



Assur'4Pattes

CONTRAT D'ASSURANCE

Conditions Générales, valant Projet de Contrat au sens de l'article L. 112-2 du Code des Assurances, comprenant :

- les modalités d'examen des réclamations
- les informations relatives à la Protection des données personnelles

Conditions Générales Assur'4Pattes Matmut & Co valant projet de contrat

Ce contrat d'assurance santé animale a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires consécutives aux frais de soins vétérinaires exposés par vous en cas de maladie ou d'accident du chien ou du chat désigné aux Conditions Particulières et de vous accorder des prestations d'assistance.

Votre animal doit être identifié par une puce électronique ou un tatouage et être âgé de 3 mois ou plus et de moins de 8 ans à la date de prise d'effet des garanties.

Nous accordons les garanties mentionnées aux Conditions Particulières et définies par les présentes Conditions Générales, **dans les limites qu'elles prévoient.**

Le contrat ne peut être souscrit que par une personne physique domiciliée en France métropolitaine ou dans la Principauté de Monaco.

Pour toute question concernant votre contrat ou la mise en jeu d'une garantie

Téléphone
02 32 18 53 05
(prix d'un appel normal)

Mail
santeanimale.matmut@assurone-group.com

Sommaire

TITRE I	MIEUX COMPRENDRE VOTRE CONTRAT	Page 4
	Article 1 - Lexique	Page 4
	Article 2 - Tableau des garanties	Page 6
	Article 3 - Délais de carence, taux et plafonds de remboursement	Page 6
	Article 4 - Conditions d'octroi des garanties liées à l'animal	Page 7
	Article 5 - Territorialité des garanties	Page 7
TITRE II	GARANTIES ACCORDEES	Page 8
CHAPITRE I	GARANTIES DES FRAIS VETERINAIRES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE	Page 8
	Article 6 - Remboursement des frais vétérinaires courants en cas d'accident ou de maladie.....	Page 8
	Article 7 - Remboursement des frais d'intervention chirurgicale en cas d'accident ou de maladie.....	Page 8
CHAPITRE II	GARANTIES DE PREVENTION	Page 9
	Article 8 - Remboursement des frais de vaccination annuelle	Page 9
	Article 9 - Remboursement des frais de détartrage préventif.....	Page 9
CHAPITRE III	GARANTIES D'ASSISTANCE EN LIEN AVEC VOTRE ANIMAL	Page 10
	Article 10 - Etendue des garanties	Page 10
CHAPITRE IV	GARANTIE EN CAS DE DECES DE VOTRE ANIMAL	Page 13
	Article 11 - Participation aux frais d'obsèques	Page 13
TITRE III	GARANTIE D'ASSISTANCE JURIDIQUE	Page 14
	Article 12 - Assistance juridique.....	Page 14
TITRE IV	EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES	Page 15
	Article 13 - Exclusions applicables à toutes les garanties	Page 15
TITRE V	MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS ET MODALITÉS D'INDEMNISATION	Page 16
CHAPITRE I	MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS : VOS OBLIGATIONS ET NOTRE ENGAGEMENT QUALITE	Page 16
	Article 14 - Vos obligations	Page 16
	Article 15 - Notre Engagement Qualité	Page 17
CHAPITRE II	MODALITÉS D'INDEMNISATION	Page 18
	Article 16 - Détermination de l'indemnité versée	Page 18
	Article 17 - Subrogation	Page 18
TITRE VI	FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT	Page 19
	Article 18 - Conformité du risque déclaré à la réalité	Page 19
	Article 19 - Communication d'informations ou de documents sur support durable	Page 19
	Article 20 - Formation, modification et durée de votre contrat, langue et loi applicables	Page 19
	Article 21 - Cotisation.....	Page 20
	Article 22 - Autres assurances	Page 21
	Article 23 - Prescription	Page 21
	Article 24 - Résiliation de votre contrat et droit de renonciation	Page 21

Modalités d'examen des réclamations **Page 25**
Protection des données personnelles **Page 27**

MIEUX COMPRENDRE VOTRE CONTRAT

ARTICLE 1 Lexique

Ce lexique est destiné à vous aider à mieux comprendre votre contrat. Les mots ou expressions définis ci-après, à l'exception des termes « Nous » et « Vous » traités dans l'encadré en fin d'article, sont repérables dans les pages suivantes grâce au symbole ↴.

Pour l'exécution du présent contrat, outre les définitions spécifiques figurant au Chapitre III du Titre II (Garanties d'assistance en lien avec votre animal) et dans la partie « Modalités d'examen des réclamations », on entend par :

Accident

Toute atteinte à l'intégrité corporelle de l'animal désigné aux Conditions Particulières non intentionnelle de la part du souscripteur, des personnes vivant sous son toit et/ou des personnes qui ont la garde de l'animal et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Année d'assurance

Période comprise entre deux échéances annuelles de cotisation. La date d'échéance annuelle est stipulée aux Conditions Particulières.

Si le contrat expire entre deux échéances annuelles, la dernière année d'assurance s'entend de la période comprise entre la dernière date d'échéance annuelle et la date de résiliation du contrat.

Conditions Générales

Présent document décrivant les garanties proposées et le fonctionnement du contrat.

Conditions Particulières et leurs annexes

Documents délivrés lors de la souscription du contrat ou de sa modification (avenant) précisant notamment le nom de l'animal, son espèce, sa race, son genre, sa date de naissance, son numéro d'identification ainsi que l'énoncé et le plafond des garanties souscrites.

Déchéance

Perte du droit à la garantie de l'assureur lorsque, en cas de mise en jeu d'une garantie du contrat, le souscripteur n'a pas exécuté ses obligations contractuelles.

Délai de carence

Période comprise entre la date d'effet du contrat et le début d'application des garanties.

Détartrage

Acte vétérinaire qui élimine le tartre (ou plaque) des surfaces dentaires de l'animal.

Échéance annuelle

Date indiquée aux Conditions Particulières. Elle détermine notamment le point de départ d'une période annuelle d'assurance.

Frais vétérinaires courants

Tout acte effectué par un docteur vétérinaire ayant pour objet de déterminer l'état physiologique d'un animal ou son état de santé, de diagnostiquer une maladie, une blessure, une douleur, une malformation, de les prévenir ou les traiter, de prescrire des médicaments ou de les administrer par voie parentérale.

Intervention chirurgicale

Toute intervention d'un docteur vétérinaire sur une partie du corps de l'animal, nécessitant l'incision de son enveloppe corporelle ou l'ablation d'un organe, réalisée sous anesthésie générale ou locale, dans le but de prévenir ou traiter une affection.

Maladie

Toute altération de l'état de santé de l'animal, constatée par un docteur vétérinaire.

Note d'honoraires

Document établi par le docteur vétérinaire et remis au souscripteur du contrat comportant a minima les mentions suivantes : la date de sa rédaction, le nom et d'adresse du docteur vétérinaire, le nom et prénom du souscripteur, le nom de l'animal, la date d'exécution de l'acte, le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque acte fourni et produit vendu, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Nullité du contrat

Mesure visée par la loi - article L. 113-8 du Code des Assurances - pour sanctionner le souscripteur ayant fait une fausse déclaration volontaire du risque, à la souscription ou en cours de contrat, dans l'intention de tromper l'assureur. Le contrat est considéré comme n'ayant jamais existé.

Plafond annuel de remboursement

Somme maximale de prise en charge, par année d'assurance, de certaines garanties par l'assureur.

Le plafond annuel non consommé ne se reporte pas d'une année sur l'autre.

Prescription

Délai à l'issue duquel le titulaire d'un droit ne dispose plus d'action pour le faire valoir.

Réduction des indemnités

Mesure visée par la loi - article L. 113-9 du Code des Assurances - pour sanctionner le souscripteur ayant omis de déclarer à l'assureur tous les éléments du risque ou ayant fait une déclaration inexacte à la souscription ou en cours de contrat qui, en conséquence, n'a pas permis à l'assureur d'appliquer une cotisation adaptée.

