

# SANTÉ CHIENS ET CHATS

CONDITIONS GÉNÉRALES

**PACIFICA**

# ASSURANCE

## SANTÉ CHIENS ET CHATS

*Bienvenue*

*Madame, Monsieur,*

*Nous tenons à Vous remercier de la confiance que Vous Nous avez témoignée en Vous assurant à Pacifica. Notre volonté est de Vous satisfaire.*

*Nous mettrons nos compétences à votre service pour protéger vos fidèles compagnons à quatre pattes que sont vos chats et vos chiens. Réactifs et à votre écoute, Nous serons présents à vos côtés pour répondre à vos attentes.*

*Pour toutes questions concernant votre contrat Santé Chiens & Chats, nos spécialistes, facilement accessibles par téléphone, seront à votre disposition pour Vous accompagner.*

*Cordialement vôtre,*

*Le Directeur général*

### SOMMAIRE

<b>Votre contrat</b> .....	<b>3</b>	Territorialité.....	4
<b>Assistance</b> .....	<b>3</b>	Garanties.....	4
Où intervient le service assistance ?.....	3	Exclusions générales.....	5
Garde de l'animal.....	3	<b>Indemnisation sinistre</b> .....	<b>5</b>
Démarches consécutives à la disparition de l'animal.....	3	Déclaration.....	5
Informations juridiques et vie pratique.....	3	Documents à fournir lors de la déclaration de sinistre.....	5
Dispositions générales du Service Assistance.....	4	Taux et plafonds de remboursement.....	5
Lexique des termes d'assistance.....	4	Règlement de l'indemnité.....	5
<b>Exclusions</b> .....	<b>4</b>	<b>Vie du contrat</b> .....	<b>5</b>
<b>Garanties</b> .....	<b>4</b>	<b>Mots clés</b> .....	<b>6</b>

Comment obtenir vos remboursements ?.....Voir au dos  
 Comment bénéficier des prestations d'assistance ?.....Voir au dos

## VOTRE CONTRAT

FORMULE	FORMULE ESSENTIELLE	FORMULE PREMIUM
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plafond des remboursements</li> <li>● Franchise</li> <li>● Age limite d'inscription <sup>(1)</sup></li> </ul>	1 500 € / an* SANS + de 2 mois - de 8 ans	1 800 € / an* SANS + de 2 mois - de 8 ans
<b>INTERVENTION CHIRURGICALES ET HOSPITALISATION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Honoraires vétérinaires liés à l'intervention</li> <li>● Frais liés à l'intervention <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pharmacie (prescrit sur ordonnance)</li> <li>- Analyse et examens <sup>(2)</sup></li> </ul> </li> <li>● Frais de séjour en clinique</li> <li>● Frais de contrôle postopératoire</li> </ul>	75 %  75 % 75 % 75 %	75 %  75 % 75 % 75 %
<b>FRAIS DE DIAGNOSTIC</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analyse de laboratoire et de radiologie</li> </ul>	-	75 %
<b>FRAIS DE SOIN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consultation : honoraires vétérinaires</li> <li>● Frais de pharmacie (prescrit sur ordonnance)</li> <li>● Vaccins</li> </ul>	- - -	75 % limité à 75 € / an 75 % 30 € / an <sup>(3)</sup>
<b>ASSISTANCE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Garde de l'animal (suite à Hospitalisation du client)</li> <li>● Recherche de votre animal perdu</li> <li>● Information Juridique et Vie Pratique <sup>(4)</sup></li> </ul>	- - -	100 % limité à 30 jours / an 100 € / an OUI

\* Le remboursement des frais s'exerce à concurrence de :  
- Jusqu'au 8ème anniversaire de l'animal garanti : 75% des frais TTC engagés et jusqu'à épuisement d'un maximum par sinistre et par année d'assurance fixé à 1 500 € (formule ESSENTIELLE) ou 1 800 € (formule PREMIUM).

- A compter du 8ème anniversaire de l'animal garantie : le plafond est porté à 1 200 € (formule ESSENTIELLE) ou 1 500 € (formule PREMIUM). Ce plafond est réduit de 15% par an jusqu'au 11ème anniversaire de l'animal puis reste fixé à 700 € (formule ESSENTIELLE) ou 900 € (formule PREMIUM).

