



dalma.

Référence : n° fwbyz

Document 1. Fiche d'information et de conseil préalable

Document 2. Notice d'Information



I- FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PRÉALABLE À L'ADHÉSION DU CONTRAT D'ASSURANCE "SANTÉ ANIMALE"

Vous êtes propriétaire d'un chien ou d'un chat de plus de 2 mois et de moins de 7 ans ou 9 ans. Vous souhaitez être remboursés de certains frais vétérinaires et pharmaceutiques en cas d'accident ou de maladie de votre animal.

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière d'assurance, le contrat d'assurance "Santé Animale" nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins.

L'assurance "Santé Animale" est issue du contrat d'assurance collective de dommages n° fwbzyz souscrit et distribué par :

- **Ollie (agissant sous la dénomination commerciale Dalma)**, SAS au capital de 2.000 € dont le siège social est situé 28 avenue des Pépinières 94260 Fresnes, immatriculée au RCS de Créteil sous le n°891 452 997 et à l'ORIAS sous le n° 21 000 255 en qualité de courtier d'assurances (ci-après "Dalma" ou le "Distributeur") au nom et pour le compte de ses clients ;
- auprès de **Seyna**, SA au capital de 1.115.800,42 € dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly-sur-Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le code des assurances (ci-après "Seyna" ou l' "Assureur") ;
- et géré par **Dalma** (ci-après le "Courtier gestionnaire")

Le Distributeur et l'Assureur sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92549, 75436 Paris Cedex 09.

Le Distributeur ne détient aucune participation directe ou indirecte d'une entreprise d'assurance. Aucune entreprise d'assurance ne détient une participation directe ou indirecte dans le Distributeur.

Le Distributeur exerce en tant que courtier d'assurance conformément aux dispositions de l'article L521-2 1° II b du code des assurances. Le Distributeur n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, mais n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un

nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché. Les noms des entreprises avec lesquelles le Distributeur travaille sont disponibles sur son site Internet (www.dalma.co).

Le Distributeur est rémunéré sous forme de commission. Le Distributeur ne propose pas de service de recommandation personnalisée.

Garanties

Formule Dalma

La Formule Dalma a pour objet de prendre en charge le remboursement des frais vétérinaires et pharmaceutiques en cas d'accident et de maladie de l'animal assuré. Seules sont prises en charge les frais prescrits et exécutés par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'ordre des vétérinaires et énumérés ci-après :

- frais des honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite) ;
- frais de soins et de médicaments prescrits par le docteur vétérinaire ;
- frais d'analyses de laboratoire, d'examen radiologiques et de radiothérapie ;
- frais de transport en ambulance animalière, sous réserve que l'état de l'animal assuré nécessite un tel moyen de transport et qu'il soit validé par le docteur vétérinaire ;
- frais de radiodiagnostic et d'examen de laboratoire ;
- frais propres à une intervention chirurgicale ;
- frais de séjour en clinique vétérinaire, nécessités par une intervention chirurgicale ;
- frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à une intervention chirurgicale ;
- frais d'euthanasie en cas de maladie.

Les remboursements de ces frais sont exprimés en pourcentage de la dépense réellement engagée par Année d'assurance après application de la franchise le cas échéant et dans la limite du plafond d'indemnisation selon les choix faits par l'Adhérent lors de son adhésion, selon les possibilités suivantes :

Événement générateur couvert	Taux de prise en charge	Franchise	Plafond d'indemnisation
Accident et Maladie	60 %	0 €	1.000 €
	70 %		1.200 €

	80 %		1.500 €
	90 %		1.800 €
	100 %		2.000 €
			2.500 €

Attention : En cas de renouvellement de l'adhésion, au-delà des 10 ans de l'animal assuré, les taux de prise en charge pour la maladie sont diminués de 5 % à chaque nouvelle année d'assurance par rapport au taux choisi initialement lors de l'adhésion au Contrat.