L'indemnité de remboursement est alors réduite en proportion de la cotisation payée par rapport à la cotisation qui aurait été due si le souscripteur avait complètement et exactement déclaré le risque.

Souscripteur

Signataire du présent contrat défini sous ce nom aux Conditions Particulières.

Subrogation

Substitution de l'assureur dans les droits du souscripteur, lorsqu'il a été indemnisé, contre les tiers responsables du dommage.

Support durable

Tout instrument offrant la possibilité au souscripteur ou à l'assureur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations conservées.

Tacite reconduction

Renouvellement automatique du contrat à son échéance annuelle. Lorsque le contrat n'est pas résilié dans les formes et conditions prévues par les présentes Conditions Générales, il est automatiquement renouvelé pour une durée d'un an.

Taux de remboursement

Taux, exprimé en pourcentage, à partir duquel les indemnités sont calculées ; il est appliqué sur le montant des frais vétérinaires engagés par le bénéficiaire en cas de maladie ou d'accident de l'animal et détermine l'indemnité qui vous est versée. Ce taux figure aux Conditions Particulières du contrat.

Nous*

Matmut & Co. La gestion du présent contrat ainsi que les garanties des frais vétérinaires en cas d'accident ou de maladie, de prévention et en cas de décès de l'animal désigné aux Conditions Particulières sont réalisées par AssurOne.

Matmut Assistance pour les garanties d'assistance. Ces garanties sont réalisées par IMA GIE.

Matmut Protection Juridique pour la garantie d'assistance juridique.

Vous*

Le souscripteur du contrat, désigné à ce titre aux Conditions Particulières, bénéficiaire des indemnités consécutives à la mise en jeu des garanties des frais vétérinaires en cas d'accident ou de maladie et de la participation aux frais d'obsèques de l'animal.

* Terme non repérable par le symbole ¶ dans le texte des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 2 Tableau des garanties

Votre contrat couvre les frais de soins vétérinaires de l'animal nommément désigné aux Conditions Particulières \blacktriangleright . Il comporte un ensemble de garanties qui vous sont acquises lorsqu'elles sont mentionnées aux Conditions Particulières \blacktriangleright .

GARANTIES ACCORDEES	FORMULES DE GARANTIES		ARTICLES DES CONDITIONS GÉNÉRALES \blacktriangleright
	Prim'	Max'	
GARANTIES DES FRAIS VÉTÉRINAIRES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE			
Remboursement des frais vétérinaires courants \blacktriangleright en cas d'accident \blacktriangleright ou de maladie \blacktriangleright	•	•	6
Remboursement des frais d'intervention chirurgicale \blacktriangleright en cas d'accident \blacktriangleright ou de maladie \blacktriangleright	•	•	7
GARANTIES DE PREVENTION			
Remboursement des frais de vaccination annuelle		•	8
Remboursement des frais de détartrage \blacktriangleright préventif		•	9
GARANTIES D'ASSISTANCE EN LIEN AVEC VOTRE ANIMAL			
Le bénéficiaire malade ou accidenté	•	•	10
Le bénéficiaire voyageant à l'étranger avec l'animal	•	•	10
Les informations et conseils animaliers	•	•	10
La disparition (perte, fugue ou enlèvement) de votre animal	•	•	10
L'assistance psychologique en cas de décès ou de perte de votre animal	•	•	10
GARANTIE EN CAS DE DECES DE VOTRE ANIMAL			
Participation aux frais d'obsèques (frais d'euthanasie, frais funéraires)		•	11
GARANTIE D'ASSISTANCE JURIDIQUE			
Assistance juridique	•	•	12

ARTICLE 3 Délais de carence, taux et plafonds de remboursement

Lorsque les garanties vous sont acquises, elles le sont :

- à l'issue du délai mentionné à l'article 3-1 qui commence à courir à compter de la date d'effet du contrat,
- dans les limites des taux et plafonds de remboursement figurant à l'article 3-2.

3-1 DELAIS DE CARENCE

Lorsque les garanties vous sont acquises, elles le sont :

A- Pour les frais vétérinaires courants

- en cas d'accident \blacktriangleright : à la condition que l'accident \blacktriangleright soit survenu après un délai de 48 heures à compter de la date d'effet du contrat,
- en cas de maladie \blacktriangleright : à la condition que la première manifestation de la maladie \blacktriangleright ait lieu après un délai de 45 jours à compter de la date d'effet du contrat.

B- Pour les frais d'intervention chirurgicale

- consécutive à un accident \blacktriangleright : après un délai de 48 heures à compter de la date d'effet du contrat,
- consécutive à une maladie \blacktriangleright : après un délai de 6 mois à compter de la date d'effet du contrat et à condition que la première manifestation de cette maladie \blacktriangleright ait eu lieu après un délai de 45 jours à compter de cette même date d'effet.

C- Pour les frais de détartrage préventif

- après un délai de 24 mois à compter de la date d'effet du contrat.

D- Pour les frais d'obsèques

- après un délai de 6 mois à compter de la date d'effet du contrat.

3-2 TAUX ET PLAFONDS DE REMBOURSEMENT

GARANTIES ACCORDEES	FORMULES DE GARANTIES	
	Prim'	Max'
GARANTIES DES FRAIS VETERINAIRES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE		
Remboursement des frais vétérinaires courants ↴	Taux de remboursement : 50 %	Taux de remboursement : 80 %
Remboursement des frais d'intervention chirurgicale ↴	Plafond annuel de remboursement ↴ (frais vétérinaires courants ↴ et frais d'intervention chirurgicale ↴ confondus) : 1 200 €	Plafond annuel de remboursement ↴ (frais vétérinaires courants ↴ et frais d'intervention chirurgicale ↴ confondus) : 1 800 €
GARANTIES DE PREVENTION		
Remboursement des frais de vaccination annuelle		50 € / an
Remboursement des frais de détartrage ↴ préventif		Remboursement des frais exposés dans la limite d'un événement toutes les 2 années d'assurance ↴, d'échéance annuelle à échéance annuelle
GARANTIE EN CAS DE DECES DE VOTRE ANIMAL		
Participation aux frais d'obsèques (frais d'euthanasie, frais funéraires)		150 €

ARTICLE 4 Conditions d'octroi des garanties liées à l'animal

Au jour de la prise d'effet des garanties, le chien ou le chat désigné aux Conditions Particulières ↴ doit être :

- âgé de 3 mois ou plus et de moins de 8 ans,
- identifié par une puce électronique ou un tatouage.

Outre les exclusions prévues à l'article 13, les garanties du présent contrat ne vous sont pas accordées si l'animal :

- est âgé de moins de 3 mois ou de 8 ans et plus à la date d'effet du contrat,
- n'est pas identifié par une puce électronique ou un tatouage,
- est utilisé à des fins professionnelles,
- fait partie d'une meute (troupe de chiens dressés pour la chasse),
- fait partie d'un élevage professionnel,
- fait l'objet d'une activité commerciale.

ARTICLE 5 Territorialité des garanties

L'ensemble des garanties, à l'exception des garanties d'assistance en lien avec votre animal, s'applique :

- en France métropolitaine ou dans la Principauté de Monaco,
- dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion) et, à l'étranger, dans les pays de l'Union Européenne, en Suisse, dans les Principautés d'Andorre et de Liechtenstein, à Saint-Marin, en Norvège, en Islande et au Royaume-Uni en cas de déplacement, n'excédant pas 3 mois consécutifs, effectué avec votre animal dans le cadre de votre vie privée.

Pour les garanties d'assistance en lien avec votre animal, la territorialité fait l'objet d'un développement distinct figurant à l'article 10-3.

GARANTIES ACCORDÉES

CHAPITRE I - GARANTIES DES FRAIS VÉTÉRINAIRES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE

Les garanties « Remboursement des frais vétérinaires courants » en cas d'accident ou de maladie » (article 6) et « Remboursement des frais d'intervention chirurgicale » en cas d'accident ou de maladie » (article 7) sont accordées quelle que soit la formule souscrite.

