



The logo for amaguiz.com features a green stylized arch above the text 'amaguiz.com' in a bold, lowercase, green sans-serif font.

une marque The logo for LE GROUPE Groupama consists of a green sunburst icon above the text 'LE GROUPE' in a small, uppercase, green sans-serif font, and 'Groupama' in a larger, bold, uppercase, green sans-serif font below it.

CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRAT CHIEN-CHAT

Réf. : CGCAZ201112

SOMMAIRE

1. QUELQUES DEFINITIONS A PARTAGER	3
2. VOUS ET VOTRE CONTRAT	5
2.1. LA COMPOSITION DU CONTRAT	5
2.2. LE PROCESSUS DE SOUSCRIPTION.....	5
2.3. L'ANIMAL ASSURE	6
2.4. L'ETENDUE TERRITORIALE.....	6
2.5. LES DELAIS DE CARENCE.....	6
3. NOTRE OFFRE	7
3.1. LA FORMULE 1	8
3.2. LA FORMULE 2	8
3.3. LA FORMULE 3	8
4. LES MONTANTS MAXIMUM DE COUVERTURE.....	9
4.1. PLAFOND DE GARANTIE	9
4.2. FRANCHISE	9
5. LES EXCLUSIONS GENERALES	10
6. LA VIE DE VOTRE CONTRAT	12
6.1. LES DECLARATIONS	12
6.2. LA RENONCIATION	12
6.3. LA MODIFICATION DU CONTRAT	12
6.4. LA RESILIATION.....	13
7. VOTRE COTISATION (OU PRIME).....	15
8. LE REGLEMENT DE VOS SINISTRES	16
8.1. VOTRE DECLARATION.....	16
8.2. L'INDEMNISATION.....	16
8.3. LES FRANCHISES	17
8.4. LE DELAI DE PAIEMENT DE L'INDEMNISATION.....	17
8.5. LES RECLAMATIONS EN CAS DE SINISTRE	17
8.6. LA PRESCRIPTION	17
8.7. LA SUBROGATION	18
9. RECLAMATIONS	19
10. INFORMATIQUE ET LIBERTES.....	20

1. Quelques définitions à partager

Accident :

Atteinte traumatique de l'organisme de l'animal provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à celui-ci.

Animal couvert :

Chat ou chien hors catégorie 1 ou 2 dont les numéros de tatouage ou de puce électronique sont inscrits sur les conditions particulières.

Assuré :

L'animal désigné aux conditions particulières appartenant au souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (PACS) ou à leurs enfants vivant au foyer.

Assureur :

Nous, Amaline Assurances, l'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat sous la marque commerciale « amaguiz.com ».

Avenant :

Document contractuel constatant une modification du contrat.

Chiens de catégorie 1 et 2 :

Chiens dits dangereux par la loi du 6 janvier 1999 :

- catégorie 1 "chiens d'attaque"
- catégorie 2 "chiens de garde et de défense".

Conditions générales :

Document contractuel émis par nous, l'assureur, que vous avez lu et accepté, qui précise les garanties, limites et exclusions proposées ainsi que les dispositions relatives au contrat.

Conditions particulières :

Document contractuel, réalisé en fonction de vos déclarations, qui précise les caractéristiques de l'animal assuré et des garanties accordées.

Cotisations ou primes :

Sommes payées par vous en contrepartie des garanties accordées par nous, l'assureur.

Déchéance de garantie :

Perte par l'assuré de son droit à garantie, suite à un sinistre, pour manquement à ses obligations contractuelles.

Délai de carence :

Période décomptée à partir de la prise d'effet du contrat pendant laquelle la garantie n'est pas due.

Exclusion :

Ensemble des dommages, des circonstances ou des activités dont le contrat a explicitement prévu qu'ils ne soient pas garantis.

Franchise :

Part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

Indemnité :

Somme versée par nous, l'assureur, en application des dispositions du contrat.

Intervention chirurgicale :

Toute manipulation sur une partie du corps de l'animal nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'organe. Tout acte invasif, qu'il soit curatif ou diagnostique, pratiqué sous anesthésie générale ou locale et réalisée par un vétérinaire inscrit à l'ordre des Vétérinaires.

Hospitalisation :

Séjour en cabinet ou clinique vétérinaire.

Maladie

Toute altération de l'état de santé de l'animal non consécutive à un accident, les symptômes de la maladie apparaissent après une phase de développement ou d'incubation dans l'organisme.

Mandat de prélèvement SEPA :

Le mandat de prélèvement SEPA (nouvelle norme européenne des échanges bancaires) remplace l'Autorisation de Prélèvement Automatique. Il comporte obligatoirement un numéro unique appelé RUM, « Référence Unique de Mandat »

Médicament :

Produit pharmaceutique ayant fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché (AMM) ou médicament homéopatique et prescrit à titre curatif par le vétérinaire.

Nullité :

Toute fraude, fausse déclaration sur les circonstances d'un événement susceptible de mettre en œuvre les garanties du contrat, ou sur les caractéristiques du risque assuré, met fin rétroactivement à l'ensemble de nos engagements comme si le contrat n'avait jamais été conclu.

