

ASSURANCE ANIMAUX  
DE COMPAGNIE  
Conditions générales

BDPE\_17032024

# TABLE DE MATIÈRES

<b>ASSURANCE ANIMAUX DE COMPAGNIE</b>	<b>3</b>	Article 20 Paiement de la prime	8
<b>PARTIE 1:</b>		Article 21 Défaut de paiement	8
<b>DEFINITIONS</b>	<b>3</b>	Article 22 Tarification	8
Article 1 Lexique	3	<b>PARTIE 7:</b>	
<b>PARTIE 2:</b>		<b>MODIFICATION</b>	
<b>FORMULES BRONZE, ARGENT ET OR</b>	<b>3</b>	<b>DU TARIF</b>	<b>8</b>
Article 2 Garantie de base: « frais vétérinaires »	3	Article 23 Adaptation du contrat	8
Article 3 Champ d'application des trois formules	4	<b>PARTIE 8:</b>	
Article 4 Plafond, limite d'intervention et franchise des trois formules	4	<b>VOS OBLIGATIONS</b>	
<b>PARTIE 3:</b>		<b>DE DECLARATION</b>	<b>9</b>
<b>GARANTIES COMPLEMENTAIRES POUR LES</b>		Article 24 Données que vous devez déclarer obligatoirement lors de la conclusion du contrat	9
<b>FORMULES ARGENT ET OR</b>	<b>4</b>	<b>PARTIE 9: OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE</b>	<b>10</b>
Article 5 Champ d'application	4	Article 26 Quelles sont vos obligations?	10
Article 6 Décès suite à une maladie	4	<b>PARTIE 10:</b>	
Article 7 Décès suite à un accident	4	<b>DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>11</b>
Article 8 Frais de publicité et récompense	4	Article 27 Vente à distance	11
Article 9 Vol ou errance	5	Article 28 Subrogation	11
Article 10 Frais d'accueil	5	Article 29 Notifications	11
Article 11 Annulation de voyage	5	Article 30 Lutte contre la fraude	11
<b>PARTIE 4: EXCLUSIONS</b>	<b>5</b>	Article 31 Protection de vos données à caractère personnel	11
Article 12 Que n'assurons-nous pas ?	5	Article 32 Droit d'opposition	12
<b>PARTIE 5:</b>		Article 33 Gestion des plaintes	12
<b>FORMATION DU CONTRAT, DUREE ET</b>		Article 34 Législation applicable	12
<b>RESILIATION</b>	<b>6</b>	Article 35 Responsabilité des auxiliaires	12
Article 13 Formation du contrat	6	Article 36 - Intérêts de retard et indemnité forfaitaire en cas de non-paiement d'une dette	13
Article 14 Prise d'effet	6		
Article 15 Durée du contrat	6		
Article 16 Comment résilier le contrat?	6		
Article 17 Résiliation du contrat par vous	7		
Article 18 Résiliation du contrat par nous	7		
Article 19 Fin du contrat	8		
<b>PARTIE 6:</b>			
<b>LA PRIME</b>	<b>8</b>		

# ASSURANCE ANIMAUX DE COMPAGNIE

## PARTIE 1: DEFINITIONS

### Article 1 Lexique

---

Pour l'application du présent contrat, nous entendons par:

**Vous, en tant que preneur d'assurance:** la personne qui souscrit ce contrat avec Belfius Direct Assurances.

**Votre animal de compagnie:** le chien ou le chat décrit dans l'offre d'assurance et les conditions particulières de ce contrat.

**Nous:** l'entreprise d'assurances avec laquelle le contrat est conclu, i.e. Belfius Direct Assurances, marque déposée de Belfius Insurance S.A. (compagnie d'assurance agréée par la BNB sous le numéro 0037), siège social Place Charles Rogier 11, 1210 Saint-Josse-ten-Noode;

**Sinistre:** un accident et/ou une maladie spécifiquement identifiable qui en tant qu'évènement incertain, peut engendrer une indemnisation sur la base de cette police. Les affections récurrentes et/ou chroniques sont considérées comme un seul sinistre à condition que:

- a) les symptômes appartiennent au même diagnostic que la maladie ou l'accident originel (indépendamment de la fréquence ou de la partie du corps) et soient la conséquence d'une prédisposition existante ou d'une sensibilité de votre animal de compagnie; OU
- b) l'affection soit incurable et probablement persistante à vie.