Formule Bien-Être (option)

La Formule bien-être est disponible en option et permet la prise en charge des soins suivants :

- Vaccins ;
- Stérilisation / Castration ;
- Vermifuge ;
- Détartrage ;
- Ostéopathie ;
- Bilan annuel ;
- Médicaments antiparasitaires ;
- Homéopathie ;
- Compléments alimentaires ;
- Phytothérapie.

Les remboursements de ces dépenses prescrites lors d'une visite de prévention sont plafonnées à 100, 150 ou 200 euros (€) par Année d'assurance en fonction de la formule choisie.

Quelle que soit la formule choisie, la prise en charge de frais de stérilisation est limitée à 100 euros (€) par contrat.

** La description exhaustive de l'assurance " Santé Animale " et ses exclusions figurent dans la notice d'information ci-jointe que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre votre décision d'adhérer ou non.*

Durée

La durée de la Garantie est d'1 an, tacitement renouvelable, à compter de la date de prise d'effet de l'adhésion indiquée sur le Certificat d'adhésion.

Pour la Formule Dalma, la Garantie prend effet après le Délai de carence indiqué ci-après qui commence à courir le lendemain de la date d'effet indiquée dans votre Certificat d'adhésion.

	Formule Dalma
Délai de carence	<ul style="list-style-type: none">- Accident : 2 jours- Maladie : 45 jours- Hospitalisation et intervention chirurgicale suite à maladie : 120 jours- Ligaments croisés : 120 jours

Une réduction du Délai de carence peut s'appliquer, pour la "Maladie" si l'Assuré envoie par email au Courtier gestionnaire un certificat de santé Dalma (Cf. conditions à l'article 5.1 de la notice d'information) daté de moins de 21 jours.

À défaut de Délai de carence, la Garantie prend effet à compter de la date d'effet de l'adhésion telle qu'indiquée sur le certificat d'adhésion.

Tarif

Le montant de la cotisation d'assurance dépend de la Formule choisie par l'Adhérent au moment de son adhésion. Il est indiqué dans le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent auprès du Distributeur par prélèvement automatique selon les échéances indiquées dans le Certificat d'adhésion.

Renonciation à l'adhésion

Vous pouvez renoncer à votre adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité, dans les 14 jours calendaires suivant la date de réception de vos documents contractuels en vous connectant à votre espace client sur le site du Courtier gestionnaire.

Modèle de lettre de renonciation :

*« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance « Animale Santé ».
Date et Lieu, Signature ».*

Le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.

Réclamations

En cas de difficulté relative à la gestion de son adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, l'Adhérent peut adresser sa réclamation au Service Réclamations :

- Soit de Dalma, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :
 - par email : contact@dalma.co
 - par courrier : [Service Réclamations - Ollie SAS - 28 avenue des Pépinières 94260 Fresnes](#)
- Soit de l'Assureur, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :
 - par email à reclamation@seyna.eu
 - par courrier : Seyna - Service Réclamations 20 bis rue Louis Philippe 92200 Neuilly-sur-Seine.

À compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations saisi s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige, que ce soit par l'Assuré ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur ou le Courtier gestionnaire, l'Assuré peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite, mais ne peut intervenir qu'après avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Loi applicable

Version du 27/10/2022

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Seule la version française fait foi et prévaut sur toute traduction du document.

Les relations précontractuelles et la Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la Notice sera de la compétence des juridictions françaises.



dalma.

