopie) et avoir donné son accord préalable.			

6.1 Bénéficiaires

6.1.1 Preneur d'assurance

Le preneur du contrat d'assurance SwissLife Assurance Animaux de compagnie couvrant les animaux désignés sur les dispositions personnelles du contrat.

6.1.2 Animal bénéficiaire

Tout chien, chat, lapin ou furet appartenant au preneur d'assurance, satisfaisant 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.

Sont exclus :

- 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 » ;
- tout chien, chat, lapin ou furet ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne ;
- les chiens, chats, lapins ou furets détenus par le bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole ;
- les frais de toiletteage.

6.2 Validité territoriale

Les garanties sont utilisables en France métropolitaine, principautés d'Andorre et de Monaco, et à l'étranger pour les frais de consultations vétérinaires prévus au paragraphe 6.14.1. f.

6.3 Prise d'effet – Durée des garanties

Les garanties décrites dans la présente convention suivent le sort du contrat d'assurance SwissLife Assurance Animaux de compagnie.

6.4 Définitions

Accident

Toute atteinte corporelle provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur au bénéficiaire et indépendante de la volonté de ce dernier.

Animal

Les chats, chiens, lapins ou furets visés au 6.1.2.

Domicile

Le lieu de résidence principale en France métropolitaine, Andorre et Monaco mentionné sur le contrat d'assurance SwissLife Assurance Animaux de compagnie.

Étranger

L'ensemble des états et territoires situés géographiquement hors de France métropolitaine, Andorre, Monaco et les Drom.

Événement

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 G.A.

Hospitalisation

Tout séjour dans un établissement de santé, effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident ou d'une maladie.

L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

Immobilisation

Toute immobilisation temporaire au domicile, supérieure à 48 heures consécutives (sauf stipulations contraires), médicalement prescrite, et consécutive à un accident ou une maladie.

Maladie

Affection soudaine et inopinée de l'état de santé du bénéficiaire, constatée par un professionnel médical habilité.

6.5 Engagements financiers – Mise en œuvre des garanties

6.5.1 Nécessité de l'appel préalable

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, G.A. doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

Garantie Assistance

Téléphone : 09 77 40 68 88

De l'étranger : +33 9 77 40 68 88

Télécopie : 09 77 40 17 88

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 G.A.

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

- contacter G.A. sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant) ;
- fournir les renseignements suivants :
 - le numéro du contrat d'assurance ;
 - 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 G.A. puisse se mettre en rapport avec eux et, selon la situation, mettre en œuvre les prestations d'assistance adaptées.

6.5.2 Engagements financiers

Toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A. devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

Lorsque G.A. a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été engagé si la destination initiale avait été conservée.

En cas de transport organisé par G.A. en application de l'une des garanties d'assistance, le bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

À défaut de modification ou d'échange, le bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à reverser les sommes correspondantes à G.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 pour son retour au domicile seront pris en charge par G.A.

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

6.5.3 Avance de frais

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

Conditions préalables au versement de l'avance par G.A.

À titre de garantie de remboursement par le bénéficiaire de l'avance consentie, G.A. adressera un certificat d'engagement au bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à G.A. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par G.A. Le bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à G.A. un chèque certifié ou un chèque de banque.

Délai de remboursement de l'avance à G.A.

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

Sanctions

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

6.6 Réclamations

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) doit être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande soit par téléphone au numéro indiqué au 6.5.1, soit à operations@garantieassistance.fr,

qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 15 jours).

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : Garantie Assistance – Service Réclamations – 108, Bureaux de la Colline – 92210 Saint-Cloud, ou à reclamations@garantieassistance.fr.

Une réponse est formulée dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception du courrier de réclamation. Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, G.A. envoie un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse.

6.7 Loi applicable

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Toutes contestations relatives à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales seront soumises aux tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile du défendeur.

6.8 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.

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement 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.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) 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 avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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.

6.9 Subrogation

G.A. est subrogée, dans les termes de l'article L. 121-12 du Code des assurances jusqu'à concurrence des sommes payées par elle, dans les droits et actions de l'assuré contre tout responsable.

Les indemnités allouées à l'assuré au titre de l'article 700 du Nouveau Code de procédure civile, de l'article L. 761-1 du Code de justice administrative ou 375 et 475-1 du Code de procédure pénale, reviennent de plein droit à G.A. à concurrence des sommes qu'elle a payées.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré, s'opérer en faveur de G.A., la garantie de celle-ci cesse d'être engagée dans la mesure même où la subrogation aurait pu s'exercer.

G.A. peut renoncer, moyennant stipulation expresse aux conditions particulières, à l'exercice d'un recours. Toutefois, si le responsable est assuré, G.A. peut malgré sa renonciation exercer son recours dans la limite de cette assurance.

6.10 Contrôle

G.A. est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) située 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

6.11 Informatique et libertés

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire lors de l'adhésion aux présentes conditions générales puis lors du traitement d'une demande d'indemnisation font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, le bénéficiaire est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux partenaires liés contractuellement à G.A. intervenant pour l'exécution des prestations d'assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés », modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement aux informations qui le concernent.