ARTICLE 6 Remboursement des frais vétérinaires courants en cas d'accident ou de maladie

Nous vous remboursons les frais ci-dessous indiqués, et ce dans la limite des taux de prise en charge et des plafonds mentionnés à l'article 3 des présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières :

- les honoraires de consultation ou de visite d'un docteur vétérinaire,
- les médicaments prescrits par le docteur vétérinaire,
- les frais de diagnostics prescrits par le docteur vétérinaire : analyses de laboratoire, examens d'imagerie, biopsies, prises de sang, ponctions, arthroscopies, examens cardiologiques,
- les frais de radiothérapie et de chimiothérapie prescrits par le docteur vétérinaire,
- les frais de transport en ambulance animale, sous réserve que l'état de votre animal nécessite un tel moyen de transport et qu'il soit validé par le docteur vétérinaire,
- les frais de séjour en cabinet ou en clinique vétérinaire,

à l'exclusion des frais d'euthanasie et d'incinération

ARTICLE 7 Remboursement des frais d'intervention chirurgicale en cas d'accident ou de maladie

Nous vous remboursons les frais ci-dessous indiqués, et ce dans la limite des taux de prise en charge et des plafonds mentionnés à l'article 3 des présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières :

- les honoraires vétérinaires propres à l'intervention chirurgicale ,
- les frais de diagnostics survenus dans un délai de 15 jours précédant le jour de l'intervention chirurgicale : analyses de laboratoire, examens d'imagerie, biopsies, prises de sang, ponctions, arthroscopies, examens cardiologiques,
- les frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à l'intervention chirurgicale ,
- les frais de séjour en cabinet ou en clinique vétérinaire rendus nécessaires par l'intervention chirurgicale .

Les garanties « Remboursement des frais de vaccination annuelle » (article 8) et « Remboursement des frais de détartrage préventif » (article 9) vous sont accordées lorsque vous avez souscrit la formule Max'.

ARTICLE 8 Remboursement des frais de vaccination annuelle

Nous vous remboursons les frais de vaccination annuelle de l'animal désigné aux Conditions Particulières dans la limite des plafonds mentionnés à l'article 3 des présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières.

ARTICLE 9 Remboursement des frais de détartrage préventif

Nous vous remboursons les frais de détartrage préventif. Cette garantie prend effet au terme d'une période d'assurance ininterrompue de deux ans après la date de d'effet du contrat et dans la limite d'une seule prise en charge toutes les 2 années d'assurance, d'échéance annuelle à échéance annuelle.

CHAPITRE III - GARANTIES D'ASSISTANCE EN LIEN AVEC VOTRE ANIMAL

Les prestations d'assistance sont accordées quelle que soit la formule souscrite.

ARTICLE 10 Étendue des garanties

10-1 DEFINITIONS

Accident corporel

Événement soudain, involontaire et imprévu entraînant une lésion corporelle du bénéficiaire, dont la cause est extérieure au bénéficiaire lui-même, indépendante de sa volonté.

Bénéficiaire

Souscripteur du contrat tel que désigné aux Conditions Particulières et son conjoint vivant en permanence sous son toit.

Domicile

Lieu de résidence principale ou secondaire ou lieu de villégiature du bénéficiaire. Ce domicile doit se situer en France métropolitaine ou dans la Principauté de Monaco.

Hospitalisation du bénéficiaire

Tout séjour dans un établissement de soins, public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical de lésions résultant d'un accident corporel ou d'une maladie soudaine.

Immobilisation du bénéficiaire

Etat qui, à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie soudaine et imprévisible, empêche le bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et entraîne son immobilisation au domicile pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

Maladie soudaine et imprévisible du bénéficiaire

Altération soudaine et imprévisible de l'état de santé du bénéficiaire consécutive ou non à une pathologie préexistante. Le caractère soudain et imprévisible de la maladie du bénéficiaire est apprécié par les médecins de **Matmut** Assistance.

Proche

Toute personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou à Monaco.

10-2 OBJET DES GARANTIES

Accorder au(x) bénéficiaire(s) un ensemble de prestations :

- en cas de maladie [☛], d'accident [☛], de disparition ou de décès de l'animal,
- en cas d'hospitalisation, de maladie soudaine et imprévisible ou d'immobilisation de l'un des bénéficiaires,
- à l'occasion d'un déplacement à l'étranger avec l'animal,

10-3 TERRITORIALITE DES GARANTIES

Les garanties d'assistance en lien avec votre animal s'appliquent en France métropolitaine et dans la Principauté de Monaco.

Par exception, les prestations d'assistance à l'étranger sont accordées exclusivement dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion), dans les pays de l'Union Européenne, en Suisse, dans les Principautés d'Andorre et de Liechtenstein, à Saint-Marin, en Norvège, en Islande et au Royaume-Uni en cas de déplacement, n'excédant pas 3 mois consécutifs, effectué avec votre animal dans le cadre de votre vie privée.

10-4 CONTENU DES PRESTATIONS

A- Le bénéficiaire malade ou accidenté

NATURE DES PRESTATIONS	CONTENU DES PRESTATIONS	CONDITIONS ET LIMITES D'INTERVENTION
EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE DE L'ANIMAL ET DE MALADIE SOUDAIN ET IMPREVISIBLE OU D'ACCIDENT DU BENEFICIAIRE		
Transport de l'animal chez le vétérinaire	Matmut Assistance organise et prend en charge un aller/retour de l'animal, accompagné, en taxi du domicile du bénéficiaire jusque chez le vétérinaire le plus proche	Si aucun bénéficiaire ne peut véhiculer l'animal Un certificat vétérinaire justifiant de l'accident ou de la maladie survenu à l'animal pourra être demandé.

NATURE DES PRESTATIONS	CONTENU DES PRESTATIONS	CONDITIONS ET LIMITES D'INTERVENTION
EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 2 JOURS OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS CONSECUTIFS DU BENEFICIAIRE		
Organisation et prise en charge de la garde de l'animal	Matmut Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes :	
	• visite à domicile par un pet-sitter	Prise en charge de 2 visites par jour, dans la limite de 30 jours
	• transport aller/retour de l'animal du domicile du bénéficiaire à celui d'un proche	Proche résidant en France métropolitaine ou à Monaco, dans un rayon de 50km du domicile du bénéficiaire
	• transport aller/retour de l'animal depuis le domicile à la pension et frais de garde en pension animalière	Si aucun proche ne peut s'occuper de l'animal Prise en charge des frais de transport et de pension dans la limite de 300 €

B- Le bénéficiaire voyageant à l'étranger avec l'animal

NATURE DES PRESTATIONS	CONTENU DES PRESTATIONS	CONDITIONS ET LIMITES D'INTERVENTION
Recherche d'un vétérinaire à l'étranger	Matmut Assistance recherche et communique les coordonnées d'un cabinet ou d'une clinique vétérinaire le plus proche du lieu où se trouve l'animal blessé ou malade.	Le coût des soins vétérinaires et des médicaments est à la charge du bénéficiaire*.
Acheminement de médicaments à l'étranger	Matmut Assistance recherche localement leurs équivalents disponibles. À défaut et après avoir obtenu copie de l'ordonnance auprès du vétérinaire traitant de l'animal, Matmut Assistance les recherche, en France exclusivement, organise et prend en charge leur envoi.	Lorsque certains médicaments indispensables prescrits par un vétérinaire ne sont pas disponibles dans le pays où séjourne le bénéficiaire. Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du bénéficiaire*. Ces envois sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par les législations nationales en matière d'importation ou d'exportation des médicaments.

* Toute demande de prise en charge de ces frais doit faire l'objet d'une déclaration auprès d'AssurOne selon les modalités prévues à l'article 14 des présentes Conditions Générales ↗ .

C- Les informations et conseils animaliers

NATURE DES PRESTATIONS	CONTENU DES PRESTATIONS	CONDITIONS ET LIMITES D'INTERVENTION
Informations et conseils à caractère documentaire	Matmut Assistance communique tout renseignement d'ordre général sur les chats et les chiens : hygiène, alimentation, vaccins, voyage, ...	