(1) Date anniversaire de l'animal

(2) Pendant la semaine précédant l'intervention

(3) Pacifica Vous rembourse une consultation vaccinale dans la limite de 30 € / an.

(4) Information d'ordre encyclopédique, Nous ne pouvons être tenus responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

## ASSISTANCE

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX PRESTATIONS D'ASSURANCES

Les prestations d'assistance sont gérées par le Service Assistance. Les prestations de la convention d'assistance souscrite par PACIFICA auprès de Fragonard Assurances (Société Anonyme au capital de 37 207 660€ - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (S.A.S. au capital de 7 584 076,86€ - 490 381 753 RCS Paris - Siège social : 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669).

**Durée du contrat:** les conditions de durée et de renouvellement sont celles du contrat d'assurance santé Chiens & Chats de Pacifica.

## OÙ INTERVIENT LE SERVICE ASSISTANCE ?

Les prestations d'assistance hors déplacement sont accordées en France métropolitaine et dans les principautés de Monaco et d'Andorre.

## GARDE DE L'ANIMAL

Si, suite à une Hospitalisation ou à une Immobilisation au domicile, Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de votre Animal domestique, et si aucune autre personne de votre foyer ne peut garder l'animal, Nous organisons, selon votre choix, l'une des deux prestations suivantes :

## Transport aller/retour d'un proche

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère classe d'une personne désignée par vos soins, depuis son domicile en France, afin qu'elle garde votre animal à votre Domicile.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transport et garde de l'Animal domestique » décrite ci-après.**

## Transport et garde de l'animal domestique

Nous organisons et prenons en charge le transport de votre animal :

## ► Soit jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile

Dans ce cas, Nous prenons en charge le transport de votre Animal ainsi que ses frais d'hébergement dans l'établissement de garde pendant 30 jours maximum consécutifs. Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.). Cette prestation ne peut être fournie que si Vous, ou une personne autorisée par Vous, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier votre Animal domestique.

## ► Soit chez un proche, résidant en France à moins de 50 km de votre Domicile

Un délai de 48 heures sera demandé pour l'organisation de la prestation précédente. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transport Aller / Retour d'un proche » ci-avant.

## DÉMARCHES CONSÉCUTIVES À LA DISPARITION DE L'ANIMAL

Si, suite à la disparition de votre Animal domestique, Vous souhaitez passer des annonces dans la presse afin d'optimiser les chances de le retrouver, Nous prenons en charge à concurrence de 100 € TTC maximum, sur la base de justificatifs, les frais de parution d'annonces que Vous aurez engagés. De plus, Nous pourrions également mettre en place les démarches suivantes :

- avertissement auprès de la Société Centrale Canine
- contact pris auprès des vétérinaires locaux
- déclaration de la disparition de l'animal auprès de la gendarmerie et de la Mairie
- contact pris auprès de la SPA

## INFORMATIONS JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous recherchons les informations et renseignements à caractère documentaire, exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- Législation sur les animaux (passeport,...)
- Conditions sanitaires pour un déplacement à l'étranger
- Coordonnées d'établissement de garde (chenils)
- Responsabilité civile des maîtres

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 modifiée. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pouvons Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

## EXCLUSIONS

- Événements exclus des garanties, services et prestations d'Assistance  
Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :
  - à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
  - à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
  - à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
  - à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et pro
  - aux demandes formulées en dehors des dates de validité de garantie ou en dehors de la France.
  - à des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - à l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - à l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - à l'exposition à des agents incapacitants,
  - à l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou françaises,

- Frais exclus des garanties, services et prestations d'Assistance.  
Ne sont jamais pris en charge :
  - les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
  - les frais non justifiés par des documents originaux.
  - les frais de soins de l'Animal domestique quels qu'ils soient,
  - les frais de nourriture de l'Animal domestique lorsque celui-ci séjourne chez un proche,
  - les frais de restaurant,
  - les frais d'essence et de péage,
  - tout événement ou service non prévu par les présentes conditions Générales.

## CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations, résultant

- De cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aérien, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- Des recours à des services publics ou à des intervenants auxquels Nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## RÉCLAMATIONS

Pour toute réclamation relative à une prestation d'assistance, Vous pouvez écrire à :

PACIFICA - SPECIFICA -  
CS 94107 -  
37041 TOURS CEDEX 1

## LEXIQUE DES TERMES D'ASSISTANCE

### • Accident

Tout dommage provenant d'un évènement soudain, imprévu et involontaire, atteignant le Bénéficiaire.

### • Animal domestique

Le chien ou le chat appartenant au Bénéficiaire.

### • Bénéficiaire

La personne physique dont le nom figure sur la demande d'adhésion, propriétaire de l'Animal domestique garanti, et dont le Domicile est situé en France, ainsi que son conjoint, concubin ou pacsé(e) vivant sous le même toit. Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

### • Domicile

Le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur la demande d'adhésion du contrat.

### • Hospitalisation

Admission en hôpital ou en clinique prescrite en urgence par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de Vous demander un justificatif, tel qu'un bulletin d'Hospitalisation.

### • Immobilisation

Toute immobilisation du Bénéficiaire prescrite par un médecin, lorsqu'elle résulte d'un Accident ou d'une Maladie.

### • Maladie

Altération de la santé de l'animal due à une autre cause que l'accident et dûment constatée par un vétérinaire, régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires et titulaire d'un mandat sanitaire, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

## GARANTIES

### TERRITORIALITÉ

Les garanties de votre contrat sont acquises :

- En France métropolitaine;
- Dans l'Union Européenne, y compris la Suisse et les principautés d'Andorre et de Monaco, si l'animal n'y séjourne pas plus de 3 mois par an au maximum.

### FORMULES DE GARANTIES

Les garanties Vous sont acquises pour l'animal désigné dans la Demande d'adhésion signée, en fonction de la formule souscrite, et dans les limites prévues dans le tableau des plafonds et des limites de garanties ainsi que dans les présentes Conditions générales.

### FORMULE ESSENTIELLE

Sont pris en charge dans le cadre de cette formule :

► **Le remboursement des frais liés à un acte chirurgical ou des frais liés à une Hospitalisation et consécutifs à un accident ou une Maladie garantis de l'animal limitativement énumérés ci-après:**

- Les frais, directement nécessités par l'intervention chirurgicale, prescrits par le vétérinaire incluant les frais préopératoires pendant la semaine précédant l'intervention chirurgicale (frais de radiologie, d'analyses, honoraires du vétérinaire, frais d'Hospitalisation, frais pharmaceutiques à concurrence d'un maximum d'une prescription et frais de contrôle post-opératoires à concurrence d'un maximum d'une consultation),
- Les frais de séjours nécessités par l'Hospitalisation sans intervention chirurgicale prescrite par le vétérinaire.

### FORMULE PREMIUM

En cas d'accident et de maladie de l'animal désigné dans la Demande d'adhésion est pris en charge dans le cadre de cette formule :

► **Le remboursement des frais de soins limitativement énumérés ci-après:**

- Médicaments prescrits par le vétérinaire sur ordonnance ou administrés par lui,
- Honoraires du vétérinaire correspondant à trois consultations par un docteur vétérinaire dans la limite de 75€ par année d'assurance.
- Frais de vaccination dans la limite de 30€ par année d'assurance.
- Frais de diagnostic (frais des analyses de laboratoire et examens de radiologie prescrits par le vétérinaire sur ordonnance ou réalisés par lui-même).

► **Le remboursement des frais liés à un acte chirurgical ou des frais liés à une Hospitalisation limitativement énumérés ci-après:**

- Les frais, directement nécessités par l'intervention chirurgicale, prescrits par le vétérinaire incluant les frais préopératoires pendant la semaine précédant l'intervention chirurgicale (frais de radiologie, d'analyses, honoraires du vétérinaire, frais d'Hospitalisation, frais pharmaceutiques à concurrence d'un maximum d'une prescription et frais de contrôle post-opératoires à concurrence d'un maximum d'une consultation),
- Les frais de séjours nécessités par l'Hospitalisation sans intervention chirurgicale prescrite par le vétérinaire.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Sont exclus des garanties, les frais occasionnés par :

