

# FIDÉLIO

## Conditions Générales



Février 2015

1132-7.11.20



Les garanties présentées dans ces Conditions Générales s'appliquent quand elles ont été souscrites auprès de la société mentionnée sur vos Conditions Particulières.

Les entreprises d'assurances agréées en France sont placées sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.) :  
4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

••••	1 • LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
	Article 1 • Quelles sont les définitions retenues pour l'application du contrat ?	8
	Article 2 • Dans quels pays nos garanties s'appliquent-elles ?	8
••••	2 • VOS GARANTIES	
	Article 3 • Les frais médicaux en cas d'accident	10
	Article 4 • Les frais d'intervention chirurgicale en cas d'accident ou de maladie	10
	Article 5 • Nous ne prenons jamais en charge	11
••••	3 • LA VIE DE VOTRE CONTRAT	
	Article 6 • Quand le contrat entre-t-il en vigueur ?	14
	Article 7 • Quelle est la durée de ce contrat ?	14
	Article 8 • Sur quelles bases est établi ce contrat ?	15
	Article 9 • Comment s'effectue le paiement des cotisations ?	15/16
	Article 10 • Comment ce contrat peut-il prendre fin ?	16/17
	Article 11 • La prescription	17
••••	4 • LE SINISTRE ET SES CONSÉQUENCES	
	Article 12 • Que devez-vous faire lorsque votre animal subit une intervention chirurgicale ou est victime d'un accident ?	20
	Article 13 • Que remboursons-nous ?	20
	Article 14 • La subrogation	20
••••	5 • LA RÉCLAMATION/LA MÉDIATION/LA CONCILIATION	22/23

# 1



---

**LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

## ARTICLE 1 • QUELLES SONT LES DÉFINITIONS RETENUES POUR L'APPLICATION DU CONTRAT ?

### ∞ 1.1. LE SOCIÉTAIRE

C'est la personne définie sous ce nom aux Conditions Particulières.

Dans les articles qui suivent, "vous" se rapportera au sociétaire et "nous" se rapportera à la société.

### ∞ 1.2. L'ANIMAL ASSURÉ

C'est votre chien ou votre chat, à condition qu'il soit, à la souscription du contrat, âgé de plus de trois mois et de moins de 10 ans, le jour de naissance étant ramené au 1<sup>er</sup> jour du mois.

**Il ne doit pas faire l'objet d'un élevage professionnel ou à but lucratif.**

### ∞ 1.3. L'ACCIDENT

C'est la survenance d'un événement fortuit, imprévisible et extérieur à l'animal.

### ∞ 1.4. LA MALADIE

C'est une altération de l'état de santé dûment constatée par un vétérinaire.

### ∞ 1.5. LE PLAFOND DE GARANTIE

C'est le montant maximum qui vous sera remboursé par an et par animal.

## ARTICLE 2 • DANS QUELS PAYS NOS GARANTIES S'APPLIQUENT-ELLES ?

Nos garanties s'exercent en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer où existe une

Agence GMF, en principautés d'Andorre et de Monaco, en Suisse et dans les pays membres de l'Union Européenne (U.E.).

2



**VOS GARANTIES**

Un contrat souscrit avant le dixième anniversaire de votre animal continue ses effets au-delà de cette date.

Cependant, nos remboursements ainsi que le plafond de garantie sont alors réduits de moitié.

En cas d'intervention chirurgicale suite à une maladie, votre animal commencera à bénéficier des garanties 60 jours après la date de souscription du contrat.

### ARTICLE 3 • LES FRAIS MÉDICAUX EN CAS D'ACCIDENT

**NOUS PRENONS EN CHARGE** les frais médicaux consécutifs à un accident et énumérés ci-après :

- honoraires du vétérinaire : consultation, visite,

- produits pharmaceutiques prescrits,
- examens radiologiques, analyses de laboratoire,
- frais d'hospitalisation.