II- NOTICE D'INFORMATION

Ci-dessous la Notice d'information du contrat d'assurance "Santé Animale" n° fwbyz (ci-après dénommé le "Contrat d'assurance") souscrit et distribué par :

- **Ollie (agissant sous la dénomination commerciale Dalma)**, SAS au capital de 2.000 € dont le siège social est situé 28 avenue des Pépinières 94260 Fresnes, immatriculée au RCS de Créteil sous le n°891 452 997 et à l'ORIAS sous le n° 21 000 255 en qualité de courtier d'assurances (ci-après "Dalma" ou le "Distributeur") au nom et pour le compte de ses clients ;
- auprès de **Seyna**, SA au capital de 1.115.800,42 € dont le siège social est situé 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly-sur-Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°843 974 635, entreprise régie par le code des assurances (ci-après "Seyna" ou l' "Assureur") ;
- et géré par **Dalma** (ci-après le "Courtier gestionnaire")

Le Distributeur et l'Assureur sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92549, 75436 Paris Cedex 09.

Dalma est mandaté par Seyna pour gérer les adhésions et les sinistres du Contrat d'assurance.

Les moyens de contacter Dalma sont les suivants :

- par e-mail : contact@dalma.co
- via la plateforme : www.dalma.co

Sommaire

1/ Définitions

2/ Modalités d'adhésion

- 2.1 Qui peut adhérer à la Garantie ?
- 2.2 Comment adhérer à la Garantie ?
- 2.3 Confirmation et prise d'effet de l'adhésion au Contrat
- 2.4 Renonciation à l'adhésion
- 2.5 Modifications

3/ Objet et limites de garanties

- 3.1 Formule Dalma
- 3.2 Formule Bien-Être (option)

4/ Exclusions

5/ Date d'effet, durée et fin de la Garantie

- 5.1 Durée et date d'effet de la Garantie
- 5.2 Résiliation de l'adhésion et de la Garantie
- 5.3 Modification de formule

6/ Cotisation d'assurance

7/ Déclaration de sinistres et pièces justificatives

- 7.1 Comment déclarer le Sinistre ?
- 7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

8/ Modalités d'indemnisation

9/ Réclamations

10/ Dispositions diverses



1/ Définitions

Accident

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure à l'Animal assuré survenue après l'écoulement du Délai de carence médicalement constatée et non intentionnelle de la part de l'Adhérent ou de la personne ayant la garde de cet animal.

Exemples d'accidents : Une brûlure, une blessure (plaie), une contusion, un empoisonnement, une fracture.

Ne sont pas considérés comme accident les traumatismes liés à un trouble interne de l'Animal comme : une blessure consécutive à une automutilation ou une lésion découlant d'une anomalie constitutionnelle.

Adhérent

La personne physique majeure ayant sa résidence fiscale en France métropolitaine possédant un Animal assuré ayant adhéré au Contrat d'assurance et identifiée comme tel sur le Certificat d'adhésion.

Année d'assurance

Période de 12 mois consécutifs comprise entre deux échéances annuelles.

Animal assuré

Le chien ou le chat de plus de 2 mois et de moins de 7 ou 9 ans selon la Formule choisie à la date d'adhésion, appartenant à l'Assuré et dont le numéro de tatouage ou de puce électronique est indiqué sur le Certificat d'adhésion.

Assuré

L'Adhérent.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où est constaté le Dommage corporel subi par le Tiers ou l'animal non assuré.

Certificat d'adhésion

Le document adressé par e-mail par le Courtier gestionnaire à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat.

Certificat de santé Dalma

Document fourni par le Courtier gestionnaire à l'Adhérent qui souhaite faire une demande de réduction du Délai de carence pour la Maladie de la Formule Dalma. Pour le remplir, l'Adhérent doit consulter un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires. Ce dernier examine l'Animal assuré et remplit le Certificat de santé Dalma pour l'ensemble des informations demandées. Tout certificat avec des informations incomplètes ne sera pas pris en compte. Cette consultation est à la charge de l'Adhérent, et ne peut faire l'objet d'aucune indemnisation par l'Assureur. Le Certificat de santé Dalma doit être daté, signé et tamponné par le docteur vétérinaire. Il doit aussi être daté et signé par l'Adhérent. Les informations du certificat fournies par le vétérinaire et l'Adhérent doivent être honnêtes et authentiques.