**Maladie:** Toute altération de l'état de santé de votre animal de compagnie constatée par un vétérinaire qui ne découle pas d'un accident.

**Accident:** évènement soudain et imprévisible d'une cause extérieure à votre animal de compagnie pendant la période d'assurance entraînant des lésions corporelles ou le décès de votre animal de compagnie.

**Franchise:** le montant qui reste à votre charge après l'intervention de l'Assurance Animaux de Compagnie.

**Blessure:** séquelle physique ou traumatisme provoqué par un accident.

**État préexistant:** l'état qui était déjà présent avant la souscription de la police; cet état n'est pas couvert par l'Assurance Animaux de Compagnie.

**Traitement:** toutes les analyses, consultations, avis, tests, radiographies, médicaments, interventions chirurgicales et soins par le vétérinaire à la suite d'une maladie ou d'un accident.

**Complication:** plainte ou symptôme inattendu qui est la conséquence d'une maladie existante, d'une affection, d'un traitement ou d'un état physique.

## PARTIE 2: FORMULES BRONZE, ARGENT ET OR

### Article 2 Garantie de base: « frais vétérinaires »

---

Nous vous remboursons le traitement de votre animal de compagnie par un vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des vétérinaires suite à un accident ou une maladie. Les frais de séjour en clinique vétérinaire en cas d'hospitalisation sont également compris. Le montant de notre intervention dépend de la formule choisie (voir Article 4) et est renseignée dans l'offre d'assurance et vos conditions particulières.

Le remboursement des frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite des montants garantis propre à la formule choisie et de la franchise indiqués dans l'offre d'assurance et les conditions particulières.

Les traitements prolongés ou continus et les maladies chroniques sont garantis à

concurrence du plafond de la formule choisie pendant la période assurée, à condition que la police soit ininterrompue pendant la durée du traitement et que les primes soient payées à temps.

### **Article 3 Champ d'application des trois formules**

---

Les garanties de ce contrat ne sont acquises que si l'accident est survenu ou la maladie s'est déclenchée en Belgique. Si vous avez choisi la formule OR, les garanties s'appliquent aussi au cours de vos déplacements à l'étranger de moins de trois mois et uniquement si le traitement ne peut attendre votre retour en Belgique.

Pour pouvoir être assuré, votre animal de compagnie doit être identifié par une puce électronique et être âgé de moins de 8 ans (chiens) ou 9 ans (chats) à la date de prise d'effet du contrat d'assurance.

Pour pouvoir être assuré, vous ne pouvez utiliser votre animal de compagnie comme animal de course ou de garde à des fins commerciales;

### **Article 4 Plafond, limite d'intervention et franchise des trois formules**

---

#### ***Plafond, limite d'intervention***

Les plafonds d'intervention maximum pour les garanties valent par sinistre distinct et différent selon la formule choisie:

- › Formule BRONZE (de base): 1.500€ pour les chiens et 1.000€ pour les chats
- › Formule ARGENT: 2.500€ pour les chiens et 2.000€ pour les chats
- › Formule OR: remboursement illimité tant pour les chiens que les chats

#### ***Franchise:***

Pour toutes les formules, il est appliqué une franchise de 150€ par sinistre. Cette franchise ne s'applique pas aux garanties complémentaires.

## **PARTIE 3: GARANTIES COMPLEMENTAIRES POUR LES FORMULES ARGENT ET OR**

### **Article 5 Champ d'application**

---

Ces garanties complémentaires sont seulement d'application pour les formules ARGENT et OR et pour autant que ces garanties soient reprises dans l'offre d'assurance et les conditions particulières et de votre contrat.

### **Article 6 Décès suite à une maladie**

---

Nous vous remboursons le prix d'achat de votre animal de compagnie, mentionné dans l'offre d'assurance et les conditions particulières, sur base de la facture d'achat à concurrence de maximum 400€ (ARGENT) ou de 750€ (OR) si votre animal de compagnie décède suite à une maladie et à condition que les dispositions de l'article 3 soient respectées et qu'aucune exclusion prévue aux articles 4 et 12 ne s'applique.

Cette garantie n'est plus d'application si votre animal de compagnie est âgé de 6 ans ou plus.