S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à G.A. – 108, Bureaux de la Colline – 92210 Saint-Cloud. Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

6.12 Exclusions de garantie

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 convenance 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 concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires ;
- outre les exclusions précisées dans le texte des garanties, G.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

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

6.13 Exonération de responsabilité

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

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

Par ailleurs :

- la responsabilité de G.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 états, à la circulation et / ou au transport des personnes et des véhicules sur un territoire ou entre deux états donnés ;
- la responsabilité de G.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 ;
- G.A. ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
 - soit de cas de force majeure ;
 - soit d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires, émeutes ou grèves ;
 - soit des saisies ou contraintes par la force publique ;
 - soit des interdictions officielles ;
 - soit des actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats ;
 - soit d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage ;
 - soit des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

6.14 Garanties accordées

6.14.1 En cas d'accident et / ou de maladie de l'animal à plus de 50 kilomètres du domicile, G.A. :

- a. recherche puis communique au bénéficiaire les coordonnées de l'établissement vétérinaire 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 euros TTC), si son animal doit être soigné sur place ;
- d. met à disposition du bénéficiaire et prend en charge un billet aller / retour de train (1^{re} classe) ou d'avion (classe touriste) pour lui permettre de récupérer son animal demeuré dans le centre de soins vétérinaires et le ramener à son domicile ;
- e. prend en charge les frais d'expédition à l'étranger des médicaments introuvables sur place (le coût des médicaments n'étant pas pris en charge) ;
- f. à l'étranger exclusivement, prend en charge les frais vétérinaires (consultation ou visite d'un vétérinaire, médicaments prescrits par un vétérinaire) à concurrence de 250 euros TTC par animal, avec une franchise de 20 euros ;
- g. prend en charge l'aller et le retour du domicile jusqu'à 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 G.A.

6.14.2 En cas de perte de l'animal, G.A. :

- signale la perte à la police ou la gendarmerie ainsi qu'aux organismes compétents tels 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 kilomètres) ;
- 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 euros TTC.

6.14.3 En cas d'hospitalisation du bénéficiaire à la suite d'un accident ou d'une maladie

Si du fait d'une hospitalisation de plus de 48 heures consécutives causée par un accident ou une maladie, ni le bénéficiaire ni son entourage ne sont en mesure de s'occuper de son animal resté au domicile, G.A. organise et prend en charge pendant l'hospitalisation du bénéficiaire :

- soit le transfert de l'animal chez un proche résidant en France métropolitaine, à concurrence de 300 euros TTC ;
- soit la garde de l'animal dans un établissement adapté en France métropolitaine, à concurrence de 250 euros TTC ;
- soit le transfert en train (1^{re} classe), avion (classe touriste) ou taxi d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire (maximum 305 euros TTC).

6.14.4 Récupération de l'animal

Si le bénéficiaire est rapatrié (suite à maladie ou accident) ou si le bénéficiaire est décédé à plus de 50 kilomètres du domicile, G.A. met à la disposition d'un proche du bénéficiaire un billet aller / retour de train (1^{re} classe) ou d'avion (classe touriste) pour aller récupérer l'animal resté sur place et le raccompagner au domicile.

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

6.14.5 Garde et hébergement de l'animal en cas de décès du bénéficiaire

En cas de décès du bénéficiaire et sous réserve que ce dernier en ait préalablement exprimé la volonté à la souscription de son contrat, G.A. organise et prend en charge la garde et l'hébergement de l'animal à concurrence de 300 euros TTC maximum.

6.14.6 Assistance psychologique en cas de décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, le bénéficiaire peut contacter G.A. 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 du bénéficiaire, G.A. organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques.

En fonction des situations et des attentes du bénéficiaire, un rendez-vous pourra être organisé pour le bénéficiaire avec un psychologue diplômé d'état proche de son domicile. Dans ce cas, les frais de consultation demeurent à la charge du bénéficiaire.

6.14.7 Avance de fonds en cas de décès de l'animal

Suite au décès de l'animal, G.A. procure au bénéficiaire, à titre d'avance sans intérêt, une somme de 200 euros maximum.

Délai de remboursement de l'avance : le bénéficiaire s'engage à rembourser à G.A. la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

6.14.8 Renseignements téléphoniques

Sur simple appel téléphonique, 24h/24, 7j/7, G.A. 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 communication écrite.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. G.A. s'engage à répondre dans un délai de 48 heures.

L'assistance information a un caractère uniquement documentaire (au sens de 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 responsabilité de G.A. ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

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

Sont exclues :

- les demandes d'information ayant trait à des situations professionnelles.
- les demandes d'information ne portant pas sur le droit français.



L'avenir commence ici.

*SwissLife Assurances de Biens
Siège social :
7, rue Belgrand
92300 Levallois-Perret
SA au capital social
de 80 000 000 €
Entreprise régie par
le Code des assurances
391 277 878 RCS Nanterre
www.swisslife.fr*