Délai de carence

Période durant laquelle aucun Sinistre qui se produirait ne sera pris en charge, ainsi que leurs suites ou conséquences. Les garanties ne sont pas dues pendant le délai de carence qui commence à courir à compter du lendemain de la prise d'effet de l'adhésion. Les jours de carence sont des jours francs, c'est-à-dire que leur calcul ne tient pas compte du jour de l'adhésion ni du dernier jour de carence (Cf. exemples à l'article 5.1).

Domage corporel

Toute blessure constatée par une Autorité médicale, causée par l'Animal assurée à un Tiers ou à un autre animal.

Domage matériel

Toute détérioration totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant à l'utilisation d'un Bien appartenant à un Tiers et causée par l'Animal assuré.

Formule

L'une des 2 options possibles du Contrat : Dalma ou Dalma Bien-être. La formule de base est la formule Dalma. Elle peut être complétée par l'option Bien-être. La Formule choisie figure dans le Certificat d'adhésion.

Franchise

Partie des frais non pris en charge par le Contrat et qui reste à la charge de l'Assuré.

Garantie

La prise en charge de certaines dépenses dans certains cas selon la (les) Formule(s) choisie(s) dans les limites et conditions de la présente notice d'information.

Maladie

Toute altération de l'état de santé de l'Animal assuré, constatée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'ordre des vétérinaires et dont la date d'apparition des premiers symptômes survient après l'écoulement du Délai de carence.

Sinistre

Tout évènement susceptible de mettre en jeu la Garantie.

Tiers

Toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, son partenaire de PACS, ses ascendants ou ses descendants.

Visite de prévention

Acte effectué par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'ordre des vétérinaires et dont le but est de faire le bilan de santé annuel de votre animal et de mettre en œuvre des soins préventifs. Sont pris en charge dans la visite de prévention l'ensemble des soins effectués par le docteur vétérinaire ainsi que l'ensemble des produits prescrits tels que les produits antiparasitaires et les vaccins.



2/ Modalités d'adhésion

2.1 Qui peut adhérer à la Garantie ?

Toute personne physique majeure possédant un Animal et ayant adhéré au Contrat d'assurance sur le site internet du Distributeur www.dalma.co.

Les adhésions sont réservées aux Animaux âgés de plus de 2 mois et de moins de 7 ans (pour la Formule Dalma avec prise en charge à 100 %) ou de moins de 9 ans (pour toutes les autres Formules).

2.2 Comment adhérer à la Garantie ?

La personne physique majeure qui souhaite bénéficier de la Garantie doit adhérer au Contrat d'assurance en donnant son consentement à l'offre d'assurance auprès du Distributeur après avoir pris connaissance de la présente Notice d'information et en avoir accepté les termes sur le site internet www.dalma.co.

2.3 Confirmation et prise d'effet de l'adhésion au Contrat

Le Courtier gestionnaire adresse à l'Adhérent, par e-mail, un Certificat d'adhésion et la présente Notice d'information ainsi que, pour rappel, les documents d'informations précontractuelles, documents que l'Adhérent s'engage également à conserver sur un support durable. L'adhésion à la Garantie prend effet à compter de la date de réception du Certificat d'adhésion.

2.4 Renonciation à l'adhésion

L'Adhérent peut renoncer à son adhésion au Contrat dans les 14 jours suivants la réception des documents contractuels, en annulant simplement sa demande d'assurance dans son espace client sur le site Internet du Distributeur (www.dalma.co) selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion à l'Assurance « Animale Santé ». Date et Lieu, Signature ».

L'Assureur, par l'intermédiaire du Courtier gestionnaire, remboursera alors à l'Adhérent la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion.

Toutefois, si l'Assuré demande à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution du Contrat.

2.5 Modifications

Toutes modifications relatives à l'Adhérent ou à l'Animal assuré (nom, adresse postale, moyens de paiement, changement de téléphone, numéro de téléphone) doivent être déclarées dès que l'Adhérent en a connaissance au Courtier gestionnaire via l'espace client sur le site www.dalma.co.

