

Assurance Animaux de compagnie

Conditions Générales

BDPE_15062026



Table des matières

Partie 1: Définitions	4
Article 1 - Lexique	4
 Partie 2: Garantie de base	 5
Article 2 - Garantie de base	5
Article 3 - Champ d'application de la garantie de base	6
Article 4 - Plafond d'intervention et taux de remboursement de la garantie de base - Frais vétérinaires	6
 Partie 3: Garanties optionnelles	 7
Article 5 - Champ d'application	7
Article 6 - Garantie Optionnelle: Plafond d'intervention par sinistre	7
Article 7 - Garantie Optionnelle: Budget de Prévention	7
Article 8 - Garantie Optionnelle: Voyage	8
 Partie 4: Exclusions	 9
Article 9 - Que n'assurons-nous ?	9
 Partie 5: Formation du contrat, durée et résiliation.....	 10
Article 10 - Formation du contrat	10
Article 11 - Prise d'effet	10
Article 12 - Durée du contrat	10
Article 13 - Comment résilier le contrat?	10
Article 14 - Résiliation du contrat par vous	10



Article 15 - Résiliation du contrat par nous	11
Article 16 - Fin du contrat	11
Partie 6: La prime	12
Article 17 - Paiement de la prime	12
Article 18 - Défaut de paiement	12
Article 19 - Tarification	12
Partie 7: Modification du tarif	13
Article 20 - Adaptation du contrat	13
Partie 8: Vos obligations de déclaration	14
Article 21 - Données que vous devez déclarer obligatoirement lors de la conclusion du contrat	14
Article 22 - Données que vous devez déclarer en cours de contrat	14
Partie 9: Obligations en cas de sinistre	16
Article 23 - Quelles sont vos obligations?	16
Partie 10: Dispositions générales	17
Article 24 - Vente à distance	17
Article 25 - Subrogation	17
Article 26 - Notifications	17
Article 27 - Lutte contre la fraude	17
Article 28 - Protection de vos données à caractère personnel	18
Article 29 - Droit d'opposition	18
Article 30 - Gestion des plaintes	18
Article 31 - Législation applicable	19
Article 32 - Responsabilité des auxiliaires	19
Article 33 - Intérêts de retard et indemnité forfaitaire en cas de non-paiement d'une dette	19



Assurance Animaux de compagnie

Partie 1: Définitions

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 ce contrat. 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.

Taux de remboursement: le pourcentage des frais vétérinaires garantis engagés à hauteur du taux de remboursement indiqué dans votre offre et dans vos Conditions Particulières et dans la limite du montant du plafond remboursé par sinistre.

Blessure: séquelle physique ou traumatisme provoqué par un accident.

État préexistant: l'état qui était déjà présent avant la souscription du contrat; 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: évènement indésirable ou symptôme inattendu qui survient au cours d'une maladie existante, d'un traitement, d'une affection ou d'une intervention chirurgicale, et qui peut aggraver l'état de santé de votre animal de compagnie.



Partie 2: Garantie de base

Article 2 - Garantie de base

La garantie de base comprend les couvertures frais vétérinaires, frais de publicité et récompense, vol ou errance et frais d'accueil.

2.1. 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. Nous prenons en charge 80% de ces frais vétérinaires. Un plafond d'intervention par sinistre est également appliqué.

Ce plafond d'intervention maximum pour les frais vétérinaires diffère selon le type d'animal assuré et les garanties souscrites:

La garantie de base:

- 1.000€ par sinistre pour les chats
- 1.500€ par sinistre pour les chiens

Les garanties optionnelles:

- plafond d'intervention augmenté
 - 2.000€ par sinistre pour les chats
 - 2.500€ par sinistre pour les chiens
- plafond d'intervention illimité par sinistre (quel que soit le type d'animal)

Le remboursement des frais s'effectue à concurrence du montant des frais réels engagés, dans la limite des montants garantis choisis. Les plafonds sont mentionnés dans l'offre d'assurance et les Conditions

Particulières.

Les traitements prolongés ou continus et les maladies chroniques sont garantis à concurrence du plafond choisi. Ces garanties restent d'application à condition que le contrat soit ininterrompu pendant la durée du traitement et que les primes soient payées à temps.

2.2. 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 750€ si votre animal de compagnie s'est enfui ou a été volé pendant la période assurée. Vous devez, au préalable, recevoir notre accord écrit 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.