- Les maladies et accidents dont la première constatation est antérieure à la date d'effet du contrat ainsi que leurs suites ou conséquences ;
- La rage, toutes maladies contagieuses (épizootie) entraînant l'abattage de l'animal ;
- Les accidents de chasse, de courses et de compétitions sportives et leurs entraînements ;
- Les blessures consécutives à des combats d'animaux organisés ;
- Les frais exposés à la suite d'un accident ou d'une Maladie occasionnés par des faits de guerre (civile ou étrangère), des émeutes et mouvements populaires, la désintégration du noyau atomique, un tremblement de terre, une inondation, une éruption volcanique ou tout autre cataclysme ;
- Les mauvais traitements, le manque de soins ou de nourriture imputables au maître ou au gardien de l'animal ou réalisés avec sa complicité ou avec celle des personnes vivant sous son toit ;
- Les sinistres causés ou provoqués intentionnellement par le Souscripteur ou toute personne ayant la qualité d'Assuré ou avec leur complicité.
- Toute intervention chirurgicale destinée à atténuer ou à supprimer des défauts d'ordre esthétique (taille et correction des oreilles, taille de la queue...) ou effectuées dans un but de convenance (y compris les entropions, les ectropions et les hernies ombilicales sans étranglement) ;
- Les visites de confort (bilan de santé, frais de dépistage en l'absence de symptôme,...).
- Les animaux utilisés dans le cadre d'une activité professionnelle.
- Toute intervention qui n'est pas effectuée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires et titulaire d'un mandat sanitaire ;
- par toute anomalie constitutionnelle, infirmités, malformations, pathologies d'origine congénitale et/ou héréditaire et leurs conséquences ainsi que les frais de dépistage, y compris la dysplasie coxofémorale, les

- anomalies de développement de l'articulation, du coude (non union du processus anconé, ostéochondrose, ostéochondrite dissécente, fragmentation du processus coronoïde médial, incongruence articulaire), la luxation médiane de la rotule chez les races naines ;
- Les mises-bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnées par un accident ;
- La gestation : diagnostic, suivi de gestation, interruption volontaire de gestation et ses conséquences, insémination artificielle ;
- toute ovariectomie, castration, stérilisation et contraception sauf les frais exposés pour des raisons médicales avérées et non à titre préventif ;
- L'identification : puce électronique ou tatouage ;
- L'alimentation même diététique et les compléments alimentaires (y compris les chondroprotecteurs) ;
- Tout achat de produits d'hygiène, d'entretien et produits anti-parasitaires, les lotions, shampooings, dentifrices etc... et les médicaments prescrits à titre préventif ;
- Les actes de chimiothérapie et de kinésithérapie ;
- Les prothèses dentaires ou oculaires ainsi que ceux afférents à tout appareillage externe ;
- Le détartrage dentaire, les soins parodontiques et les conséquences de l'absence de détartrage, l'exérèse des dents ;
- La garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;
- Les vaccinations préventives ou rappels, à l'exception de celle prévue dans la formule Confort ;
- Les médicaments consécutifs à un trouble du comportement ;
- Tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- L'euthanasie de l'animal et l'incinération ;
- des maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits, pour les chiens : leptospirose et parvovirose, gastro-entérite virale, maladie de Carré, hépatite de Rubarth, piroplasmose, vaccin de la toux et pour les chats : coryza, leucose, typhus, calicivirus.

## INDEMNISATIONS SINISTRES

### DÉCLARATION

Vous vous engagez sous peine de déchéance de garantie (dès lors que ce retard Nous aura causé un préjudice), à déclarer par écrit à l'Assureur tout événement susceptible d'entraîner le bénéfice des garanties du présent contrat, et ce dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

### DOCUMENTS À FOURNIR LORS DE LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Vous devez utiliser la feuille de soin pour établir cette déclaration qui indiquera notamment :

- La date du constat, ou la date de survenance de l'événement.
- La nature des dommages subis par l'animal (à titre d'exemple : kyste au cou, boiterie patte arrière gauche ...)
- Le N° de contrat, nom de l'animal, N° d'identification (tatouage ou puce électronique) et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant l'animal
- En cas d'accident, les circonstances connues de cet événement, et les coordonnées précises de l'auteur et des témoins.