### **Article 7 Décès suite à un accident**

---

Nous vous remboursons le prix d'achat de votre animal de compagnie, mentionné dans l'offre d'assurance et les conditions particulières, sur base de la facture d'achat à concurrence de maximum 400€ (ARGENT) ou de 750€ (OR) si votre animal de compagnie décède suite à un accident ou à ses conséquences directes et à condition que les dispositions de l'article 3 soient respectées et qu'aucune exclusion prévue aux articles 4 et 12 ne s'applique.

### **Article 8 Frais de publicité et récompense**

---

Nous payons les frais de publicité locale sur base de la facture et la récompense correspondante à concurrence de maximum 400€ (ARGENT) ou de 750€ (OR) si votre animal de compagnie s'est enfui ou a été volé pendant la période assurée. Vous devez, au préalable, recevoir notre accord écrit

préalable sur la mise en place de ces actions. Une récompense pour une personne qui cohabite avec vous ou pour un membre de la famille n'entre pas en considération.

### Article 9 Vol ou errance

---

Nous vous remboursons le prix d'achat de votre animal de compagnie sur base de la facture d'achat, mentionné dans l'offre d'assurance et les conditions particulières, à concurrence de maximum 400€ (ARGENT) ou de 750€ (OR) si votre animal de compagnie a été volé ou s'est enfui pendant plus de 45 jours, à condition que vous en ayez fait la déclaration à la police dans les 24 heures après la disparition de votre animal de compagnie.

### Article 10 Frais d'accueil

---

Nous indemnisons les frais d'accueil de votre animal de compagnie dans un chenil professionnel ou une pension pour animaux de compagnie reconnu par nous sur base de la facture, à concurrence de maximum 400€ (ARGENT) ou de 750€ (OR) par année civile si vous ou un membre de votre ménage est hospitalisé pour une période de plus de 4 jours.

Cette garantie n'est pas valable pour les hospitalisations suite à:

- › votre grossesse ou votre accouchement ou celui d'un membre de votre ménage;
- › une affection médicale de vous ou d'un membre de votre ménage connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.

### Article 11 Annulation de voyage

---

Nous payons les frais d'annulation non récupérables pour des vacances réservées sur la base d'un décompte et des pièces justificatives à produire, à concurrence de maximum 750€ (ARGENT) ou de 2.000€ (OR) par année civile si votre animal de compagnie, dans une période de 7 jours avant votre départ, doit subir une opération vitale urgente et que vous êtes forcé d'annuler votre voyage pour ce motif.

Cette garantie n'est pas valable pour:

- › une opération non vitale;
- › une affection ou une maladie préexistante connue à la date de réservation du voyage;
- › des vacances qui ont été réservées moins de 30 jours avant la date de départ.

## PARTIE 4: EXCLUSIONS

### Article 12 Que n'assurons-nous pas ?

---

1. Chaque traitement en dehors de la période assurée.
2. Tous les frais vétérinaires en rapport avec:
  - › Un état préexistant, des maladies ou des lésions dont les premiers symptômes se sont manifestés avant la souscription de la police, à moins qu'ils n'aient été expressément acceptés dans l'offre d'assurance et les conditions particulières ;
  - › Chaque maladie (pas accident) ou luxation patellaire survenue dans les 3 premiers mois après la prise d'effet de votre contrat d'assurance;
  - › Les allergies à moins que votre animal de compagnie était assuré chez nous de manière ininterrompue avant qu'il n'ait atteint l'âge de 12 mois;
  - › Des castrations préventives et de routine ainsi que des stérilisations sans nécessité médicale ou sans accord préalable de Belfius Direct Assurances;
  - › Une grossesse, une insémination et un accouchement;
  - › Une transplantation d'organes;
  - › Des problèmes comportementaux et un accompagnement éducationnel;
  - › Des traitements préventifs ou sans nécessité médicale et la caudectomie;
  - › Des visites à domicile, à moins que le déplacement de votre animal de compagnie soit impossible;
  - › De la nourriture diététique, sauf pendant une période maximale de 4 semaines à la suite d'un sinistre couvert;
  - › Des frais de dentisterie, sauf à la suite d'un accident;
  - › L'alimentation ou l'hébergement spécial pour le bien-être général de votre animal de compagnie;
  - › La cryptorchidie, hermaphrodisme et l'hernie ombilicale;