Offre Assur' Chiot-Chaton :

Offre d'assurance souscrite par l'intermédiaire d'éleveurs de chiens et de chats auprès de l'Assurance des professionnels du chien et du chat (APCC) permettant :

- d'indemniser l'éleveur, si l'animal assuré décède suite à une des maladies définies au contrat Assur' Chiot-Chaton (rage, maladie de carré, leptospirose et parvovirose pour les chiots et leucopénie féline, péritonite infectieuse féline, infection par le virus leucémogène félin et infection par le virus de l'immuno-dépression féline pour les chatons) dans les 15 jours suivant la vente de l'animal ;
- d'indemniser l'acheteur de l'animal assuré en cas d'accident dans les 2 mois suivants l'achat de l'animal.

Résiliation :

Fin de la couverture du risque accordée par l'assureur (nous) à une date précise.

Sinistre :

Evènement susceptible de mettre en jeu la garantie de l'assureur. En cas de mise en jeu de la garantie « maladie », chaque visite chez un vétérinaire constitue un sinistre. En cas de mise en jeu de la garantie « accident », toutes les visites chez un vétérinaire relatives au même accident constitue un sinistre.

Souscripteur :

Personne (vous) qui a conclu le contrat avec l'assureur (nous).

Subrogation :

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre un éventuel tiers responsable de vos dommages, pour obtenir de sa part le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

Tacite reconduction :

Renouvellement automatique du contrat lors de son échéance annuelle pour une nouvelle période d'un an.

Tiers :

Tout animal, personne physique ou morale ne répondant pas à la définition d'assuré.

Vous :

Le souscripteur du contrat désigné dans les conditions particulières.

2. Vous et votre contrat

2.1. La composition du contrat

Votre contrat se compose :

- des présentes conditions générales qui définissent le cadre et les principes généraux de votre contrat. Elles écrivent :
 - o l'ensemble des garanties proposées,
 - o les règles de fonctionnement de votre contrat,
 - o nos droits et obligations réciproques.
- des conditions particulières, qui définissent précisément l'animal assuré, la formule souscrite, les franchises applicables et les montants des cotisations.

Le contrat que vous venez de souscrire et les garanties qui s'y rapportent sont régis par le Code des Assurances.

En souscrivant chez Amaguiz, vous acceptez de recevoir l'ensemble de vos documents, y compris les documents pré-contractuels et contractuels, de manière dématérialisée par email et dans votre espace personnel.

2.2. Le processus de souscription

Pour pouvoir bénéficier de notre offre d'assurance pour votre animal de compagnie, vous devez :

- avoir au moins 18 ans,
- résider en France métropolitaine.

La souscription de votre contrat se fait soit par téléphone, soit par Internet sur le site www.amaguiz.com.

Dans les deux cas, vous répondez à une série de questions vous permettant de déclarer les éléments nécessaires à votre identification, ainsi qu'à l'évaluation et à l'identification du risque à assurer pour votre animal.

Au terme de ce questionnaire, vous validez et attestez l'exactitude et l'exhaustivité de l'ensemble de vos déclarations et signez électroniquement un bulletin de souscription ainsi que votre mandat de prélèvement SEPA dans votre espace personnel du site « [amaguiz.com](http://www.amaguiz.com) » si vous avez souscrit par téléphone, ou directement sur le site « [amaguiz.com](http://www.amaguiz.com) » si vous avez souscrit par Internet, par lequel vous vous engagez sur l'exactitude de l'ensemble de vos déclarations.

Ces documents sont archivés par un tiers certificateur qui nous permettra de produire cette preuve en cas de différend entre vous et nous sur l'application des conditions du contrat nous liant.

Cette signature électronique est une étape obligatoire pour la validation de votre contrat.

Les conditions particulières seront disponibles dans votre espace personnel du site www.amaguiz.com dès que la validation définitive de votre contrat aura été enregistrée et sous réserve d'acceptation du risque de notre part. Un message électronique vous informe de cet événement.

Vous êtes couvert, à compter de l'expiration du délai de carence indiqué dans vos conditions particulières.

Le contrat est valable pour une durée d'un an, pour ensuite être renouvelé par tacite reconduction, sauf résiliation d'une des deux parties, vous ou nous (conditions décrites à l'article 6.4).

Le paiement de la cotisation due ou de ses fractions de cotisations, suite à la validation définitive du contrat, se font par prélèvement automatique, conformément à la périodicité que vous avez choisie, sur le compte dont vous nous avez communiqué les coordonnées lors du processus de souscription.

Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866, relatif à la continuité des mandats de prélèvement, le consentement donné au titre du prélèvement national que vous avez signé électroniquement demeure valable pour le prélèvement SEPA, nous continuerons à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte et votre banque continuera à débiter votre compte conformément à nos instructions. Pour toute nouvelle souscription, vous signez électroniquement votre mandat de prélèvement afin d'autoriser Amaline Assurances à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Amaline Assurances.

Pour révoquer votre mandat de prélèvement SEPA, vous devez nous contacter par email ou par téléphone aux coordonnées figurant sur nos documents contractuels et sur votre espace personnel du site « amaguiz.com ».

2.3. L'animal assuré

L'animal assuré doit être un chien ou un chat âgé de plus de 2 mois à la date de la souscription.