D- La disparition (perte, fugue ou enlèvement) de votre animal

NATURE DES PRESTATIONS	CONTENU DES PRESTATIONS	CONDITIONS ET LIMITES D'INTERVENTION
Aide à la recherche de l'animal	Matmut Assistance communique au bénéficiaire : - les conseils et les démarches à effectuer auprès des services appropriés pour permettre de retrouver rapidement l'animal, - la liste des vétérinaires (indépendants ou cliniques) dans un rayon de 50 kilomètres autour de son domicile.	

E- L'assistance psychologique en cas de décès ou de perte de votre animal

NATURE DE LA PRESTATION	CONTENU DE LA PRESTATION	CONDITIONS ET LIMITES D'INTERVENTION
Assistance psychologique	Matmut Assistance organise et prend en charge selon le cas : <ul style="list-style-type: none">• des entretiens téléphoniques individuels avec un psychologue clinicien,• si nécessaire, des entretiens en vis-à-vis avec un psychologue clinicien.	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 5 entretiens téléphoniques• Si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en vis-à-vis• Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 3 mois à compter de la survenance de l'événement

10-5 MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Les prestations de **Matmut** Assistance visées à l'article 10-4 sont réalisées par Inter Mutuelles Assistance GIE (118 venue de Paris - 79000 Niort).

Vous devez joindre **Matmut** Assistance 24 h/24, tous les jours, même les jours fériés aux numéros disponibles en ligne à partir de votre Espace Personnel sur matmut.fr

1 - Les prestations garanties s'appliquent compte tenu des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques et juridiques propres au lieu de survenance de l'événement et constatées lors de l'événement.

La responsabilité de Matmut Assistance *ne saurait être recherchée, en cas de manquement à ses obligations si celui-ci résulte de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.*

Matmut Assistance *ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.*

Enfin, Matmut Assistance *ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aura commis de façon volontaire des infractions à la législation locale en vigueur.*

2 - **Matmut** Assistance *ne prend pas en charge les dépenses que le bénéficiaire :*

- *a engagées de sa propre initiative,*
- *aurait engagées normalement en l'absence de l'événement ayant justifié l'intervention de Matmut* Assistance *(titre de transport, repas, carburant, péage...).*

3 - Les prestations non prévues à l'article 10-4, que **Matmut** Assistance accepterait de mettre en œuvre à la demande d'un bénéficiaire seront considérées comme une avance de fonds remboursable.

4 - De plus, **Matmut** & Co est subrogée, à concurrence des frais que **Matmut** Assistance a engagés pour son compte, dans les droits et actions de ses souscripteurs et bénéficiaires contre tout responsable de sinistre.

5 - **Matmut** Assistance se réserve le droit de demander au bénéficiaire tout document ou information permettant de prouver la survenance de l'événement ou que le dommage subi est bien la conséquence d'un événement garanti.

10-6 EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues à l'article 13,

• *nous ne prenons pas en charge les événements liés :*

- *à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale [¶] du bénéficiaire qui ne constituerait pas un accident corporel ou une maladie soudaine et imprévisible du bénéficiaire tel que défini à l'article 10-1,*
- *à une hospitalisation du bénéficiaire d'une durée inférieure à 48 heures consécutives,*
- *à une immobilisation du bénéficiaire d'une durée inférieure à 5 jours consécutifs,*
- *aux conséquences de l'usage par le bénéficiaire de médicaments ou de toute autre substance hors prescription médicale,*

• *nous ne pouvons remplacer les secours d'urgence auxquels vous devez faire appel en priorité (notamment les pompiers), ni prendre en charge leurs frais et n'intervenons que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.*

CHAPITRE IV - GARANTIE EN CAS DE DECES DE VOTRE ANIMAL

La garantie « Participation aux frais d'obsèques » (article 11) vous est accordée lorsque vous avez souscrit la formule Max'.

ARTICLE 11 Participation aux frais d'obsèques

Nous vous remboursons, dans la limite du plafond mentionné à l'article 3 des présentes Conditions Générales [✚] et aux Conditions Particulières [✚], les frais liés aux obsèques de votre animal :

- frais d'euthanasie (consultation, anesthésique, injection létale),
- frais funéraires (incinération, urne).

Cette garantie est mise en jeu au terme d'une période d'assurance de 6 mois ininterrompus après la date d'effet du contrat.

GARANTIE D'ASSISTANCE JURIDIQUE

ARTICLE 12 Assistance juridique

La garantie Assistance juridique est acquise quelle que soit la formule souscrite. Elle vous est accordée au titre d'un contrat collectif d'assurance de Protection Juridique souscrit par **Matmut & Co** auprès de **Matmut Protection Juridique**, 66 rue de Sotteville 76100 Rouen.

12-1 OBJET

La garantie vous permet de bénéficier d'une Assistance Juridique par téléphone en cas de litige ou de différend vous opposant à un tiers et relatif à votre animal.

12-2 CONTENU

Nous nous engageons à vous aider à résoudre le litige ou le différend rencontré en vous informant et en vous conseillant sur l'étendue et les limites de vos droits, sur la conduite à tenir face à une situation donnée, sur le coût et les chances de succès des actions susceptibles d'être entreprises.

12-3 MISE EN ŒUVRE

Vous pouvez joindre **Matmut Protection Juridique** par téléphone au numéro suivant : 02 32 18 52 91 (prix d'un appel normal).

EXCLUSIONS APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES

ARTICLE 13 Exclusions applicables à toutes les garanties

Outre les exclusions spécifiques à chacune des garanties et celle(s) figurant le cas échéant aux Conditions Particulières Ψ , nous ne garantissons pas :

- les maladies Ψ ou accidents Ψ , y compris leurs suites et conséquences, dont l'origine, la survenance ou la constatation est antérieure à la souscription de votre contrat ou incluse dans les délais de carence Ψ de ce dernier,
- les frais exposés pour les maladies Ψ qui auraient normalement pu être évitées si des vaccinations préventives avaient été réalisées :
 - chien : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, leptospirose, parvovirose, rage
 - chat : typhus, coryza, calicivirose, leucose féline, rage
- les frais exposés pour toute anomalie constitutionnelle, pathologie congénitale et/ou héréditaire et leurs conséquences, y compris les entropions, les ectropions, la dysplasie coxo-fémorale, les anomalies de développement de l'articulation du coude (non union du processus ancone, ostéochondrose, ostéochondrite dissecante, fragmentation du processus coronoïde médial, incongruence articulaire), les luxations de rotule (hors accidentelles), y compris les frais de dépistage de ces pathologies,
- tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée,
- les frais de mises bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnées par un accident Ψ ,
- les frais exposés lors de la gestation : diagnostic, suivi de gestation, l'avortement et ses conséquences, l'insémination artificielle,
- les frais médicamenteux pour interrompre les chaleurs,
- les frais exposés pour toute ovariectomie et castration de l'animal non consécutive à une pathologie,
- toute intervention chirurgicale Ψ destinée à corriger les oreilles ou la queue de la queue,
- les frais d'onxyctomie (dégriffage),
- toute intervention qui n'est pas effectuée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'ordre des vétérinaires,
- les frais de prothèse oculaire,
- les frais de prothèses dentaires ainsi que ceux afférents à tous appareillages externes,
- les frais d'alimentation, diététique ou thérapeutique, et de compléments alimentaires,
- les frais d'identification : puce électronique ou tatouage,
- les frais de diagnostic et de soin de la rage et les tests antirabiques,
- les frais de visite et de garde de l'animal, mordeur ou griffeur au sens de l'article R.223-25 5° du Code rural et de la pêche maritime, exposés en application de l'arrêté du 21 avril 1997 relatif à la mise sous surveillance des animaux mordeurs ou griffeurs visés à l'article L.223-10 du Code rural et de la pêche maritime,
- les frais de visite d'évaluation comportementale exposés en application des dispositions des articles L.211-13-1, L.211-14-1 et L.211-14-2 du Code rural et de la pêche maritime,
- les frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale,
- les consultations de confort et de prévention, sauf celles visées aux articles 8 et 9,
- les frais exposés pour tout achat de produits cosmétiques, d'entretien, d'hygiène ou de confort, lotions, shampoings, dentifrices n'ayant pas fait l'objet d'une autorisation de mise sur le marché à titre de produits médicamenteux et de produits anti-parasitaires,
- les visites et les frais médicamenteux consécutifs à toute pathologie comportementale et ses conséquences,
- les blessures consécutives à des combats de chiens organisés,
- les frais d'établissement d'un passeport ou de tout autre document,
- les blessures occasionnées à l'animal lors d'une partie de chasse, d'une course ou d'une compétition sportive, y compris l'entraînement pour une telle course ou compétition sportive,
- les frais exposés à la suite d'un accident Ψ ou d'une maladie Ψ occasionnés par :
 - des faits de guerre (civile ou étrangère),
 - des émeutes et mouvements populaires,
 - la désintégration du noyau atomique,
 - des mauvais traitements visés à l'article R.215-4 du Code rural et de la pêche maritime, imputables au maître, aux personnes vivant sous son toit ou aux personnes ayant la garde de l'animal,
- les frais d'autopsie.

MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS ET MODALITÉS D'INDEMNISATION

CHAPITRE I – MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS : VOS OBLIGATIONS ET NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

ARTICLE 14 Vos obligations

DÉLAI DE DÉCLARATION	
Déclaration	Dès que vous avez engagé des frais vétérinaires donnant lieu à remboursement au titre du présent contrat, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez nous en faire la déclaration par écrit, de préférence par lettre recommandée ou par mail, ou verbalement par téléphone.
Délai	5 jours ouvrés maximum
Sanction	<i>Vous pouvez encourir la déchéance ⚡ de votre droit à garantie en cas de retard dans la déclaration dès lors que ce manquement nous cause un préjudice.</i>

FORMALITÉS À RESPECTER ET INFORMATIONS A NOUS DELIVRER	
Dans votre déclaration	<p>Pour toute demande de prise en charge, vous devez nous adresser par courrier (Gestion SANTE ANIMALE MATMUT - 153 rue de Guise – CS 60 688 - 02315 SAINT QUENTIN CEDEX) ou par mail (santeanimale.matmut@assurone-group.com) :</p> <ul style="list-style-type: none"> la feuille de soins disponible en ligne à partir de votre Espace personnel sur matmut.fr complétée, datée et signée par vos soins pour la partie administrative et par le vétérinaire pour la partie financière et médicale, la note d'honoraires ⚡ correspondante établie par le vétérinaire. <p>En cas d'achat de médicaments en pharmacie ou d'analyses de laboratoire, vous devez joindre l'original de l'ordonnance nominative du vétérinaire prescripteur accompagnée de la facture de la pharmacie ou du laboratoire.</p> <p>En cas d'accident ⚡, vous devez nous indiquer sa date de survenance et les circonstances.</p> <p>En cas de maladie chronique nécessitant un traitement sur le long terme, vous pouvez nous fournir une attestation du vétérinaire comportant : le nom de votre animal, son identification, le nom et les coordonnées du propriétaire ; le nom de(s) médicament(s), le nom de la pathologie concernée par ce traitement, la durée du traitement.</p> <p>A cet effet, ce document remplace la feuille de soins exigée pour toute demande de remboursement. Cette attestation, d'une validité d'un an maximum, pourra être actualisée à notre demande.</p> <p>En cas d'ordonnance renouvelable pour votre animal, une copie de cette ordonnance nominative du docteur vétérinaire sera jointe à la facture de la pharmacie. La durée de validité de l'ordonnance ne peut excéder une durée de douze mois consécutive à compter de la date de délivrance de l'ordonnance.</p> <p>En cas de décès de votre animal, vous devez nous adresser par courrier (Gestion SANTE ANIMALE MATMUT-153 rue de Guise – CS 60 688 - 02315 SAINT QUENTIN CEDEX) ou par mail (santeanimale.matmut@assurone-group.com) :</p> <ul style="list-style-type: none"> la déclaration de décès disponible en ligne à partir de votre Espace personnel sur matmut.fr complétée, datée et signée par vos soins et par le vétérinaire, les justificatifs des frais engagés (frais d'euthanasie et frais funéraires).
Sanctions en cas de non-respect de vos obligations	<p><i>En cas d'inexécution de vos obligations, nous serons fondés à vous réclamer une indemnité proportionnelle aux dommages que cette inexécution nous aura causés.</i></p> <p><i>En l'absence de communication des documents évoqués, vous perdez tout droit à indemnité pour les prestations en cause.</i></p> <p><i>Vous serez déchu de tout droit à garantie pour les prestations en cause si vous :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>faites de fausses déclarations sur la date des premiers symptômes, la nature, les circonstances, les causes et les conséquences d'un sinistre,</i> <i>employez comme justifications des moyens frauduleux ou des documents mensongers,</i> <i>ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur le même risque.</i>

ARTICLE 15 Notre Engagement Qualité

DESCRIPTIF	
Information	Nous vous informons de notre position ou de nos attentes par tout moyen (courrier, téléphone...) dans les 48 heures de la réception de la feuille de soins. Nous vous précisons régulièrement l'état d'évolution de votre dossier et restons disponibles pour vous conseiller ou vous apporter les explications nécessaires.
Gestion de votre dossier	Nous nous chargeons, en cas de sinistre garanti, de l'instruction et de la gestion du dossier et faisons procéder à nos frais aux opérations d'enquêtes nécessaires.
Paiement de l'indemnité	Le paiement de l'indemnité est effectué dans les 15 jours de la réception de la feuille de soins et de la note d'honoraires ↴ acquittée.
Traitement de nos désaccords	Traitement des réclamations Cette procédure est décrite dans la partie dédiée ci-après « Modalités d'examen des réclamations ».
Transparence	En cas de désaccord entre vous et nous sur le montant de l'indemnité devant être versée, nous nous engageons à vous régler les sommes que nous estimons vous devoir sans attendre l'issue de la procédure d'examen de la réclamation.
Sanction en cas de non-respect de nos engagements	Si nous ne respectons pas notre Engagement Qualité à l'occasion du traitement de votre dossier, vous disposez d'un droit de résiliation du contrat dont les garanties ont été mises en jeu. Ce droit peut s'exercer à tout moment du traitement du dossier et au plus tard 12 mois après la date de survenance du sinistre.

ARTICLE 16 Détermination de l'indemnité versée

L'indemnité versée est calculée en tenant compte du taux de prise en charge correspondant à la formule souscrite et des plafonds indiqués à l'article 3-2 des présentes Conditions Générales ¶ et aux Conditions Particulières ¶. Aucune franchise complémentaire n'est déduite du montant de l'indemnisation.

Dans le cadre du traitement de votre demande de remboursement, nous pouvons être amenés à contacter le vétérinaire ayant examiné votre animal ou, indépendamment, vous demander un historique médical complet de votre animal attesté par un vétérinaire.

Une expertise peut être réalisée par un docteur vétérinaire de notre choix et à nos frais, avant remboursement. Cette expertise peut nécessiter des éléments du dossier médical de votre animal, que nous vous demandons de nous communiquer le cas échéant.

ARTICLE 17 Subrogation

Nous sommes subrogés, conformément à l'article L. 121-12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons payée, dans vos droits et actions contre le(s) responsable(s) du sinistre, son assureur ou tout organisme débiteur d'indemnités.

Si, de votre fait, la subrogation ¶ ne peut s'opérer, totalement ou partiellement, notre garantie est supprimée ou réduite proportionnellement aux droits dont nous avons été privés.

FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

ARTICLE 18 Conformité du risque déclaré à la réalité


S'assurer, c'est s'engager dans une relation juridique qui comporte, pour chacun, des droits et des obligations.

Le contrat est établi sur la base de vos déclarations. Vous devez donc répondre à toutes les questions que nous vous posons, et en particulier celles portant sur les points indiqués à l'article 18-1.