- › Des conséquences d'une maladie contre laquelle votre animal de compagnie pouvait être vacciné comme
  - Pour chiens: l'hépatite, la leptospirose, la parvovirose et la maladie de Carré ou la rage;
  - Pour chats: la panleucopénie, la grippe féline, la chlamydie, la leucose féline ou la rage;
- › La vaccination, le déparasitage et le traitement de parasites externes;
- › Un dommage causé intentionnellement par vous ou les membres de votre ménage;
- › L'euthanasie, sauf en cas de souffrance insupportable;
- › L'inhumation, la crémation ou tout autre traitement après le décès ainsi que l'autopsie ou l'éventuel rapatriement de votre animal de compagnie mort ou vif;
- › La médecine alternative et l'hydrothérapie;
- › La dysplasie de la hanche, de l'épaule et du coude;
- › Des complications résultant d'une exclusion mentionnées ci-dessus.

## PARTIE 5: FORMATION DU CONTRAT, DUREE ET RESILIATION

### Article 13 Formation du contrat

L'offre d'assurance et les conditions particulières forment avec les conditions générales votre contrat d'assurance, avec tous les droits et obligations qui en découlent.

Le contrat d'assurance est formé dès la signature de l'offre d'assurance dans une de nos agences ou dès réception par nous de l'offre d'assurance signées en ligne ou par voie postale. En signant l'offre d'assurance, vous acceptez le contenu intégral de votre contrat d'assurance.

### Article 14 Prise d'effet

La présente assurance prend effet à la date indiquée dans l'offre d'assurance et dans les conditions particulières, pour autant que la première prime d'assurance ait été payée. A défaut, la garantie prend cours le lendemain du paiement de la prime.

### Article 15 Durée du contrat

Le présent contrat d'assurance est conclu pour une durée d'un an. Il est tacitement reconduit par périodes successives d'un an, sauf si vous vous y opposez au moins deux mois avant l'arrivée du terme du contrat ou que nous nous y opposons au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat. Cette stipulation ne porte pas préjudice au contenu de l'Article 18.

### Article 16 Comment résilier le contrat?

La résiliation du contrat se fait par exploit d'huissier de justice, par envoi recommandé ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Sauf mention contraire aux articles 19, 21 et 23, la résiliation prend effet à l'expiration

d'un délai d'un mois minimum à compter du lendemain de la signification par exploit d'huissier, du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé ou du lendemain de la date du réceptionné.

Toutefois, la résiliation après sinistre prend effet à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du lendemain de la signification par exploit d'huissier, du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé ou du lendemain de la date du réceptionné.

L'assureur peut résilier le contrat lorsque vous n'avez pas respecté, dans une intention frauduleuse, une de vos obligations issues du sinistre.

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter du lendemain de la signification par exploit d'huissier, du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé ou du lendemain de la date du réceptionné.

Nous rembourserons la portion de prime se rapportant à la période qui suit la date d'effet de la résiliation.

## Article 17 Résiliation du contrat par vous

---

Vous avez le droit de résilier le contrat:

1. avant la prise d'effet du contrat: vous pouvez résilier le contrat lorsque, entre la date de sa conclusion et celle de sa prise d'effet s'écoule un délai supérieur à un an. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard 3 mois avant la prise d'effet du contrat. La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat;
2. à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'Article 15 et à l'Article 16.

Vous qui êtes un "consommateur" au sens du Code de Droit Economique, à savoir "toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale,

industrielle, artisanale ou libérale", pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la prise d'effet du contrat, résilier celui-ci à tout moment.

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de deux mois à compter du lendemain de la signification par exploit d'huissier, du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé ou du lendemain de la date du réceptionné.

3. après toute déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le paiement de l'indemnité ou notre refus d'indemnisation;
4. en cas de modification du tarif, conformément à l'Article 23;
5. en cas de diminution du risque, conformément aux conditions de l'Article 25.

## Article 18 Résiliation du contrat par nous

---

Nous pouvons résilier le contrat:

1. avant la prise d'effet du contrat: nous pouvons résilier le contrat lorsque, entre la date de sa conclusion et celle de sa prise d'effet s'écoule un délai supérieur à un an. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard 3 mois avant la prise d'effet du contrat. La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat;
2. à la fin de chaque période d'assurance, conformément à l'Article 15 et à l'Article 16;
3. en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelle dans la description du risque à la conclusion du contrat ou en cours de contrat;
4. en cas de non-paiement de la prime, conformément à l'Article 21;
5. après chaque déclaration de sinistre, mais au plus tard un mois après le

paiement de l'indemnité de sinistre ou le refus d'indemnisation;

6. en cas de décès du preneur d'assurance, dans les 3 mois du jour où nous avons connaissance du décès.