Pour être assuré en formules 2 ou 3, votre animal doit avoir moins de 8 ans à la souscription.

Il doit être identifié et enregistré conformément à la réglementation en vigueur. L'identification est réalisée par tatouage ou puce électronique.

L'enregistrement des animaux est effectué au fichier tenu par la Société Centrale Canine pour les chiens, au SIEV pour les chats, gestionnaire du Fichier National Félin, par délégation du Ministère de l'Agriculture et de la Forêt.

Le titulaire du contrat doit être le propriétaire indiqué sur la carte d'identification de l'animal ou un membre de la famille.

L'animal ne peut être utilisé dans le cadre d'une activité professionnelle.

S'il est un chien, il ne peut appartenir aux catégories 1 ou 2.

L'animal doit être à jour de ses vaccinations et rappels.

2.4. L'étendue territoriale

Ce contrat couvre votre animal suite à un accident ou à une maladie dans un des pays de l'Union Européenne, en Andorre, à Monaco et en Suisse.

2.5. Les délais de carence

Lors de la prise d'effet de votre contrat, vous êtes couvert, à compter de l'expiration du délai de carence de :

- 15 jours en cas d'accident,
- 90 jours en cas de maladie et de frais de suivi.

Si votre contrat fait suite à notre offre Assur' Chiot-Chaton et que votre animal a moins de 1 an à la souscription, aucun délai de carence ne sera appliqué.

En cas d'avenant au contrat pour passage de la Formule 1 aux Formules 2 ou 3, le délai de carence de 90 jours s'applique uniquement à la maladie et aux frais de suivi à compter de la date de prise d'effet de la modification du contrat.

3. Notre offre

Notre offre d'assurance Chien - Chat comporte trois formules.

	Formule 1	Formule 2	Formule 3
Conditions de souscription			
Délai de carence à la souscription	15 jours en cas d'accident*	15 jours en cas d'accident* 90 jours en cas de maladie et de suivi médical*	
Age de l'animal à la souscription	plus de 2 mois	entre 2 mois et 8 ans	entre 2 mois et 8 ans
Evénements garantis			
En cas d'accident	Oui	Oui	Oui
En cas de maladie	Non	Oui en chirurgie	Oui
En cas de décès suite à accident	Oui	Oui	Oui
Garanties			
Frais médicaux honoraires du vétérinaire, soins, examens complémentaires (ex. radiologie...), analyses, pharmacie, homéopathie	Frais réels en cas d'accident	Frais réels en cas d'accident	Frais réels en cas d'accident ou de maladie
Frais chirurgicaux honoraires du vétérinaire, examens complémentaires (ex. radiologie...), analyses, anesthésie, pharmacie, ambulance animalière uniquement en cas d'accident, séjour en clinique vétérinaire, prothèses orthopédiques	Frais réels en cas d'accident	Frais réels en cas d'accident ou de maladie	
Frais de suivi	Non	1 consultation par an 1 vaccin par an durant les 2 premières années de l'animal	1 consultation par an 1 vaccin par an durant les 2 premières années de l'animal
Frais d'euthanasie en cas d'accident	Oui	Oui	Oui
Frais d'inhumation en cas de décès accidentel	Oui	Oui	Oui
Assistance	Oui	Oui	Oui

*Si vous avez été couvert au titre de notre offre Assur' Chiot-Chaton et que votre animal a moins de 1 an à la souscription de votre contrat, aucun délai de carence ne sera appliqué.

3.1. La Formule 1

La Formule 1 de l'offre d'assurance Chien - Chat permet d'assurer votre animal de compagnie s'il est victime :

- d'un accident tel que défini à l'article 1,
- d'un accident de la voie publique,
- d'un accident domestique,
- d'une chute,
- d'une morsure,
- d'une ingestion de corps étrangers ou de produits toxiques,
- des piqûres d'insecte (sauf parasites),
- des brûlures nécessitant l'intervention d'un docteur vétérinaire,

à l'exclusion de tout autre événement.

Nous prenons en charge le remboursement de tous les frais suivants qui en découlent :

- honoraires du docteur vétérinaire (consultation),
- honoraires et frais liés à l'intervention chirurgicale,
- frais d'analyses et d'examen complémentaires (radiologiques),
- soins pratiqués et médicaments prescrits par le docteur vétérinaire,
- frais de séjour en clinique vétérinaire, justifiés par l'état de santé de l'animal,
- frais de transport en ambulance animalière à la clinique la plus proche du domicile du souscripteur ou les frais de déplacements du vétérinaire, sous réserve que l'état de l'animal nécessite de tels déplacements.

Cette formule ne couvre jamais les frais, soins ou décès liés à une maladie.

En cas d'accident garanti de votre animal, nous prenons en charge les frais d'euthanasie dans la limite de 100 €. Nous vous dédommageons sur présentation d'un certificat vétérinaire précisant la date et la cause de l'accident.

En cas de décès de votre animal suite à un accident garanti, nous prenons en charge les frais d'inhumation dans la limite de 100 €. Nous vous dédommageons sur présentation d'un certificat vétérinaire précisant la date et la cause du décès de l'animal assuré.