La feuille de soin devra être dûment remplie par Vous pour la partie administrative et par votre vétérinaire pour la partie financière et médicale. Elle devra être datée, signée par Vous et par votre vétérinaire qui apposera son tampon professionnel.

- Vous vous engagez à Nous fournir les originaux des justificatifs des frais exposés et de l'ordonnance du vétérinaire, et toutes pièces, documents, renseignements que l'Assureur jugera utile.

**• Si Vous refusez de Vous conformer aux dispositions précédemment décrites ou effectuez sciemment de fausses déclarations sur la nature,**

les causes, les circonstances du sinistre, Vous serez déchu du bénéfice des garanties du contrat.

- Nous nous réservons la possibilité de faire contrôler l'état de santé de l'animal assuré par un représentant désigné par ses soins. Votre refus de soumettre l'animal à ce contrôle entraînera la perte de tout droit à indemnité.

### TAUX ET PLAFONDS DE REMBOURSEMENT

Le remboursement des frais s'exerce à concurrence de :

- Jusqu'à 8ème anniversaire de l'animal garanti : 75% des frais TTC engagés et jusqu'à épuisement d'un maximum par sinistre et par année d'assurance fixé à 1 500 € (formule ESSENTIELLE) ou 1 800 € (formule PREMIUM).
- A compter du 8ème anniversaire de l'animal garantie : le plafond est porté à 1 200 € (formule ESSENTIELLE) ou 1 500 € (formule PREMIUM). Ce plafond est réduit de 15% par an jusqu'au 11ème anniversaire de l'animal puis reste fixé à 700 € (formule ESSENTIELLE) ou 900 € (formule PREMIUM).

### RÈGLEMENT DE L'INDEMNITÉ

#### ► Règlement à l'Assuré

Les indemnités Vous sont réglées dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception du dossier de sinistre complet.

#### ► Règlement direct au vétérinaire

Nous pouvons à votre demande effectuer un règlement direct des frais garantis au vétérinaire. Ce règlement est subordonné à un accord de notre part. Suite à cet accord un engagement de règlement lui est adressé.

du contrat en cas d'accident ;

- Après un délai de carence de 60 jours à compter de la date de prise d'effet du contrat, lorsque les frais engagés sont consécutifs à une maladie.

### VOS DÉCLARATIONS

À la souscription, vos déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité, votre cotisation et vos garanties en dépendent. L'Assuré déclare ainsi à l'Assureur les caractéristiques de l'animal à garantir :

- Nom de l'animal - Date de naissance - Sexe - N° de tatouage ou puce électronique - Race - Si l'animal est à jour de ses vaccins,
- Toutes les circonstances connues de lui permettant l'appréciation du risque et notamment : Maladies, infirmités, mutilations, malformations dont l'animal est ou a été atteint.

**Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat. Toute omission, déclaration inexacte ou involontaire, entraîne une**

## VIE DU CONTRAT

### PRISE D'EFFET

Le contrat prend effet aux date et heure indiquées sur la demande d'adhésion signée (cette disposition s'applique à toute modification du contrat) ; à défaut de précision concernant l'heure, il ne jouera qu'à compter de zéro heure le lendemain de sa signature.

Dans le cadre d'une vente à distance, le contrat prend effet aux date et heure indiquées sur le projet de demande d'adhésion signé et au plus tôt à compter de l'envoi de ce document signé et des pièces justificatives demandées ci-dessous (le cachet de La Poste faisant foi).

A cette date, toutes les garanties Vous seront acquises.

### DÉLAI DE CARENCE

La garantie Vous est acquise :

- Après un délai de carence de 7 jours à compter de la date de prise d'effet

### réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation).

En cours de contrat, Vous devez Nous déclarer toutes les modifications concernant l'animal assuré.

Ces déclarations doivent Nous être faite dans les 15 jours à partir du moment Vous avez connaissance de ces événements.

### COTISATIONS

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance.