## Article 19 Fin du contrat

---

En cas de cession de votre animal de compagnie à une tierce personne, le contrat d'assurance prend fin de plein droit dès que vous n'êtes plus en possession de votre animal de compagnie.

Le contrat prend fin de plein droit si votre résidence principale n'est plus en Belgique.

Le contrat prend fin de plein droit au moment du décès de votre animal de compagnie

## PARTIE 6: LA PRIME

### Article 20 Paiement de la prime

---

La prime est fixée d'après vos déclarations et en fonction du montant et du type de garantie choisie (bronze, argent ou or).

La prime, augmentée des taxes, contributions et frais est à votre charge et est payable au plus tard à la date d'échéance du contrat, à notre demande. Si la prime ne nous est pas directement payée, est libératoire le paiement de la prime fait au tiers qui le requiert et qui apparaît comme notre mandataire pour le recevoir.

La prime est en principe payable annuellement, par virement ou domiciliation bancaire. Des paiements de primes mensuels sont possibles, mais seulement par domiciliation bancaire.

### Article 21 Défaut de paiement

---

A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pouvons suspendre les garanties prévues au contrat ou résilier le contrat, après vous avoir envoyé une mise en demeure par envoi recommandé.

La suspension ou la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt du pli recommandé à la poste. La garantie reste acquise pour tout événement assuré survenu avant la date de suspension ou résiliation du contrat. Si les garanties d'assurance ont tout d'abord été suspendues, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à compter du premier jour de la suspension.

## Article 22 Tarification

---

La prime est liée à l'âge de votre animal de compagnie et aux critères de tarification disponibles sur [www.belfiusdirect.be/fr/famille/animaux-de-compagnie/bon-a-savoir/](http://www.belfiusdirect.be/fr/famille/animaux-de-compagnie/bon-a-savoir/).

## PARTIE 7: MODIFICATION DU TARIF

### Article 23 Adaptation du contrat

---

Si nous modifions notre tarif, nous adaptons le contrat à l'échéance annuelle qui suit la notification au preneur d'assurance.

Si cette notification se produit au moins 4 mois avant le jour d'échéance annuelle, le preneur d'assurance dispose du droit de résilier le contrat avec un délai de résiliation de 3 mois. Dans ce cas, le contrat se termine à l'échéance annuelle.

Si cette notification se produit plus tard, le preneur d'assurance dispose du droit de résilier le contrat dans les 3 mois après la notification. Dans ce cas, le contrat se termine 1 mois après la réception de la lettre de résiliation et au plus tôt à l'échéance annuelle.

Le présent article ne porte pas préjudice aux dispositions de l'Article 18.

## PARTIE 8: VOS OBLIGATIONS DE DECLARATION

### Article 24 Données que vous devez déclarer obligatoirement lors de la conclusion du contrat

---

Vous avez l'obligation de déclarer exactement, lors de la conclusion du contrat, toutes les circonstances qui vous sont connues et que vous devez raisonnablement considérer comme constituant pour nous des éléments d'appréciation du risque.

Toutefois, vous ne devez pas nous déclarer les circonstances déjà connues de nous ou que nous aurions raisonnablement dû connaître. S'il n'a point été répondu à certaines de nos questions écrites et si nous avons néanmoins conclu le contrat, nous ne pouvons plus, hormis le cas de fraude, nous prévaloir ultérieurement de cette omission.

Si l'omission ou l'inexactitude intentionnelle nous induit en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat est nul. Les primes échues jusqu'au moment où nous constatons l'omission ou l'inexactitude intentionnelle nous sont acquises.

Si l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration n'est pas intentionnelle, nous proposerons, dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet au jour de cette connaissance. Si vous refusez la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pourrions résilier le contrat dans les 15 jours.

Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelle, nous pouvons résilier le contrat dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

### Article 25 Données que vous devez déclarer en cours de contrat

Vous êtes obligé, en cours de contrat, de déclarer les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstances qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'évènement assuré.

Si le risque de survenance de l'évènement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, nous n'aurions consenti l'assurance de votre animal de compagnie qu'à d'autres conditions, nous devons, dans un délai d'un mois à dater du jour où nous en avons eu connaissance, proposer la modification du contrat avec effet rétroactif à la date de l'aggravation. Si vous refusez la proposition de modification du contrat ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, nous pouvons résilier le contrat dans les 15 jours.