En cas d'hospitalisation de plus d'1 journée ou de décès du souscripteur, **survenant au minimum 15 jours après la souscription du contrat**, nous prenons en charge, sur justificatifs, les frais de transport d'un proche vers le domicile ou la garde de l'animal dans un refuge, pension ou chenil dans la limite de 200 € par an.

L'organisation du voyage du proche, la recherche et la réservation du refuge, pension ou chenil ne sont pas couverts.

3.2. La Formule 2

En complément des garanties présentes dans la Formule 1, la Formule 2 permet de prendre en charge le remboursement de tous les frais chirurgicaux, **uniquement les frais du jour de l'intervention chirurgicale**, causés par une maladie survenue après le délai de carence du contrat mentionné dans vos conditions particulières.

Les frais médicaux en cas de maladie ne sont pas garantis avec la Formule 2.

Cette formule offre également la prise en charge de :

- 1 consultation par an pour le suivi de l'animal dans la limite de 30 €,
- 1 vaccin par an durant les deux premières années de l'animal.

3.3. La Formule 3

En complément des garanties présentes dans la Formule 2, la Formule 3 permet de prendre en charge le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux causés par une maladie ou par un accident survenus après le délai de carence mentionné dans vos conditions particulières.

4. Les montants maximum de couverture

	Formule 1	Formule 2	Formule 3
Plafond et franchise			
Plafond de remboursement annuel	2 000 € (dont 400 € de médicaments)		
Franchise	30 % des frais médicaux et chirurgicaux par intervention minimum de 30 € maximum de 100 €		
Conditions lorsque l'animal a 10 ans	-	Doublement de la franchise en cas de maladie	Doublement de la franchise en cas de maladie

4.1. Plafond de garantie

Le remboursement de tous les frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés dans la limite de 2 000 € (dont 400 € de médicaments) par an pour toutes les formules.

4.2. Franchise

Une franchise s'applique à votre contrat en cas de frais médicaux et de frais chirurgicaux. Elle est fixée à 30 % des frais garantis avec un minimum de 30 € et un maximum de 100 €.

Si l'animal a plus de 10 ans au moment du sinistre, cette franchise sera doublée en cas de maladie pour les Formules 2 et 3.

Aucune franchise ne s'applique sur les garanties suivantes :

- frais de suivi,
- frais d'euthanasie en cas d'accident,
- frais d'inhumation en cas de décès accidentel,
- assistance.

5. Les exclusions générales

Nous n'assurons jamais :

- les chiens de catégorie 1 ou 2 (tel que défini par les articles L211-11 et suivants du Code rural et par l'arrêté du 27 avril 1999),
- les dommages subis par les tiers,
- les frais et soins liés à une maladie sauf en cas de souscription de la Formule 3,
- les maladies, accidents ou malformations survenus avant la souscription ou pendant les délais de carence mentionnés dans vos conditions particulières ainsi que leurs suites et leurs conséquences,
- les frais d'ostéopathie, d'acupuncture, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de remise en forme et de traitement à base d'implants d'or,
- tous actes non réalisés par un vétérinaire inscrit à l'ordre des Vétérinaires,
- les frais d'enlèvement et d'autopsie suite au décès de l'animal,
- les frais d'euthanasie et d'inhumation suite à une maladie,
- les vaccins et consultations de vaccination, les rappels en Formule 1. Les vaccins et consultations de vaccination, les rappels au-delà des deux premières années de l'animal en Formule 2 et 3,
- les troubles du comportement : consultations ou évaluations comportementales et médicaments,
- les détartrages et les soins dentaires,
- tout produit qui n'est pas un médicament ayant une Autorisation de Mise sur le Marché et qui n'a pas fait l'objet d'une prescription vétérinaire (par exemple : produits d'hygiène, produits nutritionnels, aliments spécifiques),
- les aliments médicamenteux, les produits de phytothérapie et d'aromathérapie sauf les médicaments homéopathiques,
- les produits anti-puces, anti-tiques et vermifuges,
- les accidents et maladie qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits (sauf si la preuve des vaccinations peut être apportée par le carnet de santé),
- les conséquences de mauvais traitements, abandons, manque de nourriture et de soins imputable au souscripteur ou aux personnes vivant sous le même toit,
- toute intervention non pratiquée par un docteur vétérinaire,
- les dépenses alimentaires, y compris les aliments à valeur diététique, et les compléments alimentaires,
- toute intervention chirurgicale à caractère esthétique (par exemple : coupe de queue, coupe d'oreilles ou coupe de griffes, ablation des ergots) ou destinée à atténuer ou à supprimer des défauts,
- les accidents qui arrivent à l'animal assuré qui est confié à des tiers pour une durée supérieure à 1 mois,
- les prothèses de toute nature (exemples : prothèses dentaires, articulaires, oculaires dont les lentilles...), sauf les prothèses orthopédiques en cas d'accident,
- le tatouage ou l'identification électronique,
- toutes les conséquences résultant de la participation par l'animal assuré à :
 - ✓ une activité de chasse,
 - ✓ des manifestations et démonstrations publiques (zoo, spectacles),
 - ✓ l'exercice d'une activité professionnelle,
 - ✓ des séances de dressage, courses, concours, compétitions ainsi que leur entraînement ou préparation (exemples : le travail à l'eau, les courses de lévriers et de chiens de traîneaux, les épreuves de déterrage, le Field Trial, le Ring, les Règlements de Concours Internationaux, Mondio-Ring, les épreuves de Kart et de Cross-canin...),
 - ✓ des combats organisés,