### ARTICLE 4 • LES FRAIS D'INTERVENTION CHIRURGICALE EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE

∞ **4.1. NOUS PRENONS EN CHARGE** les frais d'intervention chirurgicale consécutifs à un accident ou une maladie et énumérés ci-après :

- honoraires liés à l'intervention chirurgicale,
- examens de laboratoire et radiodiagnostic,
- produits pharmaceutiques, soins, anesthésie liés à l'opération,
- frais d'hospitalisation nécessités par l'opération.

∞ **4.2. NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE :**

- **les frais de castration ou de mise bas**, sauf césarienne imposée pour raison médicale,
- **les frais nécessités par le sacrifice de l'animal** sauf en cas d'accident.

**ARTICLE 5 • NOUS NE PRENONS JAMAIS EN CHARGE**

- Les frais afférents à des maladies ou accidents antérieurs à la souscription du contrat,
- les frais exposés à la suite d'anomalies, infirmités et autres maladies congénitales dont vous connaissez l'existence à la date de souscription du contrat,
- les interventions chirurgicales à but esthétique (oreilles coupées...) et de convenance (ovariectomie, avortement, castration...),
- les frais de vaccination, de tatouage,
- les frais exposés à la suite de combats de chiens organisés,
- les frais médicaux et les frais d'intervention chirurgicale lorsque l'animal fait l'objet d'un élevage professionnel ou à but lucratif,
- les accidents et interventions chirurgicales :
  - . occasionnés par la guerre étrangère ou civile,
  - . occasionnés par des inondations, tremblements de terre, éruptions volcaniques et, en général, tout cataclysme, sauf application de la loi sur les catastrophes naturelles,
  - . résultant des effets directs ou indirects de toute radioactivité ou transmutation du noyau d'atome,
  - . causés intentionnellement par le mauvais traitement, manque de soins ou de nourriture imputables au propriétaire, ou gardien de l'animal ou aux personnes vivant sous leur toit.



3



**LA VIE DE VOTRE CONTRAT**

Le contrat est régi par le Code des Assurances. Nos engagements réciproques sont définis dans les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

## ARTICLE 6 • QUAND LE CONTRAT ENTRE-T-IL EN VIGUEUR ?

Le contrat produit ses effets à partir de la date et de l'heure indiquées aux Conditions Particulières.

***Délai de renonciation au contrat souscrit dans le cadre d'un démarchage au domicile ou sur le lieu de travail (article L 112-9 du Code des assurances).***

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

**Cette disposition n'est pas applicable si vous avez eu connaissance d'un sinistre mettant en jeu le contrat.**

**Il vous suffit d'envoyer votre lettre de renonciation en recommandé avec accusé de réception à GMF - "service renonciation" 45930 Orléans cedex 09, selon le modèle ci-dessous.**

*"Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse complète) désire renoncer au contrat souscrit dans le cadre d'un démarchage (nom du contrat, numéro de contrat, date de souscription).*

*Date et signature".*

Vos garanties cesseront à compter de la réception de votre lettre de renonciation et vous serez remboursé dans les 30 jours des sommes déjà versées excepté celles correspondant à la période de garantie déjà écoulée.

## ARTICLE 7 • QUELLE EST LA DURÉE DE CE CONTRAT ?

Le contrat est conclu pour une durée d'un an, sauf disposition contraire figurant aux Conditions Particulières. Il sera reconduit automatiquement d'année en

année, sauf dénonciation par vous ou par nous, dans les conditions prévues par l'article 10.

## ARTICLE 8 • SUR QUELLES BASES EST ÉTABLI CE CONTRAT ?

Le contrat est établi sur la base de vos déclarations.