3/ Objets et limites de garanties

Le Sinistre est couvert sous réserve des exclusions, des limites de la Garantie ainsi que du respect des délais de déclaration et des formalités prévues par la présente notice d'information. La Garantie s'appliquera uniquement si le Contrat d'assurance est en cours d'exécution à la date de survenance du Sinistre.

3.1 Formule Dalma

La Formule Dalma a pour objet de prendre en charge le remboursement des frais vétérinaires et pharmaceutiques en cas d'Accident et de Maladie de l'animal assuré. Seules sont prises en charge les frais prescrits et exécutés par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'ordre des vétérinaires et énumérés ci-après :

- frais des honoraires du docteur vétérinaire (consultation, visite) ;
- frais de soins et de médicaments prescrits par le docteur vétérinaire ;
- frais d'analyses de laboratoire, d'examens radiologiques et de radiothérapie ;
- frais de transport en ambulance animalière, sous réserve que l'état de l'animal assuré nécessite un tel moyen de transport et qu'il soit validé par le docteur vétérinaire
- frais de radiodiagnostic et d'examens de laboratoire ;
- frais propres à une intervention chirurgicale ;
- frais de séjour en clinique vétérinaire, nécessités par une intervention chirurgicale ;
- frais de pharmacie, d'anesthésie et de soins liés directement à une intervention chirurgicale ;
- frais d'euthanasie en cas de Maladie.

Les remboursements de ces frais sont exprimés en pourcentage de la dépense réellement engagée par Année d'assurance après application de la franchise le cas

échéant et dans la limite du plafond d'indemnisation selon les choix faits par l'Adhérent lors de son adhésion, selon les possibilités suivantes :

Évènement générateur couvert	Taux de prise en charge	Franchise	Plafond d'indemnisation
Accident et Maladie	60 %	0 €	1.000 €
	70 %		1.200 €
	80 %		1.500 €
	90 %		1.800 €
	100 %		2.000 €
			2.500 €

Attention : En cas de renouvellement de l'adhésion, au-delà des 10 ans de l'animal assuré, les taux de prise en charge pour la Maladie sont diminués de 5% à chaque nouvelle année d'assurance par rapport au taux choisi initialement lors de l'adhésion au Contrat.

3.2 Formule bien-être (option)

La Formule bien-être est disponible en option et permet la prise en charge des soins suivants :

- Vaccins ;
- Stérilisation / Castration ;
- Vermifuge ;
- Détartrage ;
- Ostéopathie ;
- Bilan annuel ;
- Médicaments antiparasitaires ;
- Homéopathie ;
- Compléments alimentaires ;
- Phytothérapie.

Les remboursements de ces dépenses prescrites lors d'une visite de prévention sont plafonnées à 100, 150 ou 200 euros (€) par Année d'assurance en fonction de la formule choisie.

Quelle que soit la formule choisie, la prise en charge de frais de stérilisation est limitée à 100 euros (€) par contrat.

4/ Exclusions

Sont exclus de la Garantie les frais résultants des événements suivants :