- le décès de l'animal provoqué intentionnellement, sauf si un docteur vétérinaire estime que son état l'exige en raison de la maladie dont il est atteint ou de l'accident dont il est victime,
- l'interruption volontaire de gestation, de diagnostic et de suivi des gestation, suivi et induction des chaleurs, insémination artificielle, congélation de semences et les frais consécutifs aux saillies accidentelles,
- les contraceptions et stérilisations de convenance des femelles (ovariectomie, ovario-hystérectomie et hystérectomie) et castration des mâles. Cependant, une participation aux frais de stérilisation des chiennes et castration des chiens est accordée (sur la base du taux de remboursement de 70 %) et dans la limite d'un plafond de 150 €, lorsqu'une affection met gravement en péril la vie de l'animal ; c'est-à-dire dans les cas suivants : diabète sucré, tumeur des glandes anales, métrites, pyomètres, traumatismes suite à une mise-bas, tumeurs de l'utérus, du vagin, des ovaires, ou des mamelles, maladies de la prostate, traumatismes et tumeurs des testicules (sauf en cas d'ectopie). Cette participation ne peut intervenir qu'après expiration d'un délai de 180 jours à compter de la date de prise d'effet du contrat et sous réserve qu'une indemnité pour césarienne n'ait pas déjà été allouée. Une participation aux frais de césarienne est accordée, une fois dans la vie de la chienne et après une période d'attente de 180 jours à compter de la date de prise d'effet du contrat, dans la limite d'un plafond de 150 €. Pour les chiennes de types bull-dog, bouledogue français et boston terrier, aucun frais de césarienne ne sera pris en charge.
- les affections suivantes : distichiasis, entropion, ectropion, glande Harder (ou nictitante), ectopie testiculaire (cryptorchidie et monorchidie), affections congénitales du palais et des narines, dysplasie de la hanche et dysplasie du coude (non-union du processus anconé, fragmentation du processus coronoïde de l'ulna, ostéochondrose et ostéochondrite disséquante du coude, incongruence articulaire), ostéochondrose et ostéochondrite de l'épaule, (sub-) luxation des rotules des chiens de petite taille, anomalie de dentition et enlèvement des dents de lait, hernie ombilicale,
- les dépistages et les consultations en l'absence de symptômes (par exemple : leishmaniose, FeLV/FIV, tares oculaires, dysplasies, bilan de santé, passeport, certificat de bonne santé),
- les visites chiens-mordeurs,
- les frais exposés par les maladies qui auraient pu être évitées si les vaccins préventifs avaient été faits (sauf si la preuve des vaccinations est apportée par le carnet de santé de l'animal assuré) :
 - ✓ pour le chat : rage, typhus, coryza, leucose,
 - ✓ pour le chien : rage, maladie de Carré, hépatite de Rubarth, leptospirose, parvovirose,
- les dommages subis par l'animal assuré et occasionné par un animal vivant sous le même toit.

Les exclusions particulières qui figurent dans les garanties viennent s'ajouter à ces exclusions générales.

6. La vie de votre contrat

6.1. Les déclarations

6.1.1. Votre déclaration du risque

Lors de la souscription du contrat, vous devez répondre exactement aux questions que nous vous posons. Ces questions nous permettent de vous identifier et d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge. Elles sont la base de notre acceptation éventuelle du risque et de notre tarification.

Vos déclarations sont reprises sur les conditions particulières.

En cours de contrat, vous devez impérativement nous déclarer les modifications et les éléments nouveaux qui changent vos conditions particulières.

Ces évolutions doivent nous être déclarées avant le changement s'il provient de votre fait ou dans un délai de 15 jours maximum après que vous ayez eu connaissance du changement.

6.1.2. Les conséquences des déclarations non conformes (à la souscription ou en cours de contrat)

Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive, toute omission ou déclaration inexacte, sur vos déclarations servant de base au contrat lors de la souscription de celui-ci ou au cours de sa vie, si celles-ci changent l'objet du risque ou notre avis sur celui-ci, peuvent nous amener à :

- vous opposer la nullité du contrat prévue à l'article L 113-8 du Code des Assurances (en cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part),
- soit réduire l'indemnité (règle proportionnelle) prévue à l'article L 113-9 (en cas de fausse déclaration non intentionnelle).

6.2. La renonciation

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des Assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription du contrat, sans motif ni pénalité.

Pour cela, il vous suffit de nous envoyer votre lettre de renonciation à l'adresse postale d'Amaline Assurance, précisée en dernière page de ce document, selon le modèle ci-dessous :

"Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse complète) déclare renoncer à mes garanties conclues le (date de souscription) référencées (numéro de contrat). Date et Signature".

A compter de la réception de la lettre, nous rétractons le contrat, aucun prélèvement ne sera effectué. Le remboursement des sommes prélevées interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la lettre de renonciation.