- ∞ **8.1.** À la souscription du contrat, vous devez répondre exactement à toutes les questions qui vous sont posées.
- ∞ **8.2.** En cours de contrat, vous devez nous faire connaître, par lettre recommandée ou par déclaration faite contre récépissé à une Agence GMF, toutes modifications portant sur les éléments mentionnés aux Conditions Particulières. Cette déclaration doit être faite avant la modification si celle-ci résulte de votre fait et dans les autres cas, dans les huit jours suivant le moment où vous en avez eu connaissance.
- ∞ **8.3.** À la souscription, comme en cours de contrat, vous devez nous informer du nom des autres assureurs auprès desquels une assurance a été souscrite pour le même intérêt et contre un même risque et indiquer les sommes assurées.
- ∞ **8.4.** Dans tous les cas de modification en cours de contrat, nous pouvons, soit vous proposer une nouvelle cotisation, soit résilier le contrat par lettre

recommandée, sous réserve du respect d'un préavis de dix jours.

- ∞ **8.5. Toute réticence, fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude, lorsqu'elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion par l'assureur, même si elle a été sans influence sur la survenance d'un sinistre, entraîne la nullité du contrat.**

Si ces réticences, fausses déclarations, omissions ou inexactitudes ne sont pas volontaires, elles entraînent :

- constatées avant tout sinistre, le droit pour nous, soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par vous, soit de résilier le contrat par lettre recommandée sous réserve du respect d'un préavis de dix jours,
- constatées après sinistre, **une réduction de l'indemnisation du sinistre**, en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été dues lors de la souscription du contrat ou au jour de l'aggravation du risque, si les risques avaient été totalement et complètement déclarés.

## ARTICLE 9 • COMMENT S'EFFECTUE LE PAIEMENT DES COTISATIONS ?

- ∞ **9.1.** Vous devez payer les cotisations, leurs accessoires ainsi que les taxes sur les contrats d'assurance, annuellement sauf stipulation contraire, et d'avance, à la date anniversaire de la date d'effet du contrat.

- ∞ **9.2.** Si vous ne payez pas une cotisation dans les dix jours suivant son échéance, nous pouvons, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice :

- suspendre la garantie par lettre recommandée de mise en demeure adressée à votre dernier domicile connu. La suspension prend effet trente jours après l'envoi de cette lettre,
- résilier le contrat dix jours après l'expiration du délai de trente jours cité ci-dessus. Nous pouvons vous notifier

cette résiliation soit par la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée.

La suspension de la garantie ou la résiliation pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations émises.

## ARTICLE 10 • COMMENT CE CONTRAT PEUT-IL PRENDRE FIN ?

Nous pouvons l'un et l'autre mettre fin à ce contrat, soit chaque année à l'échéance, soit en cours d'année dans certaines circonstances.

Lorsque vous résiliez ou dénoncez le contrat, vous devez nous le notifier par déclaration auprès de nos conseillers (en agence ou téléphone) ou par lettre ou support durable (messagerie sécurisée au sein de votre espace client sur gmf.fr ou messagerie sécurisée sur l'Application "GMF Mobile", mail).

Lorsque nous résilions ou dénonçons le contrat, nous vous adressons la notification par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

### ∞ 10.1. À L'ÉCHÉANCE

- **10.1.1.** Le contrat peut être dénoncé par vous ou par nous à l'expiration de chaque période annuelle d'assurance.

Cette dénonciation doit être notifiée au moins deux mois avant la date d'échéance principale.

La date de départ du délai de préavis est celle de la demande (date du récépissé délivré par l'Agence GMF, date de l'appel téléphonique, date du

recommandé, cachet de la poste de la lettre simple, date du mail ou du message).

- **10.1.2.** Si nous modifions vos garanties ou votre cotisation à l'échéance, vous avez la faculté, pendant un délai d'un mois à compter de cette échéance, de résilier votre contrat.

La résiliation prendra effet 30 jours après votre notification et nous aurons alors droit à la portion de cotisation calculée sur les bases du tarif précédent au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

### ∞ 10.2. EN COURS D'ANNÉE

Le contrat peut être résilié avant la date d'expiration normale d'une période d'assurance dans les cas et conditions ci-dessous :

**PAR VOUS OU PAR NOUS**, dans un délai de trois mois qui suivent l'événement :

- en cas de décès ou de disparition de l'animal,
- en cas de changement de propriété de l'animal,
- en cas de changement de domicile,

- en cas de changement dans votre situation professionnelle ou matrimoniale.