- Les frais exposés par les maladies qui auraient normalement pu être évitées si des vaccins préventifs avaient été faits, dont notamment :
 - pour les chiens : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, parvovirose, piroplasmose, leptospirose, gastro entérite virale, rage ;
 - pour les chats : typhus, coryza, calicivirose, chlamydie, leucémie, rhinotrachéite virale féline, leucose féline, rage.
- Toutes les maladies ou les accidents survenus ou constatés avant la souscription de votre contrat ou dont l'origine est antérieure à la date d'adhésion de votre contrat ainsi que leurs suites ou conséquences.
- Les frais exposés pour toute anomalie, infirmité, malformation et maladie d'origine congénitale ou héréditaire, notamment les dysplasies, de la hanche ou du coude (non-union du processus anconné, fragmentation du processus coronoïde de l'ulna, ostéochondrite ou ostéochondrose disséquantes), atteinte des cartilages de l'épaule (ostéochondrite et ostéochondrose disséquantes) et les luxations des rotules (quelle qu'en soit la cause) des chiens, les hernies ombilicales, les atteintes congénitales ou héréditaires de l'œil (distichiasis, entropion, ectropion, procidence de la glande lacrymale accessoire – glande de harder -, ectopie testiculaire, affection congénitales du palais ou des voies aériennes supérieures (narine, larynx, trachée), anomalies de la dentition (persistance des dents de lait) ;
- Tout médicament prescrit sans rapport avec la pathologie déclarée ;
- Les frais de mises bas et les césariennes qui ne sont pas occasionnées par un Accident ;
- Les frais exposés lors de la gestation : diagnostic, suivi de gestation, avortement et ses conséquences, insémination artificielle ;
- L'ensemble des frais, y compris de diagnostic, dépistage ou consultation, liés à des Accidents ou Maladies ne mettant pas en jeu la Garantie ;
- Les dommages corporels ou matériels causés par le chien assuré à des tiers ;
- Toute intervention chirurgicale destinée à atténuer ou à supprimer des défauts (notamment taille et correction des oreilles, taille de la queue) ;
- Toute intervention qui n'est pas effectuée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires ;
- Les frais de prothèses de toute nature (dentaires, oculaires, articulaires) sauf les prothèses orthopédiques en cas d'accident ;
- les frais générés par les piqûres d'arthropode ou les saillies involontaires ;
- Les frais d'alimentation diététique ou complément alimentaire en dehors des frais pris en charge dans le cadre de la Formule bien-être ;
- Les frais exposés pour toutes contraceptions et stérilisations de convenance des femelles (ovariectomie, ovariohystérectomie et hystérectomie) ainsi que les

castrations des mâles non consécutifs à une pathologie de l'animal en dehors des frais pris en charge dans le cadre de la Formule bien-être ;

- **Les frais médicamenteux pour interrompre les chaleurs ou la gestation ;**
- **Les frais d'identification : puce électronique ou tatouage ;**
- **Les frais de diagnostic et de soin de la rage et les tests antirabiques ;**
- **Les frais de visite et de garde « chien mordeur » ;**
- **Les frais de garde en clinique vétérinaire sans justification médicale ;**
- **Les frais de vaccinations préventives, rappels, vermifuge, détartrage en dehors de ceux prévus aux remboursements des frais pris en charge dans le cadre de la formule bien-être ;**
- **Les frais exposés pour tout achat de produits d'entretien et produits antiparasitaires, les lotions, shampooings, dentifrices, etc. en dehors des frais pris en charge dans le cadre de la Formule bien-être ;**
- **Les animaux faisant partie d'élevages professionnels ;**
- **Les frais de visite pour établir un Certificat de santé afin de demander une réduction du délai de carence ;**
- **L'ensemble des frais relatifs à un trouble du comportement dont les frais de diagnostic, visite d'évaluation, frais médicamenteux, thérapie comportementale ;**
- **Les frais de kinésithérapie, d'ostéopathie, d'acupuncture, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de remise en forme en dehors des frais pris en charge dans le cadre de la Formule bien-être ;**
- **Les frais d'enlèvement, d'autopsie et d'inhumation suite au décès de l'animal ;**
- **Les frais d'euthanasie en dehors de la Maladie ;**
- **Les frais exposés à la suite d'un accident ou d'une maladie occasionnée par des faits de guerre (civile ou étrangère), des émeutes et des mouvements populaires, la désintégration du noyau atomique, des mauvais traitements ou un manque de soins imputables au maître ou aux personnes vivant sous son toit ;**
- **Les animaux faisant l'objet d'une activité commerciale ;**
- **Les frais de transport en ambulance animalière non prescrits par un Docteur Vétérinaire et qui ne seraient pas justifiés par l'état de santé de l'animal.**
- **Les frais occasionnés ou aggravés par les événements suivants :**
 - **Mauvais traitements, manque de soins ou défaut de nourriture imputable au souscripteur ou à la personne qui a la garde de l'animal ;**
 - **Participation à une action de chasse, lors de combats organisés, lors de courses, de compétitions sportives et leurs entraînements ;**
 - **Utilisation de l'animal dans le cadre d'une activité professionnelle telle que gardiennage ou sauvetage ;**
- **L'établissement d'un passeport ou de tout autre document ;**
- **La cataracte des chiens âgés de plus de 8 ans ;**
- **Faits de guerre ou de guerre civile, émeutes, troubles intérieurs, actes de violence pour des motifs politiques, attentats ou actes terroristes, grèves, expropriations ou interventions assimilables à une expropriation, saisies, catastrophes naturelles ou de l'énergie nucléaire.**