La survenance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat durant le délai de renonciation de 14 jours, rend impossible l'exercice du droit de renonciation.

6.3. La modification du contrat

La seule modification possible est un changement d'adresse du souscripteur du contrat.

Pour tout changement d'animal, chien ou chat, la souscription d'un nouveau contrat est nécessaire.

Tout changement se fait en contactant par email ou par téléphone notre plateforme dont les coordonnées figurent sur nos documents contractuels et sur votre espace personnel sur le site www.amaguiz.com.

Le processus de modification des contrats est le même que celui décrit à l'article 2.2.

6.4. La résiliation

Chaque année le contrat est résiliable:

- **par vous**, à condition de nous en aviser 1 mois avant l'échéance principale,
- **par nous**, à condition de vous en aviser 2 mois avant l'échéance principale.

Par ailleurs, au titre de la loi Chatel, lorsque l'avis d'échéance annuelle est adressé **moins de 15 jours avant** la date limite d'exercice de votre droit de résiliation ou lorsqu'il est adressé **après cette date**, vous bénéficiez d'un délai **de 20 jours** à compter de la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi) pour dénoncer la reconduction de votre contrat.

Dans quelles circonstances votre contrat peut-il être résilié en cours d'année ?

CIRCONSTANCES	QUI PEUT RESILER ?	CONDITIONS	DATE DE PRISE D'EFFET DE LA RÉSILIATION
Nous modifions le tarif ou la franchise à l'échéance annuelle	VOUS	La résiliation doit nous être notifiée dans le délai de 30 jours à compter du moment où vous avez été informé de la modification.	A l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.
Nous décidons de résilier un autre de vos contrats, après sinistre.	VOUS	La résiliation doit nous être notifiée dans le délai de 30 jours qui suit la notification de notre décision.	A l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.
Vous n'avez pas payé la cotisation.	NOUS	Nous devons préalablement vous avoir adressé une lettre recommandée de mise en demeure	A l'expiration des délais légaux de mise en demeure (voir art.8)
Vous faites une omission ou une déclaration inexacte mais non intentionnelle du risque.	NOUS	Si elle est constatée avant tout sinistre.	A l'expiration du délai de 10 jours après notification de notre décision.
Nous constatons une aggravation du risque.	NOUS	Si nous refusons de vous assurer dans ces nouvelles circonstances	A l'expiration d'un délai de 10 jours, à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.
Vous refusez le nouveau tarif que nous pouvons vous proposer à la suite d'une aggravation du risque.	NOUS	Si vous ne donnez pas suite ou vous refusez notre proposition dans un délai de 30 jours.	A l'expiration d'un délai de 10 jours, à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.
Après sinistre	NOUS	Lors de la survenance du sinistre.	A l'expiration d'un délai d'1 mois à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.
L'animal assuré est transféré aux héritiers.	NOUS	Nous disposons d'un délai de 3 mois à compter de la demande de transfert au profit de l'héritier	10 jours après envoi de notre lettre recommandée
	HÉRITIER	Aucune	Dès que l'héritier nous a notifié sa décision.

CIRCONSTANCES	QUI PEUT RESILER ?	CONDITIONS	DATE DE PRISE D'EFFET DE LA RÉSILIATION
Vous nous déclarez la vente de votre animal.	NOUS	Nous disposons d'un délai de 3 mois à compter de la demande de transfert au profit de l'acquéreur	10 jours après envoi de notre lettre recommandée
	VOUS OU L'ACQUÉREUR	Aucune	Dès réception de la lettre de résiliation
Perte totale de l'animal	DE PLEIN DROIT	Vous devez nous informer de l'événement dès sa survenance.	Dès survenance de l'événement.

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, nous devons vous restituer la portion de cotisation correspondant à la période où nous ne vous assurons plus sauf en cas de non-paiement de cotisation.

7. Votre cotisation (ou prime)

En contrepartie de notre assurance, vous devez nous régler votre cotisation définie sur vos conditions particulières à la souscription, ainsi que sur les appels annuels de cotisation.

Votre cotisation est actualisée tous les ans selon les dispositions du Code des Assurances. Elle est à régler aux dates convenues sur vos conditions particulières et avis d'échéance.

En cas de non-paiement de la cotisation (ou de la fraction de cotisation) dans les dix jours de son échéance, **des frais de gestion en cas d'impayés de 10€** vous seront facturés à chaque retard de paiement et une relance sera effectuée par email pour vous rappeler les conséquences de ce non-paiement.

Si les retards de paiement deviennent répétitifs, nous vous enverrons une lettre recommandée de mise en demeure en application de l'article L113-3 du Code des Assurances. Vous devrez alors régler les cotisations impayées de la période échue, les cotisations correspondant à 30 jours d'assurance à compter de l'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure **ainsi que des frais de gestion de mise en demeure de 30 euros**.

Tout contrat mis en demeure passera en prélèvement annuel.

Les garanties seront suspendues 30 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure.

Nous résilierons le contrat dix jours après la date de suspension des garanties.

8. Le règlement de vos sinistres

8.1. Votre déclaration

Vous devez nous déclarer tout sinistre soit par téléphone, soit par message depuis le site Internet www.amaguiz.com/contact, dès que vous en avez connaissance.