2.3. 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 750€ 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.

2.4. 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 750€ 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 3 - Champ d'application de la garantie de base

La garantie de base n'est acquise que si l'accident est survenu ou la maladie s'est déclenchée 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 d'intervention et taux de remboursement de la garantie de base - Frais vétérinaires

La couverture pour les frais vétérinaires est limitée à un taux de remboursement de 80% par sinistre.

Un plafond d'intervention est appliqué par sinistre. Pour la garantie de base frais vétérinaires les plafonds sont:

- 1.000€ par sinistre pour les chats
- 1.500€ par sinistre pour les chiens



Partie 3: Garanties optionnelles

Article 5 - Champ d'application

La souscription de la garantie de base est une condition préalable pour pouvoir souscrire aux garanties optionnelles. Elles ne sont accordées que moyennant mention expresse dans les Conditions Particulières.

Vous pouvez modifier les garanties optionnelles de votre assurance uniquement à la date d'échéance annuelle.

Des questions médicales sur votre animal pourront vous être posées afin d'accepter ou non votre demande de modification.

La prime sera ajustée en fonction des modifications apportées à votre assurance.

Article 6 - Garantie Optionnelle: Plafond d'intervention par sinistre

En souscrivant l'une des options ci-dessous vous augmentez le plafond d'intervention de base des frais vétérinaires liés à une maladie ou un accident par sinistre.

6.1. Hausse du plafond d'intervention par sinistre

En choisissant cette garantie, vous augmentez le plafond d'intervention par sinistre jusqu'à:

- 2.000€ pour les chats
- 2.500€ pour les chiens

Le taux de remboursement reste inchangé et ce quel que soit le plafond choisi, il sera de 80% par sinistre.

Le champ d'application et les exclusions liées à

cette garantie optionnelle sont les mêmes que ceux repris à l' Article 3 « Champ d'application de la garantie de base » et à la Partie 4 « Exclusions ».

6.2. Plafond d'intervention illimité par sinistre

En optant pour cette garantie vous choisissez un plafond d'intervention illimité par sinistre valable pour les chiens et les chats.

Le taux de remboursement reste inchangé et ce quel que soit le plafond choisi, il sera de 80% par sinistre.

Le champ d'application et les exclusions liées à cette garantie optionnelle sont les mêmes que ceux repris à l' Article 3 « Champ d'application de la garantie de base » et à la Partie 4 « Exclusions ».

Article 7 - Garantie Optionnelle: Budget de Prévention

En choisissant la garantie Budget de Prévention, les frais préventifs remboursés sont uniquement ceux repris ci-après:

- a. Les vaccins
- b. Les antiparasitaires
- c. Les vermifuges
- d. La coupe de griffes ou ongles
- e. Le détartrage

Le remboursement sera effectué sur présentation des factures vétérinaires, en ne prenant en compte que les frais réellement payés.

Le remboursement est plafonné à 75€



maximum du total des factures par année d'assurance. Les frais préventifs supplémentaires restent à votre charge.

Cette intervention est renouvelée chaque année à la date anniversaire du contrat.

Le taux de remboursement de 80% ne s'applique pas à cette garantie optionnelle.

Article 8 - Garantie Optionnelle: Voyage

En souscrivant cette garantie optionnelle vous bénéficiez de la couverture temporaire à l'étranger et l'annulation de voyage.

8.1. Couverture temporaire à l'étranger

En souscrivant la Garantie Optionnelle Voyage, la couverture frais vétérinaires s'applique 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.

Le taux de remboursement est plafonné à 80% par sinistre et ce quel que soit le plafond d'intervention choisi.

Le plafond d'intervention par sinistre est celui mentionné dans votre offre et vos Conditions Particulières.

Il diffère selon le type d'animal assuré et les garanties choisies:

La garantie de base:

- 1.000€ par sinistre pour les chats
- 1.500€ par sinistre pour les chiens

Les garanties optionnelles:

- plafond d'intervention augmenté
 - 2.000€ par sinistre pour les chats
 - 2.500€ par sinistre pour les chiens
- plafond d'intervention illimité par sinistre (quel que soit le type d'animal).

8.2. 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 2.000€ par année d'assurance 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 9 - Que n'assurons-nous pas ?