18-1 ÉLÉMENTS DU RISQUE À NOUS DÉCLARER

Vous devez :

A - À la souscription du contrat

- Répondre aux questions suivantes :
 - l'espèce (chien ou chat),
 - la race de votre animal,
 - son nom,
 - son genre (mâle ou femelle),
 - sa date de naissance,
 - son identification (tatouage ou puce électronique),
 - informations relatives à la vaccination et à la stérilisation de votre animal,
 - son état de santé (absence ou présence de maladie(s) héréditaire(s), congénitale(s), chronique(s) ou récidivante(s) connue(s) de vous)
- confirmer, par votre signature, l'exactitude des déclarations figurant aux Conditions Particulières  et leurs annexes établies si nécessaire.



B - En cours de contrat

Déclarer tout changement portant sur l'un des éléments déclarés à la souscription, notamment ceux mentionnés aux Conditions Particulières  et leurs annexes, **par lettre recommandée, télécopie ou courrier électronique dans les 15 jours où vous avez eu connaissance de circonstances nouvelles aggravant les risques ou en créant de nouveaux.**


Si la modification constitue une aggravation du risque, nous pouvons, dans les conditions prévues à l'article L. 113-4 du Code des Assurances, soit résilier le contrat, soit proposer un nouveau montant de cotisation. Si vous n'acceptez pas le nouveau montant de cotisation, nous pouvons résilier votre contrat (cas n° 8 de l'article 24-1).

18-2 OBLIGATIONS DE DÉCLARATION NON RESPECTÉES


En cas de réticence ou de déclaration intentionnellement fautive, d'omission ou de déclaration inexacte de votre part, d'éléments du risque qui devaient être déclarés à la souscription ou en cours de contrat, vous pouvez vous voir opposer les sanctions prévues par le Code des Assurances :

- *en cas de mauvaise foi : nullité du contrat  (article L. 113-8),*
- *lorsque la mauvaise foi n'est pas établie : réduction des indemnités  (article L. 113-9).*


La résiliation du contrat motivée par une réticence ou une inexactitude dans la déclaration du risque (cas n° 9 de l'article 24-1) n'implique pas renonciation de notre part à nous prévaloir des sanctions visées ci-avant.

Vous pouvez également, en cas de retard dans la déclaration de circonstances nouvelles aggravant les risques ou en créant de nouveaux, encourir la déchéance  de votre droit à garantie, si ce retard a été pour nous à l'origine d'un préjudice et ne résulte pas d'un cas fortuit ou de force majeure.

ARTICLE 19 Communication d'informations ou de documents sur support durable

Conformément à l'article L. 111-10 du Code des Assurances, vous pouvez vous opposer, dès l'entrée en relation ou à tout moment, à l'utilisation du support durable  que nous utilisons pour vous communiquer des informations ou documents en vue de revenir à l'utilisation du support papier.

ARTICLE 20 Formation, modification et durée de votre contrat, langue et loi applicables**20-1 FORMATION**

Les garanties de votre contrat prennent effet aux date et heure indiquées aux Conditions Particulières , **sous réserve que le paiement de votre première cotisation ou première fraction de cotisation soit honoré.**

20-2 MODIFICATION

La proposition de modification du contrat est demandée par lettre recommandée, télécopie, courrier électronique ou par envoi recommandé électronique.

Le changement de formule intervient dans les conditions suivantes :

- Jusqu'au 8ème anniversaire de votre animal, vous avez la faculté de changer de formule à chaque échéance annuelle. La cotisation annuelle est modifiée en conséquence.
- Au-delà, le changement de formule se fait uniquement en faveur d'une formule dont le taux de remboursement et le plafond annuel de remboursement ↯ sont inférieurs à ceux dont vous bénéficiez au jour de votre demande. Ce changement de formule ne peut intervenir qu'à l'échéance annuelle de votre contrat. La cotisation annuelle est modifiée en conséquence.

20-3 DURÉE

Le contrat a une durée d'un an. La première année, il est conclu pour la période comprise entre sa date d'effet et la date d'échéance annuelle indiquée aux Conditions Particulières ↯ .

Sauf convention contraire, il est, à cette échéance, reconduit de plein droit par tacite reconduction ↯ d'année en année, à moins que vous ou nous ne fassions usage du droit de résiliation dans les formes et conditions prévues à l'article 24.

20-4 LANGUE ET LOI APPLICABLES

Le présent contrat est rédigé en français. Il est régi par la loi française.

ARTICLE 21 Cotisation

Le contrat est établi selon vos déclarations et la cotisation est fixée en conséquence en fonction de la formule choisie et indiquée aux Conditions Particulières ↯ .

21-1 DÉFINITION

Votre engagement est annuel. La cotisation correspond au coût des garanties souscrites auquel viennent s'ajouter :

- les accessoires de cotisation,
- les impôts et taxes établis sur les contrats d'assurance et dont la récupération n'est pas interdite.

21-2 PAIEMENT

La cotisation annuelle est payable d'avance.

Elle peut cependant être réglée en plusieurs fractions. Ce fractionnement ne concerne que le paiement et ne remet pas en cause le caractère annuel de la cotisation.

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, nous pouvons dans les conditions et délais prévus par l'article L. 113-3 du Code des Assurances, suspendre notre garantie et, éventuellement, résilier le contrat (cas n° 8 de l'article 24-1), les frais engendrés par l'envoi de la lettre recommandée et/ou, le cas échéant, de prélèvement ou de tout autre moyen de paiement non honoré étant alors à votre charge.

21-3 RÉVISION

La cotisation évolue chaque année en fonction de l'âge de votre animal sans que cette évolution puisse excéder 3%.

La cotisation peut également évoluer pour des raisons d'ordre technique et/ou en fonction de l'évolution constatée du coût des frais vétérinaires.

La révision de la cotisation est annuelle.

Elle intervient au premier jour de chaque année civile et modifie le tarif applicable aux risques garantis.

Le nouveau tarif dont nous vous informons dans les formes habituelles, s'applique à l'échéance annuelle indiquée aux Conditions Particulières ↯ ou dès le jour de l'avenant en cas de modification du contrat.

Vous pouvez résilier le contrat (cas n° 4 de l'article 24-1) en cas de majoration consécutive à la révision de la cotisation annuelle. Le prorata de cotisation afférent à la période de garantie allant jusqu'à la date de résiliation demeure exigible. À défaut de résiliation, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée par vous.

La résiliation du contrat est toutefois impossible lorsqu'il y a majoration de la cotisation annuelle résultant d'une modification, décidée par les Pouvoirs Publics, des impôts et taxes.

ARTICLE 22 Autres assurances

Si les risques garantis par le présent contrat sont assurés auprès de plusieurs assureurs, vous devez donner immédiatement à chacun d'eux connaissance des autres assureurs en indiquant leurs noms.

Vous pourrez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix.

ARTICLE 23 Prescription

Toute action dérivant du présent contrat, qu'il s'agisse de sa validité ou de son exécution, est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance dans les conditions déterminées par les articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 du Code des Assurances.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a 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 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 ¶ peut être interrompue :

- par l'une des causes ordinaires, notamment :
 - la reconnaissance par le débiteur du droit du créancier (article 2240 du Code Civil),
 - une demande en justice, même en référé, même portée devant une juridiction incompétente ou annulée par l'effet d'un vice de procédure (article 2241 du Code Civil),
 - un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),
- ainsi que dans les cas suivants :
 - la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
 - l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre Société à vous-même en ce qui concerne le paiement des cotisations ou, par vous-même à notre Société en ce qui concerne le règlement des indemnités.

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.