Lorsque la cotisation annuelle est payable par fraction, il est entendu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à sa date d'exigibilité :

- Toutes les fractions non encore payées de l'année d'assurance en cours deviennent exigibles,
- Et si Vous avez choisi le paiement mensuel, le fractionnement devient automatiquement annuel.

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les 30 jours de son échéance, L'Assureur peut, moyennant un préavis de 30 jours par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie et, 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le contrat ou en poursuivre l'exécution en justice.

La suspension de la garantie pour non-paiement de la cotisation ne Vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leurs échéances, même si les garanties de votre contrat ne sont plus acquises.

- La prime est fixée d'après vos déclarations et en fonction de la formule et des garanties souscrites.

### ÉVOLUTIONS DE VOS COTISATIONS

Vos cotisations évoluent en fonction de différents critères:

- La formule que Vous avez choisie ;
- Les résultats techniques : les cotisations peuvent être révisées à chaque échéance principale en fonction des résultats techniques d'une catégorie de contrat ou de l'ensemble des contrats en portefeuille.

Si en fonction de ces critères, Nous sommes amenés à majorer le tarif applicable à votre contrat, la prime en sera modifiée dès la première échéance annuelle suivant cette modification. Nous vous en informons lors de l'envoi de notre avis d'échéance ou de notre quittance.

Vous disposez alors de trente jours, à compter de la date à laquelle Vous en avez eu connaissance de la modification du tarif, pour résilier le contrat par lettre recommandée.

La résiliation prend alors effet un mois après l'envoi de votre demande, le cachet de la poste faisant foi. Tout mois entamé restant dû.

À défaut de cette résiliation, la modification de la cotisation appelée prend effet à compter de l'échéance principale.

### DURÉE

La durée de votre contrat est d'un an. Il est reconduit de plein droit pour une nouvelle période annuelle, sauf résiliation dans les cas désignés ci-après au paragraphe "Résiliation".

### MODIFICATION DE VOTRE CONTRAT

Vous avez la possibilité de modifier vos garanties en cours de contrat. Il Vous suffit de Nous en faire la demande.

Dans ce cas, Nous nous réservons le droit de solliciter les justificatifs nécessaires à l'appréciation du risque en relation directe avec la situation nouvelle.

La réduction des garanties ne peut intervenir moins de 12 mois après une augmentation de garantie.

### RÉSILIATION

Vous pouvez résilier soit par lettre recommandée adressée à PACIFICA - SPECIFICA - CS 94107 - 37041 TOURS CEDEX 1, le cachet de la poste faisant foi.

La portion de cotisation postérieure à la résiliation ne Nous est pas acquise. Elle doit être remboursée si elle a été payée d'avance.

## MOTS CLÉS

#### Accident

Évènement soudain entraînant une lésion corporelle de votre animal, dont la cause est extérieure à l'animal lui-même, indépendante de votre volonté ou de celle des personnes vivant sous votre toit.

#### Année d'assurance

Période d'assurance comprise entre deux échéances annuelles consécutives

#### Assuré

Le souscripteur du contrat

#### Chirurgie

Toute manipulation sur une partie du corps de l'animal nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'organe, pratiquée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de remédier à une situation pathologique, ou dans un but diagnostique.

#### Frais de vaccination

Acte effectué par un docteur vétérinaire et dont le but est de vacciner votre animal.

Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement de cotisation, Nous avons droit à cette fraction de cotisation à titre d'indemnité.

### Le contrat est résiliable dans les cas suivants:

#### ► À l'échéance annuelle

**PAR VOUS** : préavis d'un mois

**PAR NOUS** : préavis de deux mois

#### ► Dans certains cas particuliers

**PAR VOUS** :

- Si, suite à un sinistre, Nous résilions un de vos contrats, alors Vous pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats : préavis d'un mois.
- Si, en cas de diminution du risque, Nous refusons de réduire la cotisation en conséquence : préavis d'un mois.
- Dans le cas prévu au paragraphe "Révision des cotisations et franchises" : préavis d'un mois.

**PAR NOUS** :

- Si Vous ne payez pas votre cotisation (cf.paragraphe "Cotisations").
- En cas d'omission ou inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat : préavis de 10 jours.