La résiliation prend effet un mois après sa notification par l'une ou par l'autre partie désignée au contrat.

**PAR NOUS :**

- à la suite d'un sinistre, vous avez alors le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de nous.

La résiliation prend effet un mois après la notification de résiliation par

l'une ou l'autre partie désignée au contrat,

- en cas de non-paiement de votre cotisation, nous avons le droit de conserver la totalité de la fraction de la cotisation restant à courir à titre d'indemnité de résiliation,

- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat.

## ARTICLE 11 • LA PRESCRIPTION

Il s'agit du délai au-delà duquel aucune réclamation ne peut plus être présentée.

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à partir du jour de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque, qu'à compter du jour où nous en avons eu connaissance,

- en cas de sinistre, qu'à compter du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque là.

La prescription peut être interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de celle-ci :

- citation en justice, même en référé,  
- actes d'exécution forcée à l'encontre de celui que l'on veut empêcher de prescrire,

- reconnaissance du droit de celui contre lequel la prescription devrait jouer, ainsi que dans les cas ci-après :

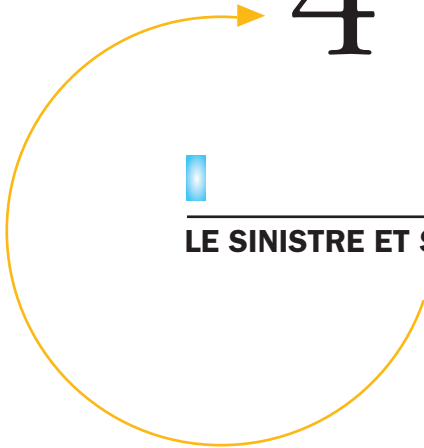
- désignation d'experts à la suite d'un sinistre,

- envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- de vous à nous pour le règlement de l'indemnité après sinistre,
- de nous à vous pour action en paiement de la cotisation.

La prescription peut aussi être suspendue par la mise en œuvre des procédures de conciliation ou de médiation prévues au présent contrat ou par la conclusion d'une convention de procédure participative prévue à l'article 2062 et suivants du Code Civil.

4



---

**LE SINISTRE ET SES CONSÉQUENCES**

## ARTICLE 12 • QUE DEVEZ-VOUS FAIRE LORSQUE VOTRE ANIMAL SUBIT UNE INTERVENTION CHIRURGICALE OU EST VICTIME D'UN ACCIDENT ?

Lorsque votre animal subit une intervention chirurgicale ou reçoit des soins à la suite d'un accident, tous les frais et honoraires engagés pendant une période de trente jours consécutifs peuvent figurer sur une même feuille de soins.

Si la durée des soins est supérieure à un mois, vous reporterez les nouveaux actes vétérinaires garantis sur une nouvelle feuille de soins pour chaque nouvelle période de trente jours consécutifs.

Chaque feuille de soins devra nous être envoyée, au plus tard dans les dix jours à compter de la fin de la période correspondante, avec tous les éléments originaux du dossier :

- notes d'honoraires ou de frais acquittées,
- les ordonnances acquittées.

Un vétérinaire, mandaté par nos soins, aura libre accès à l'animal accidenté ou opéré, sauf cas fortuit ou de force majeure.

## ARTICLE 13 • QUE REMBOURSONS-NOUS ?

Nous remboursons, pendant la période de garantie, vos frais à concurrence du plafond annuel de garanties dont le montant est fixé aux Conditions Particulières. Nous appliquons au remboursement de chaque feuille de soins une franchise

dont le montant est fixé aux Conditions Particulières.