Toutefois, si nous apportons la preuve que nous n'aurions en aucun cas assuré le risque aggravé, nous pouvons résilier le contrat dans un délai d'un mois à dater du jour où nous aurons eu connaissance de cette aggravation.

Si, en cours de contrat, le risque de survenance de l'évènement assuré a diminué de façon sensible et durable au point que, si la diminution avait existé au moment de la souscription, nous aurions consenti l'assurance de votre animal de compagnie à d'autres conditions, nous accorderons une diminution de la prime due à dater du jour où nous aurons eu connaissance de cette diminution. Si nous ne parvenons pas à un accord sur la nouvelle prime dans un délai d'un mois à dater de votre demande de diminution, vous pouvez résilier le contrat.

## PARTIE 9: OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

### Article 26 Quelles sont vos obligations?

---

Sans préjudice des autres obligations imposées par cette assurance, vous êtes tenu :

- › de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou limiter les conséquences du sinistre;
- › de déclarer chaque sinistre dans les huit jours et de nous fournir le formulaire de sinistre dûment complété par votre vétérinaire au plus tard dans les 60 jours;
- › de nous fournir immédiatement toutes les informations utiles, documents ou factures afin de simplifier autant que possible notre enquête organisée sur le sinistre;
- › en cas de sinistre à l'étranger, de nous fournir les factures en anglais, français ou néerlandais;
- › nous fournir un acte de décès de votre vétérinaire (à vos frais) en cas de décès de votre animal de compagnie et nous accorder une permission d'autopsie si les circonstances de décès semblent suspectes;
- › nous permettre de demander des informations complémentaires directement auprès de votre vétérinaire actuel ou précédent ou auprès de vous pour examiner le bien-fondé de votre réclamation;
- › en cas de traitements dont le coût est supérieur à 10.000€, de nous contacter à l'avance. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de demander un deuxième avis ou de désigner un vétérinaire de notre choix pour effectuer le traitement.
- › en cas de divergence d'opinions, de désigner un vétérinaire indépendant, choisi de commun accord par les deux parties, comme arbitre. Sa décision fait loi.

Lorsque vous avez manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, nous pouvons résilier le contrat d'assurance dès le dépôt de la plainte, avec constitution de partie civile, contre vous, devant un juge d'instruction. La résiliation prend effet au plus tôt un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi.

Nous nous réservons un droit de recours pour les frais administratifs ou judiciaires que nous avons engagés dans le cadre du traitement de déclarations de sinistre frauduleuses, avec un montant minimal de 200€, contre vous.

## PARTIE 10: DISPOSITIONS GENERALES

### Article 27 Vente à distance

---

#### ***Droit de rétractation:***

En cas de contrat d'assurance conclu à distance, tant vous que nous pouvez résilier le contrat sans pénalité et sans motivation par lettre recommandée dans un délai de 14 jours calendrier. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la conclusion du contrat.

Votre résiliation prend effet immédiat au moment de la notification. Notre résiliation prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié par vous ou par nous et que l'exécution du contrat avait déjà commencé, à la demande de votre part, avant la résiliation, vous êtes tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de la portion de prime pour la garantie fournie.

A l'exception du paiement pour la garantie déjà fournie, nous remboursons toutes les sommes que nous avons perçues de vous conformément au présent contrat. Le remboursement s'effectue dans un délai de 30 jours calendrier qui commence à courir:

- › si vous procédez à la résiliation, à compter du jour où nous recevons la notification de la résiliation;
- › si nous procédons à la résiliation, à compter du jour où nous envoyons la notification de la résiliation.

### Article 28 Subrogation

---

Nous pouvons nous substituer à concurrence de l'indemnité que nous avons réglée dans vos droits et actions contre tous tiers responsable de la maladie ou de l'accident de votre animal de compagnie.

Si par votre faute la subrogation en notre faveur n'aboutit pas, nous pouvons prétendre au remboursement de l'indemnité de sinistre payée dans la mesure du préjudice subi. Cette subrogation ne peut pas vous porter préjudice si vous n'avez été indemnisé que partiellement. Dans ce cas, vous pouvez exercer vos droits pour ce qui vous reste dû, de préférence à nous.