#### ► De plein droit

Il peut être résilié par Vous ou par Nous : préavis de 10 jours.

En l'absence de résiliation par l'une ou l'autre partie, le contrat est résilié de plein droit à l'issue d'un délai de 6 mois à compter de la vente ou de la donation.

- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur
- En cas de perte de l'animal résultant d'un événement non garanti, du décès ou du vol de l'animal (résiliation de plein droit en application de l'article L 121-9 du Code des assurances, à compter de l'information faite au courtier, cachet de la poste faisant foi).
- En cas de décès du souscripteur.

### PRESCRIPTION

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par 2 ans. Ce délai commence à courir du jour de l'évènement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des assurances. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption, ainsi que dans les cas ci-après :

- Désignation d'expert à la suite d'un sinistre,
- Envoi d'une lettre recommandée avec AR que l'Assureur adresse en ce qui concerne le paiement de la cotisation, que le Souscripteur adresse en ce qui concerne le règlement de l'indemnité,
- Citation en justice (même en référé),
- Commandement ou saisie significatifs à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

### MÉDIATION

En cas de litige relatif à votre contrat, Vous pouvez adresser un courrier à PACIFICA - SPECIFICA - CS 94107 - 37041 TOURS CEDEX 1. Si sa réponse ne Vous satisfait pas, Vous pouvez adresser votre réclamation au :

**Service Consommateurs Pacifica**  
**8-10 boulevard de Vaugirard**  
**75724 Paris Cedex 15**

Si enfin votre désaccord persiste après notre réponse, Vous pouvez demander l'avis d'un médiateur dont les coordonnées Vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

### SUBROGATIONS

Il s'agit de notre droit de récupérer auprès du responsable d'un sinistre les sommes que Nous avons payées.

Si, de votre fait, la subrogation ne peut plus s'opérer en notre faveur, notre garantie cesse d'être engagée dans la mesure où elle aurait pu s'exercer.

#### Hospitalisation

Séjour en cabinet ou clinique vétérinaire incluant une nuitée.

#### Maladie

Toute altération de santé de votre animal, constatée par un docteur vétérinaire.

#### Nous

La société d'assurance Pacifica désignée sur la demande d'adhésion signée matérialisant le contrat d'assurance.

#### Sinistre

Évènement susceptible de mettre en jeu la garantie de l'Assureur.

#### Vous

L'Assuré souscripteur du contrat.

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

- Pour déclarer un sinistre, bénéficiaire des prestations d'assistance ou modifier votre contrat :

Appelez nos conseillers 24 heures/24 et 7 jours/7 au :

 **N° Vert 0 800 008 614**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

*(Numéro utilisable quel que soit votre lieu de résidence)*

Vous pouvez également nous contacter par courrier à l'adresse suivante :

PACIFICA - SPECIFICA  
CS 94107  
37041 TOURS CEDEX 1

- **N'oubliez pas de nous indiquer :**

- Votre numéro de contrat d'assurance.
- Le lieu où vous vous trouvez ainsi qu'un numéro de téléphone pour vous joindre.
- En cas de blessure : les coordonnées du médecin ou de l'établissement de soins dans lequel est soigné le blessé.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

- **Vous devez nous déclarer le sinistre par écrit ou verbalement :**

- dans les 2 jours ouvrés en cas de vol, tentative de vol, ou vandalisme
- dans les 5 jours ouvrés pour les autres sinistres
- dans les 10 jours ouvrés suivant la publication de l'arrêté interministériel, en cas de catastrophe naturelle

Le non respect de ces instructions, sauf cas fortuit ou de force majeure, nous donne le droit de mettre à votre charge une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter pour nous, dans la mesure où nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

## IMPORTANT

N'engagez pas de frais avant l'accord de nos services ;  
ils ne seraient pas pris en charge par ce contrat.

Le contrat d'assurance est assuré par PACIFICA, filiale d'assurances dommages de  
Crédit Agricole S.A. et FINAXY pour la gestion de sinistres

PACIFICA - S.A. au capital entièrement libéré de 227 443 500 €, entreprise régie par le Code des assurances.

Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris

Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) : 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.