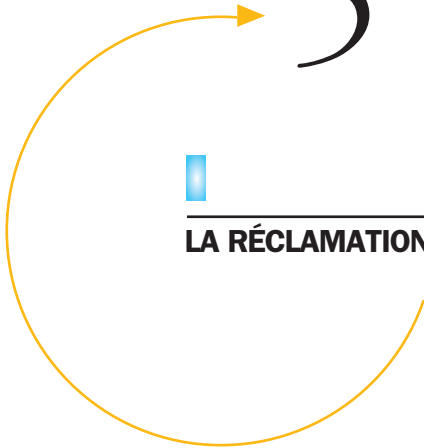
Si votre animal a plus de dix ans, nos remboursements, ainsi que le plafond de garanties, sont réduits de moitié.

## ARTICLE 14 • LA SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tous responsables du sinistre, jusqu'à concurrence de l'indemnité que nous avons payée.

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

5



---

**LA RÉCLAMATION/LA MÉDIATION/LA CONCILIATION**



- Soit en premier lieu, formulez votre réclamation auprès de votre interlocuteur habituel :

- **En agence**, auprès de votre conseiller ou de votre directeur d'agence,
- **Par téléphone**, en composant le 0970 809 809 (numéro non surtaxé),
- **Par courrier**, aux coordonnées habituelles.

Si, malgré les explications fournies, la réponse apportée ne permet pas de résoudre le différend, vous avez la possibilité en second lieu d'effectuer un recours sur réclamation auprès de :

**“Recours sur réclamation”**

**148, rue Anatole France  
92597 Levallois-Perret cedex.**

Vous obtenez alors notre position définitive.

Nous accusons réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse vous a été apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à vous tenir informé si la durée du traitement de votre réclamation devait être dépassée.

Sauf circonstances particulières, la durée cumulée du traitement de votre réclamation par votre interlocuteur habituel et par le service de Recours sur réclamation, n'excèdera pas celle fixée et révisée périodiquement par l'ACPR (au 1<sup>er</sup> mai 2017 cette durée est de 2 mois).

**Une fois toutes les voies de recours internes épuisées ou si aucune réponse ne vous a été apportée dans les délais impartis**, vous avez la possi-

bilité, si le désaccord persiste, de saisir le Médiateur de l'Assurance, directement sur le site internet : **www.mediation-assurance.org\*** ou par courrier à l'adresse suivante : la Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.

Vous pouvez également accéder à la plateforme de Règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre recours sur réclamation pour saisir le Médiateur.

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

*\* La charte “la Médiation de l'Assurance”, précisant les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance, est disponible sur ce site.*

- Soit d'un commun accord, chacune des parties peut faire le choix d'un conciliateur.

Les deux conciliateurs se réunissent, soit seuls soit en présence des parties, aussi souvent qu'ils le désirent et doivent faire connaître leur opinion aux deux parties par écrit dans un délai de deux mois à compter de leur saisine.

Si les deux conciliateurs ne peuvent se mettre d'accord sur une solution commune, ils désignent une troisième personne qui complètera leur collège.

À défaut d'accord entre les deux conciliateurs sur le nom de cette troisième personne, ceux-ci déposeront un procès-verbal de carence et chaque partie reprendra sa liberté.

Dans le cas où un troisième conciliateur serait nommé, un nouveau délai de deux mois, à dater de sa désignation, commencera à courir pour l'envoi aux deux parties de l'opinion exprimée à la majorité des voix.

Celle-ci ne s'impose pas aux parties mais pourra être versée en justice si une procédure est engagée par l'une d'elles.

Chaque partie conserve à sa charge les honoraires du conciliateur qu'elle a choisi.

Les honoraires du troisième conciliateur seront supportés par moitié par chacune des parties.



LA GARANTIE MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES et employés de l'État et des services publics et assimilés - Société d'assurance mutuelle - Entreprise régie par le Code des assurances - 775 691 140 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9  
ASSURANCES MUTUELLES DE FRANCE - Société d'assurance mutuelle - Entreprise régie par le Code des assurances - 323 562 678 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9 - GMF ASSURANCES - Société anonyme d'assurance au capital de 181 385 440 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 398 972 901 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex  
Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9 - LA SAUVEGARDE - Société anonyme d'assurance au capital de 38 313 200 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 612 007 674 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9