### Article 29 Notifications

---

Les communications et notifications qui nous sont destinées doivent être effectuées à notre siège en Belgique ou, le cas échéant à notre adresse électronique ou auprès de toute personne indiquée à cette fin dans l'offre d'assurance et les conditions particulières.

Les communications et notifications qui vous sont destinées se font par courrier électronique à la dernière adresse électronique fournie par vous. A votre demande explicite, ou si vous n'avez pas d'adresse électronique, ces communications sont effectuées à votre dernière adresse qui nous est connue.

### Article 30 Lutte contre la fraude

---

Belfius Direct Assurances pourra, le cas échéant communiquer au GIE Datassur des données à caractère personnel pertinentes dans le cadre exclusif de l'appréciation des risques et de la gestion des contrats et des sinistres y relatifs.

Toute personne justifiant de son identité a le droit d'obtenir communication et, le cas échéant, rectification des données la concernant auprès de Datassur.

Pour exercer ce droit, la personne concernée adresse une demande datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à l'adresse suivante: Datassur, Boulevard du Roi Albert II 19 à 1210 Bruxelles.

### Article 31 Protection de vos données à caractère personnel

---

Belfius Direct Assurances traite vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats

d'assurance, le respect des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées aux sociétés liées à Belfius Direct Assurances et à des prestataires de service spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE – Boulevard du Roi Albert II, 19 1210 Bruxelles.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

### **Article 32 Droit d'opposition**

---

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée de Belfius Direct Assurances. Vous pouvez consulter cette charte sur [www.belfiusdirect.be/fr/privacy](http://www.belfiusdirect.be/fr/privacy).

### **Article 33 Gestion des plaintes**

---

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir.

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter notre service clientèle au 02/244 23 23. Les collaborateurs de Belfius Direct Assurances prendront le temps de vous écouter et de trouver une solution.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par notre service clientèle? Vous pouvez alors contacter notre département de gestion des plaintes à l'adresse e-mail [plaintes@belfiusdirect.be](mailto:plaintes@belfiusdirect.be) ou par courrier à Belfius Direct Assurances, Département Gestion des Plaintes, Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles.

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeus 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be). Plus d'infos: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be).

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.

### **Article 34 Législation applicable**

---

Le contrat est régi par la loi belge. Ceci vaut également pour le délai de prescription qui est applicable à toute action judiciaire et/ou à tout conflit découlant du présent contrat.

### **Article 35 Responsabilité des auxiliaires**

---

Les dispositions légales relatives à la responsabilité extracontractuelle (Livre 6 du Code civil) ne s'appliquent pas dans la relation contractuelle entre nous et vous. La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle est exclusivement régie, dans les limites autorisées par la loi, par les règles du droit du contrat d'assurance, même lorsque le fait générateur du dommage constitue également un acte illégal.

La réparation des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par l'intervention d'un de nos auxiliaires ne constitue, dans les limites autorisées par la loi, qu'un motif d'action en responsabilité contre nous et non un motif d'action en responsabilité extracontractuelle contre notre auxiliaire. L'auxiliaire vise : une personne physique ou morale qui est

chargée par nous ou qui intervient dans tout ou une partie de l'exécution d'une de nos obligations contractuelles vis à vis de vous, que cette personne soit directement désignée ou engagée par nous, ou par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par nous. Cela inclut notamment les employés, les administrateurs (exécutifs ou non exécutifs), les agents liés et les prestataires de services indépendants, ainsi que leurs employés, gérants ou administrateurs, agents et prestataires de services indépendants.

### **Article 36 - Intérêts de retard et indemnité forfaitaire en cas de non-paiement d'une dette**

---

Si vous ne payez pas une dette certaine, liquide et exigible, nous vous envoyons un premier rappel gratuit.

Si vous ne payez pas dans le délai indiqué dans ce premier rappel, des intérêts de retard vous sont facturés ainsi qu'une indemnité forfaitaire déterminée comme suit :

- › en cas de solde dû jusqu'à 150€ : 20€ ;
- › en cas de solde dû de plus de 150€ et jusqu'à 500 € : 30€ majorés de 10% du montant supérieur à 150€ ;
- › en cas de solde dû de plus de 500€ : 65 € majorés de 5% du montant supérieur à 500€, l'indemnité forfaitaire étant limitée à 2000€.

Les montants mentionnés ci-dessus peuvent être indexés automatiquement sur base de l'indice des prix à la consommation, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.