ARTICLE 24 Résiliation de votre contrat et droit de renonciation

24-1 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES CAS ET CONDITIONS DE RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Les références précédées des lettres « L » et « R » correspondent, sauf mention contraire, au Code des Assurances :

L : LOI - R : DÉCRET

CAS N°	MOTIF DE LA RÉSILIATION	INITIATIVE DE LA RÉSILIATION	DATE DE PRISE D'EFFET DE LA RÉSILIATION	CONDITIONS	TEXTE APPLICABLE
1	Opposition au renouvellement du contrat par tacite reconduction ¶	Vous ou nous	Date d'échéance annuelle indiquée aux Conditions Particulières ¶	Délai de préavis à respecter : <ul style="list-style-type: none">• Vous : 1 mois• Nous : 2 mois	L. 113-12
2	Envoi de l'avis d'échéance moins de 15 jours avant la fin du droit d'opposition au renouvellement du contrat par tacite reconduction ¶, ou après cette date	Vous	<ul style="list-style-type: none">• Date d'échéance indiquée aux Conditions Particulières ¶ si la demande est formulée avant celle-ci• Le lendemain de la date figurant sur le cachet de La Poste si la demande est formulée après la date d'échéance	<ul style="list-style-type: none">• Envoi par nous de l'avis d'échéance annuelle indiquée aux Conditions Particulières ¶• Demande de résiliation formulée dans les 20 jours de cet envoi	L. 113-15-1
3	Changement de votre situation portant sur l'un des éléments suivants : domicile, situation matrimoniale	Vous ou nous	1 mois après notification de la résiliation à l'autre partie	La résiliation doit faire l'objet d'une notification dans le délai de 3 mois suivant l'événement qui la motive	L. 113-16

CAS N°	MOTIF DE LA RÉSILIATION	INITIATIVE DE LA RÉSILIATION	DATE DE PRISE D'EFFET DE LA RÉSILIATION	CONDITIONS	TEXTE APPLICABLE
4	Majoration résultant de la révision de la cotisation annuelle	Vous	30 jours après notification de votre demande de résiliation	Vous disposez de 30 jours à compter de la réception de l'avis d'échéance pour nous demander la résiliation de votre contrat	Article 21-3 des Conditions Générales ↴
5	Résiliation par nous d'un autre de vos contrats après sinistre	Vous	1 mois après notification de votre demande de résiliation	Nous devons avoir préalablement résilié après sinistre un autre de vos contrats	R. 113-10
6	Décès du souscripteur ↴	Nous	10 jours après notification de la résiliation à l'héritier	Nous disposons d'un délai de 3 mois pour résilier le contrat à compter du moment où l'héritier en a demandé le transfert à son nom	L. 121-10
		Héritier	Dès la notification de résiliation par l'héritier	L'héritier ne peut plus résilier s'il a réglé la cotisation réclamée pour une échéance suivant le décès	
7	Non-paiement de la cotisation	Nous	40 jours après l'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure ou, lorsque cette lettre ne prévoit pas la résiliation du contrat, le jour de l'envoi d'une nouvelle lettre recommandée destinée à notifier la résiliation du contrat pour non-paiement	Envoi préalable d'une lettre recommandée de mise en demeure	L. 113-3 R. 113-1
8	Aggravation du risque	Nous	10 jours après notification de la résiliation ou 30 jours après l'envoi d'une proposition avec un nouveau montant de cotisation à laquelle vous ne donnez pas suite ou que vous refusez expressément	Aggravation de l'un des éléments du risque mentionnés à l'article 18-1 B- des Conditions Générales ↴	L. 113-4
9	Réticence ou inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat	Nous	10 jours après notification de la résiliation	Réticence ou fausse déclaration ayant eu pour effet de modifier l'opinion que nous nous étions faite du risque	L. 113-8 L. 113-9
10	Survenance d'un sinistre	Nous	1 mois après notification de la résiliation	Nous ne pourrions plus résilier si, passé le délai d'un mois après connaissance du sinistre, nous avons accepté le paiement d'une cotisation pour une période postérieure à ce sinistre	R. 113-10

CAS N°	MOTIF DE LA RÉSILIATION	INITIATIVE DE LA RÉSILIATION	DATE DE PRISE D'EFFET DE LA RÉSILIATION	CONDITIONS	TEXTE APPLICABLE
11	Décès, cession, disparition ou abandon de votre animal auprès d'un organisme.	Vous	Dès réception par nous de la notification de résiliation	En cas de décès, vous devez fournir un justificatif de décès établi par votre docteur vétérinaire. En cas de disparition de votre animal, vous devez fournir une déclaration sur l'honneur de changement de propriétaire, de perte ou d'abandon de l'animal.	Article 24 des Conditions Générales ↴
12	Non-respect de notre Engagement Qualité	Vous	Dès réception de votre demande de résiliation	À tout moment dans les 12 mois suivant la survenance du sinistre	Article 15 des Conditions Générales ↴

24-2 FORME ET DÉLAIS DE LA RÉSILIATION

A - La résiliation à votre initiative ou à celle de l'héritier nous est notifiée :

- soit par lettre recommandée

Dans les cas n° 1 et 2, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi de cette lettre.

Dans les autres cas, le délai commence à courir le jour de la première présentation de la lettre par les services postaux.

- soit par une déclaration faite à notre Siège social ou dans l'une de nos Agences. Le délai est alors décompté à partir du jour de la déclaration.

B - La résiliation à notre initiative vous est notifiée par lettre recommandée (avec un accusé de réception dans le cas n°3) adressée au dernier domicile que vous nous avez notifié.

Les délais de préavis et de résiliation sont décomptés, sauf dans les cas n° 1 et 7, à partir de la date de première présentation de notre lettre par les services postaux au dernier domicile que vous nous avez notifié.

Dans le cas n° 1, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'envoi de notre lettre recommandée.

Dans le cas n° 7, la résiliation intervient à la date d'envoi de la lettre recommandée notifiant cette résiliation, sauf si celle-ci est annoncée dans la lettre recommandée valant mise en demeure de régler la cotisation impayée. Dans ce dernier cas, la résiliation intervient automatiquement 40 jours après l'envoi de cette lettre recommandée de mise en demeure.

24-3 RÉSILIATION EN COURS DE PÉRIODE D'ASSURANCE

A - Nous avons droit au paiement de la cotisation couvrant la période antérieure à la résiliation.

B - Nous avons droit également de réclamer ou de conserver la fraction de cotisation couvrant la période démarrant à compter de la date d'interruption des garanties lorsque la résiliation est consécutive au non-paiement de la cotisation.

C - Dans les autres cas, nous remboursons la fraction de cotisation à compter de la résiliation, lorsque cette cotisation a été payée d'avance.

24-4 DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

A - Vous disposez d'un droit de renonciation (article L. 112-2-1 du Code des Assurances) :

- lorsque la souscription du contrat a été réalisée à distance,
- et que vous êtes une personne souscrivant à titre privé.

B - La demande doit nous être notifiée :

- soit par lettre simple,
- soit par déclaration faite à notre Siège social ou dans l'une de nos Agences.

Elle doit être effectuée dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la réception des documents contractuels.

Vous devez adresser votre lettre à « Gestion SANTE ANIMALE MATMUT- 153 rue de Guise – CS 60 688 - 02315 SAINT QUENTIN CEDEX » rédigée selon le modèle ci-dessous :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) souhaite par cette lettre renoncer au contrat Assur'4Pattes Matmut & Co n°... souscrit le XX/XX/XX. »

C - Les effets de la renonciation varient en fonction de la date à laquelle vous exprimez votre demande :

- lorsqu'elle est formulée avant la date de prise d'effet des garanties, votre contrat est annulé,
Dans ce cas, nous vous remboursons l'intégralité de la cotisation perçue au titre de ce contrat dans un délai maximum de 30 jours.
- lorsqu'elle est formulée postérieurement à la date de prise d'effet des garanties, la renonciation entraîne la résiliation de votre contrat au lendemain à 0 heure de la date d'envoi de votre lettre ou du dépôt de votre déclaration dans l'une de nos Agences.
Dans ce cas, nous vous remboursons la fraction de cotisation postérieure à la résiliation dans un délai maximum de 30 jours.

24-5 DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE SOUSCRIPTION SUITE À UN DÉMARCHAGE

A - Vous disposez d'un droit de renonciation (article L. 112-9 du Code des Assurances) :

- lorsque la souscription du contrat a été réalisée dans le cadre d'un démarchage à votre domicile ou sur votre lieu de travail,
- et que vous êtes une personne souscrivant à titre privé.

B - La demande doit nous être notifiée :

- soit par lettre recommandée,
- soit par déclaration faite à notre Siège social ou dans l'une de nos Agences.

Elle doit être effectuée dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat.