Le délai de déclaration ou de transmission des pièces est de 5 jours ouvrés après la survenance du sinistre sauf cas de force majeure.

Dans le cas où un retard de déclaration est de nature à aggraver votre indemnisation, celle-ci sera réduite pour être limitée au montant que nous aurions payé si nous en avions eu connaissance dans les délais prescrits.

Les obligations en cas de sinistre

- Pièces obligatoires à joindre à la déclaration du sinistre occasionnant des frais vétérinaires consécutifs à un accident :
 - la déclaration des circonstances de l'accident et en cas de tiers mis en cause, les coordonnées de celui-ci et éventuellement celles de son assureur,
 - la feuille de soins complétée, signée et tamponnée par le vétérinaire,
 - les factures nominatives et acquittées (frais vétérinaires, laboratoire et pharmacie),
 - ordonnances du docteur vétérinaire (prescription des analyses et des médicaments)
 - si décès de l'animal assuré suite à un accident : le certificat de décès établi par le docteur vétérinaire mentionnant la cause et la date du décès ainsi que le nom et le numéro de tatouage ou de puce électronique de l'animal.
- Pièces obligatoires à joindre à la déclaration du sinistre occasionnant des frais vétérinaires consécutifs à une maladie :
 - la feuille de soins complétée, signée et tamponnée par le vétérinaire,
 - les factures nominatives et acquittées (frais vétérinaires, laboratoire et pharmacie),
 - ordonnances du docteur vétérinaire (prescription des analyses et des médicaments).
- Pièces obligatoires à joindre en cas de décès accidentel de l'animal assuré sans frais de soins :
 - la déclaration des circonstances de l'accident,
 - le certificat de décès établi par le docteur vétérinaire mentionnant la cause et la date du décès ainsi que le nom et le numéro de tatouage ou de puce électronique de l'animal.
- Pièces obligatoires à joindre en cas d'assistance ou de frais de garde de l'animal assuré :
 - la facture acquittée du refuge, pension ou chenil (avec les dates d'arrivée et de départ),
 - le bulletin d'hospitalisation du souscripteur indiquant le nombre de jours et les dates d'entrée et de sortie de l'établissement,
 - les justificatifs des frais de déplacement du proche vers le domicile.

En cas de révision d'un dossier, des pièces complémentaires vous seront demandées (radiographies, compte-rendu, résultats d'analyses, historique médical...).

8.2. L'indemnisation

Il vous appartient dans tous les cas de fournir les éléments de preuve pour la mise en jeu de la garantie suite à un sinistre, en respectant vos obligations, précisées à l'article 8.1. Sous cette réserve, votre préjudice est fixé et réglé dans les conditions suivantes.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre ou d'exagération frauduleuse sur le préjudice déclaré (réclamation exagérée, ne correspondant pas à la réalité, usage de

fausse facture, facture de complaisance, invocation de fausses blessures ou de fausses maladies de votre animal), l'assuré perdra tout droit à indemnisation.

8.3. Les franchises

La franchise représente la part du préjudice subi qui reste à la charge de l'assuré dans le règlement du sinistre. Elle est exprimée en pourcentage avec un minimum et un maximum exprimé en euros. Les franchises sont spécifiées dans les conditions particulières et dans les présentes conditions générales (article 4.2).

8.4. Le délai de paiement de l'indemnisation

Le délai de règlement de l'indemnité est fixé à maximum 5 jours après l'accord entre les parties sur le montant de l'indemnité et dès lors que toutes les pièces exigées ont été fournies.

8.5. Les réclamations en cas de sinistre

Le montant des dommages est fixé à l'amiable. L'assuré a la possibilité de se faire assister par un expert. Si l'expert de l'assuré et celui de la compagnie d'assurance ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer un expert ou, pour les deux experts, de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de grande instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit.

Chacun paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu la moitié des frais et honoraires du troisième.

8.6. La prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par un délai de deux ans, à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- 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 nous 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 peut être interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de celle-ci :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du code civil),
- la demande en justice (articles 2241 à 2443 du code civil),
- un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2446 du code civil),

ainsi que dans les cas ci-après :

- désignation d'expert à la suite d'un sinistre,
- envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (par nous à l'assuré pour l'action en paiement de la cotisation ou par l'assuré à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité après sinistre),
- citation en justice (même en référé),
- commandement ou saisie signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

En revanche, le paiement de la cotisation appelée avec proposition des dites modifications vaut acceptation de ces modifications.

8.7. La subrogation

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre un éventuel tiers responsable de vos dommages, pour obtenir de sa part le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

9. Réclamations

Amaline Assurances a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Les conseillers amaguiz sont à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos questions :

- par téléphone,
- par messagerie,
- ou en demandant à être rappelé par un conseiller.

Pour joindre le Service Client, connectez-vous sur www.amaguiz.com, rubrique « [Nous contacter](#) » ou depuis votre application mobile Mon amaguiz.

La foire aux questions (FAQ) sur le site www.amaguiz.com permet également de répondre aux questions les plus fréquentes qui se posent à vous.

Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans la gestion de votre contrat ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Vous pouvez alors formuler une réclamation auprès de **votre Service Client qui est votre premier interlocuteur en cas de réclamation.**

Pour cela, connectez-vous sur www.amaguiz.com, rubrique « [Nous contacter](#) », précisez si votre demande concerne la gestion de votre contrat ou un sinistre en cours, puis cliquez sur « **Formuler une réclamation** ».

Si, après sollicitation de ce premier niveau, le désaccord persiste, vous pouvez alors solliciter le Service « **Qualité et Réclamations** » d'Amaline Assurances. Pour cela, connectez-vous sur www.amaguiz.com, rubrique « [Nous contacter](#) », précisez si votre demande concerne la gestion de votre contrat ou un sinistre en cours, puis cliquez sur « **Formuler une réclamation** ». A la différence du premier niveau, précisez bien que votre demande est à l'attention du Service « **Qualité et Réclamations** » d'Amaline Assurances.

Vous pouvez aussi adresser votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

Amaline Assurances
Service Clientèle, Qualité et Réclamations
TSA 47717 - 35 577 Cesson Sévigné CEDEX

Le Service « Clientèle Qualité et Réclamations » d'amaguiz s'engage à accuser réception de votre demande dans les 2 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, vous en serez informé.

En dernier lieu, si malgré les deux premiers niveaux de gestion de votre réclamation, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez saisir le Médiateur des Assurances. **Attention, la médiation de l'assurance ne peut être saisie d'une affaire que lorsque toutes les voies de recours internes ont été épuisées.**

Le médiateur a vocation à rechercher une solution amiable lorsque celle-ci n'a pas pu être trouvée auprès d'Amaline Assurances. Il exerce sa fonction en toute indépendance. Vous pouvez le saisir en transmettant votre demande sur <http://www.mediation-assurance.org> ou à l'adresse postale suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur vous répondra directement, en vous faisant connaître sa position.

10. Informatique et libertés

Nous traitons les données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée et des normes édictées par la CNIL.

Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat et de vos garanties, à la gestion de nos relations commerciales et contractuelles, à la gestion du risque de fraude ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur, selon finalités détaillées ci-dessous.

10.1. Vos droits

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées en vous adressant à correspondant-cnil@amaguiz.com.

10.2. Passation, gestion, exécution des contrats et gestion commerciale des clients et prospects

Vous êtes susceptible de recevoir des offres commerciales pour des produits et services analogues (Assurances, Banque et Services) à ceux souscrits, et adaptés à vos besoins, ainsi que de nos partenaires. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix en nous contactant.

Conformément à l'article L121-34 du code de la consommation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique ; du fait de notre relation contractuelle, nous pouvons continuer à vous appeler, même si vous y êtes inscrits.

Les données vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont nécessaires à la gestion des relations commerciales et contractuelles.

Ces informations sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la passation, gestion et exécution des contrats de chacune de vos garanties, à ses délégataires, intermédiaires, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du Groupe Groupama dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, aux co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, Médecins-conseils et personnel habilité, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations ou lorsque Amaline Assurances offre des garanties complémentaires à celles des régimes sociaux.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants ; aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

10.3. Lutte contre la fraude à l'assurance

Nous mettons en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Groupama. Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Groupama dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement

concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

10.4. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Pour répondre à ses obligations légales, nous mettons en œuvre des traitements de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières

10.5. Enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon modalités décrites ci-dessus (voir § 10.1).

10.6. Etudes, Statistiques

Des données à caractère personnel vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont également susceptibles d'être utilisées et exploitées par Amaline Assurances et les entités du Groupe Groupama (ou leurs sous-traitants) à des fins statistiques ou d'études, en vue notamment de faire évoluer nos offres de produits et services, de personnalisation de nos relations, de mieux connaître le marché et la concurrence ou d'innovations.

Ces données peuvent être associées, combinées ou inclure des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) collectées automatiquement ou communiquées par vos soins lors de votre navigation sur notre site internet, de l'usage de certaines fonctionnalités du site ou de notre application mobile (et ce conformément à nos politiques « vie privée et données personnelles » et « cookies » accessibles sur notre site internet ou prévues aux Conditions Générales d'Utilisation du site ou de notre application mobile).

Elles peuvent également être combinées avec des données statistiques ou agrégées issues de différentes sources internes ou externes.

L'ensemble des données à caractère personnel sont traitées dans le respect des réglementations en vigueur, et notamment celles relatives au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel.

Ces mentions informatives sont visualisables à tout moment sur notre site internet et actualisées en fonction des évolutions de la réglementation en vigueur (rubrique « Mentions légales »).



Amaguiz.com est une marque d'Amaline Assurances

Amaline Assurances

Société Anonyme au capital de 41.331.600 € entièrement versé.

Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de
Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Siège social situé au 8/10 rue d'Astorg – 75008 Paris. Immatriculée au Registre du Commerce et des
Sociétés de Paris sous le numéro 393 474 457 - Code APE 6512Z

Adresse postale : Amaline Assurances - TSA 47717 - 35 577 Cesson Sevigne CEDEX

AMAGUIZ-01/08/2018

amaguiz.com

une marque LE GROUPE
Groupama

AMALINE ASSURANCES - TSA 47717 - 35 577 Cesson Sevigne CEDEX