1. Chaque traitement en dehors de la période assurée.
2. Tous les frais vétérinaires en rapport avec:
 - a. Un état préexistant, des maladies ou des lésions dont les premiers symptômes se sont manifestés avant la souscription du contrat, à moins qu'ils n'aient été expressément acceptés dans l'offre d'assurance et les Conditions Particulières ;
 - b. Chaque maladie (pas accident) ou luxation patellaire survenue dans les 3 premiers mois après la prise d'effet de votre contrat d'assurance;
 - c. 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;
 - d. Des castrations préventives et de routine ainsi que des stérilisations sans nécessité médicale ou sans accord préalable de Belfius Direct Assurances;
 - e. Une grossesse, une insémination et un accouchement;
 - f. Une transplantation d'organes;
 - g. Des problèmes comportementaux et un accompagnement éducationnel;
 - h. Des traitements préventifs ou sans nécessité médicale et la caudectomie;
 - i. Des visites à domicile, à moins que le déplacement de votre animal de compagnie soit impossible;
 - j. De la nourriture diététique, sauf pendant une période maximale de 4 semaines à la suite d'un sinistre couvert;
 - k. Des frais de dentisterie, sauf à la suite d'un accident. Si vous avez souscrit à la garantie optionnelle budget de prévention, le détartrage peut être pris en compte dans le prévention à hauteur de €75 par an;
 - l. L'alimentation ou l'hébergement spécial pour le bien-être général de votre animal de compagnie;
 - m. La cryptorchidie, hermaphrodisme et la hernie ombilicale;
 - n. 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;
 - o. La vaccination, le déparasitage et le traitement de parasites externes sauf si vous avez souscrit à la garantie optionnelle budget de prévention. Ce type de traitement peut être pris en compte dans le remboursement des soins de prévention à hauteur de €75 par an;
 - p. Un dommage causé intentionnellement par vous ou les membres de votre ménage;
 - q. L'euthanasie, sauf en cas de souffrance insupportable;
 - r. 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;
 - s. La médecine alternative et l'hydrothérapie;
 - t. La dysplasie de la hanche, de l'épaule et du coude;
 - u. Des complications résultant d'une exclusion mentionnées ci-dessus.



Partie 5: Formation du contrat, durée et résiliation

Article 10 - 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 signée en ligne ou par voie postale. En signant l'offre d'assurance, vous acceptez le contenu intégral de votre contrat d'assurance.

Article 11 - 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 12 - 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 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 15.

Article 13 - 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 16, 19 et 20,

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 récépissé.

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 récépissé.

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 récépissé.

Sauf fraude avérée, nous rembourserons la portion de prime se rapportant à la période qui suit la date d'effet de la résiliation.

Article 14 - 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. La résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat;
2. à tout moment moyennant un préavis d'un mois;
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 20;
5. en cas de diminution du risque, conformément aux conditions de l'Article 22.

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

Article 15 - 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 12 et à l'Article 13;
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 19;
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 16 - 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 possessions de votre animal de compagnie.

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



Partie 6: La prime

Article 17 - Paiement de la prime

La prime est payée mensuellement par domiciliation bancaire. Le fractionnement de la prime ne génère aucun frais.

La prime est fixée d'après vos déclarations et en fonction du montant et du types de garanties choisies.

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.

Article 18 - Défaut de paiement

A défaut de paiement de la prime à l'échéance, nous pourrions 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 19 - Tarification

La prime est liée à l'âge de votre animal de compagnie et aux critères de tarification applicables disponibles sur [le site](#) de Belfius Direct.



Partie 7: Modification du tarif

Article 20 - 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 15.



Partie 8: Vos obligations de déclaration

Article 21 - 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 22 - 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 23 - Quelles sont vos obligations?

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

- a. de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir ou limiter les conséquences du sinistre;
- b. 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;
- c. de nous fournir immédiatement toutes les informations utiles, documents ou factures afin de simplifier autant que possible notre enquête organisée sur le sinistre;
- d. en cas de sinistre à l'étranger, de nous fournir les factures en anglais, français ou néerlandais;
- e. 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;
- f. 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;
- g. 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;

- h. 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 générales

Article 24 - Vente à distance

24.1. 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:

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

Article 25 - 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 26 - 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 27 - Lutte contre la fraude

Belfius Direct Assurances pourra, le cas échéant communiquer au Datassur SC 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 SC.

Article 28 - 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 SC.

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 29 - 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.

Article 30 - 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 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.

Plus d'infos: www.ombudsman-insurance.be.

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



Article 31 - 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 32 - 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 33 - 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.