Vous devez adresser votre lettre à « Gestion SANTE ANIMALE MATMUT - 153 rue de Guise – CS 60 688 - 02315 SAINT QUENTIN CEDEX » rédigée selon le modèle ci-dessous :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) souhaite par cette lettre renoncer au contrat Assur'4Pattes Matmut & Co n° ... souscrit le XX/XX/XX. »

C - Les effets de la renonciation varient en fonction de la date à laquelle vous exprimez votre demande :

- lorsqu'elle est formulée avant la date de prise d'effet des garanties, votre contrat est annulé,
Dans ce cas, nous vous remboursons l'intégralité de la cotisation perçue au titre de ce contrat dans un délai maximum de 30 jours.
- lorsqu'elle est formulée postérieurement à la date de prise d'effet des garanties, la renonciation entraîne la résiliation de votre contrat au lendemain à 0 heure de la date d'envoi de votre lettre ou du dépôt de votre déclaration dans l'une de nos Agences.
Dans ce cas, nous vous remboursons la fraction de cotisation postérieure à la résiliation dans un délai maximum de 30 jours.

MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Information du client sur les modalités d'examen des réclamations conformément à la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et sur la Médiation conformément au Titre I^{er} du Livre VI du Code de la Consommation (parties législative et réglementaire)

I - DÉFINITION

Constitue une réclamation, l'expression de votre mécontentement ou de votre insatisfaction à notre égard. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information ou de clarification ou une demande d'avis n'est pas considérée comme une réclamation.

II - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

A. Recours hiérarchique et Service « Réclamations »

1 - Recours hiérarchique

En cas de désaccord entre vous et nous, à l'occasion de la distribution, de la gestion du présent contrat ou du règlement d'une prestation, vous devez tout d'abord vous adresser au Service qui est à l'origine de ce désaccord, afin que toutes les explications éventuellement nécessaires vous soient apportées.

Si vous maintenez votre contestation malgré ces explications, votre réclamation est soumise à la hiérarchie du décisionnaire, qui examine le bien-fondé de votre requête.

2 - Service « Réclamations »

Si le recours hiérarchique ne permet pas de mettre un terme à notre différend, vous avez la possibilité de saisir le Service « Réclamations » de Matmut & Co, 66 rue de Sotteville, 76030 Rouen Cedex 1.

3 - Délais de réponse

À chaque stade de la procédure décrite ci-avant, un courrier vous est adressé dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Il vous fait part de la position retenue ou, si votre demande nécessite une instruction complémentaire, vous avise du délai dans lequel notre décision vous sera communiquée.

Sauf circonstances particulières, nous nous engageons à vous répondre au plus tard dans le délai de deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

B. Médiation

1 - Modalités de saisine

Si votre désaccord persiste après la réponse du Service « Réclamations », vous pouvez saisir directement le Médiateur de l'Assurance en lui écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ou en accédant à son site internet mediation-assurance.org (sur lequel vous pouvez obtenir toutes les informations relatives au dispositif mis en place par la Profession).

Le Médiateur de l'Assurance ne peut toutefois être saisi que pour les litiges portant sur l'application ou l'interprétation du contrat souscrit. Sont notamment exclus les litiges relatifs à notre politique commerciale, aux refus d'assurance ou à l'opportunité d'une résiliation.

Votre demande doit obligatoirement intervenir dans le délai d'un an à compter de la réception de la réponse du Service « Réclamations » et ne faire l'objet à ce stade d'aucune action contentieuse.

Elle doit également comporter toutes les informations nécessaires à son traitement (notamment copie des courriers échangés dans le cadre du traitement de votre réclamation).

2 - Délai de réponse

La solution proposée par le Médiateur intervient dans un délai de 90 jours à compter de l'avis attestant de la date de réception du dossier complet du litige, à moins que le Médiateur ne prolonge ce délai s'il estime que le litige est complexe.

3 - Opposabilité

L'avis du Médiateur de l'Assurance ne nous lie, ni vous, ni nous, chacun conservant le droit de saisir les tribunaux.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies font l'objet de traitements informatiques par les sociétés du **Groupe Matmut** et leurs partenaires dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 entré en application le 25 mai 2018.

Lorsque nécessaire, il vous est indiqué au moment de leur collecte si ces informations sont obligatoires ou facultatives.

Ces traitements ont pour finalités :

- la passation, la gestion et l'exécution de vos contrats d'assurance,
- la gestion des clients et la prospection commerciale,
- l'amélioration du service au client en proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire,
- les études statistiques, enquêtes et sondages,
- la mise en place d'actions de prévention,
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur,
- la lutte contre la fraude pouvant notamment conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude,
- la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme,
- la conduite d'activités de recherche et de développement dans le cadre des finalités précitées.

Les traitements listés ci-dessus reposent sur au moins l'un des fondements légitimes suivants :

- l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande,
- le respect d'une obligation légale à laquelle le responsable de traitement est soumis,
- l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement, notamment la lutte contre la fraude, la prospection commerciale et la conduite d'activités de recherche et de développement.

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucun des éléments définis ci-dessus, un consentement au traitement vous sera demandé.

Dans le cadre de la gestion des sinistres, le **Groupe Matmut** peut être amené à traiter des données dites sensibles, relatives à la santé des personnes. Ce traitement se fait dans le respect du secret médical. Vous consentez explicitement à ce que le **Groupe Matmut** traite ces données personnelles pour cette finalité précise.

Les destinataires de ces données sont :

- les personnels chargés de la passation, la gestion et l'exécution des contrats,
- les partenaires,
- les prestataires,
- les sous-traitants et s'il y a lieu les délégataires de gestion et les intermédiaires en assurance,
- les entités du groupe d'assurance auquel appartient le responsable de traitement dans le cadre de l'exercice de leurs missions,
- s'il y a lieu les coassureurs et réassureurs ainsi que les organismes professionnels et les fonds de garanties,
- les personnes intervenant au contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, médecins conseils et le personnel habilité,
- l'Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA), les autres organismes d'assurance,
- les organismes sociaux,
- les personnes intéressées au contrat.

Vos données ne sont transférées en dehors de l'Union Européenne que lorsque c'est nécessaire à l'exécution de votre contrat.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, dans le respect des règles en matière de protection des données personnelles et autres obligations légales, notamment en matière de délais de prescription.

Vous disposez sur vos données des droits :

- d'accès,
- de rectification,
- d'opposition,
- d'effacement,
- de limitation,
- de définition de directives relatives à leur conservation, à leur effacement et à leur communication après votre décès.

Vous disposez également d'un droit à la portabilité sur les données que vous nous avez communiquées, données nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous rendre sur votre Espace Personnel du site matmut.fr.

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel vous concernant à des fins de prospection commerciale, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

Lorsque votre consentement a été recueilli pour le traitement de certaines données, vous pouvez retirer votre consentement au traitement de ces données à tout moment.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits auprès du Groupe Matmut :

- par internet : dpd@matmut.fr
- par courrier :

Matmut

À l'attention du Délégué à la Protection des Données
66 rue de Sotteville, 76100 Rouen.
en justifiant de votre identité.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

CNIL
3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Enfin, vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur [www. bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Néanmoins nous pouvons toujours vous téléphoner, dès lors que vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur ou que vous avez demandé à être contacté.

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances. Il est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Il se compose des présentes Conditions Générales ainsi que des Conditions Particulières remises lors de la souscription et peut être complété, le cas échéant, par des conventions spéciales. Toute disposition législative d'ordre public s'impose aux cocontractants quand bien même ce contrat n'en ferait pas état ou en disposerait autrement.

CG Assur'4Pattes - 10/20



Matmut & Co

Société anonyme au capital de 66 015 268 € entièrement libéré

N° 487 597 510 RCS Rouen

Entreprise régie par le Code des Assurances

Siège social : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen

Adresse postale : 76030 Rouen Cedex 1

☎ 02 35 03 68 68

Matmut Protection Juridique

Société anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré

N° 423 499 391 RCS Rouen

Entreprise régie par le Code des Assurances

Siège social : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen

Adresse postale : 76030 Rouen Cedex 1