Sont toujours exclus du bénéfice de la Garantie tout Assuré figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personnes avérées ou

présumées terroristes, tout Assuré membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants, impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.

5/ Date d'effet, durée et fin de la Garantie

5.1 Durée et date d'effet de la Garantie

La durée de la Garantie est d'1 an, tacitement renouvelable, à compter de la date de prise d'effet de l'adhésion indiquée sur le Certificat d'adhésion.

Pour la Formule Dalma, la Garantie prend effet après le Délai de carence indiqué ci-après qui commence à courir le lendemain de la date d'effet indiquée dans votre Certificat d'adhésion.

	Formule Dalma Exemple de calcul du délai de carence
Délai de carence	<ul style="list-style-type: none">- Accident : 2 jours francs- Maladie : 45 jours francs- Hospitalisation et chirurgie suite à Maladie : 120 jours francs- Ligaments croisés : 120 jours francs-Date d'adhésion : le 1er juin-Date de début du délai de carence : le 2 juin-Date de fin du délai de carence pour un "Accident" : le 3 juin à minuit-Date à laquelle les Sinistres peuvent survenir et être éligibles à la Garantie : le 4 juin

Une réduction du Délai de carence peut s'appliquer, au bénéfice des animaux de moins de 6 ans au moment de l'adhésion, pour la "Maladie" si l'Assuré envoie par email au Courtier gestionnaire un Certificat de santé Dalma (tel que défini à l'article 1) daté de moins de 21 jours. Le Courtier gestionnaire étudie la demande :

- soit le Certificat de santé est refusé et le Délai de carence de 45 jours s'applique normalement ;
 - soit le Certificat de santé est accepté et le Délai de carence se termine 5 jours francs après réception dudit Certificat de santé par le Courtier gestionnaire.
- Attention : la réduction du Délai de carence n'empêche pas l'application de l'exclusion liée à l'existence de maladies survenues ou constatées avant la date d'adhésion ou dont l'origine est antérieure à la date d'adhésion.

5.2 Résiliation de l'adhésion et de la Garantie

Le contrat peut être résilié par lettre recommandée (le cachet de la poste faisant foi) dans les cas et conditions ci-après :

5.2.1 Par le Souscripteur ou l'Assureur

- Après 12 mois d'assurance, chaque année à sa date d'échéance anniversaire, moyennant un préavis de deux mois au moins (article L113-12 du code des assurances).

5.2.2 Par l'Adhérent

- À tout moment à compter du 13ème mois d'adhésion, par email adressé au Courtier gestionnaire. Dans ce cas, la résiliation prendra effet 1 mois après que le Courtier gestionnaire en a reçu notification ;
- En cas d'augmentation de la cotisation par l'Assureur. La demande de résiliation doit être faite dans le mois suivant la notification de l'augmentation. La résiliation prend alors effet 1 mois après l'envoi de la demande. La possibilité de résiliation ci-dessus ne s'applique pas à l'augmentation des taxes et charges parafiscales, ni à tout autre élément de la cotisation qui serait ajouté en application de dispositions réglementaires.

5.2.3 Par l'Assureur

- En cas de non-paiement de la cotisation (article L 113-3 du Code des Assurances) ;
- En cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des Assurances) ;
- Après sinistre, l'Assureur peut notifier à l'Adhérent, par lettre recommandée, la résiliation du contrat. La résiliation prend effet un mois après réception de la lettre recommandée (art. R 113-10 du Code des Assurances) ;
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans les déclarations à la souscription ou en cours de contrat constatée avant tout sinistre, la résiliation prendra effet 10 jours après notification par l'Assureur (Art. L 113-9 du Code des Assurances).

5.2.4 De plein droit en cas de :

- Retrait de l'agrément administratif de l'Assureur : (article L 326-12 du Code des Assurances). La résiliation intervient de plein droit le 40ème jour à midi à compter de la publication de la décision au Journal Officiel ;
- Perte de l'animal de l'Adhérent. L'Adhérent doit transmettre au Courtier gestionnaire une copie de la déclaration de perte auprès du Fichier National d'Identification des Carnivores Domestiques (ICAD) ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de perte de l'animal assuré. La résiliation sera actée à la date de réception du courrier recommandé.
- Décès de l'animal , à compter de l'information. L'Adhérent doit fournir un certificat de décès (ou une attestation d'incinération), document original, établi par le vétérinaire, mentionnant la cause et la date du décès, le nom et le numéro d'identification de l'animal.
- Cession de l'Animal assuré en l'absence de Sinistre(s) déclaré(s). L'Adhérent doit impérativement fournir un acte de cession établi entre l'acquéreur et lui.

Dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance pour un motif autre que le non-paiement des cotisations, la portion de cotisation afférente à la période postérieure à la résiliation, n'est pas acquise à l'assureur ; elle sera remboursée prorata temporis à l'Adhérent si elle a été perçue d'avance.

5.3 Modification de formule

Au moment du renouvellement de l'adhésion, l'Adhérent peut demander à modifier les caractéristiques de couverture de la Formule Dalma et de la Formule bien-être (en option). Cette demande devra être faite par mail sur l'adresse contact (contact@dalma.co) au moins 5 jours ouvrés avant la date d'échéance annuelle.

Une fois la demande reçue :

- soit le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, refuse. Dans ce cas, l'adhésion est renouvelée selon la même Formule que précédemment (mais avec une majoration de prime cotisation possible (cf. article 6) ;
- soit le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, accepte. Dans ce cas, il propose à l'Adhérent les nouvelles conditions de garantie qui aura alors 30 jours pour se décider :
 - si l'Adhérent accepte, un nouveau Certificat d'adhésion lui sera envoyé et les nouvelles conditions s'appliqueront dès la prochaine échéance mensuelle ;
 - si l'Adhérent refuse, l'adhésion est renouvelée dans les mêmes conditions que précédemment

6/ Cotisation d'assurance

Le montant de la cotisation d'assurance dépend des Formules choisies par l'Adhérent au moment de son adhésion. Il est indiqué dans le Certificat d'adhésion.

La cotisation d'assurance est payée par l'Adhérent auprès du Distributeur par prélèvement automatique selon les échéances indiquées dans le Certificat d'adhésion. Après deux échecs de prélèvement mensuel, l'intégralité de la cotisation annuelle restant due (incluant le montant des deux prélèvements tenus en échec) sera immédiatement exigible auprès de l'Adhérent.

À défaut de règlement d'une cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, il est adressé à l'Adhérent une mise en demeure de s'acquitter du montant dû. Cette mise en demeure indiquera que, si 30 jours après son envoi, la cotisation due n'est toujours pas payée, la Garantie sera suspendue et 10 jours plus tard l'adhésion sera résiliée (article L.113-3 du Code des assurances). La suspension de la Garantie pour non-paiement signifie que l'Assureur est dégagé de tout engagement à l'égard de l'Assuré au cas où un Sinistre surviendrait durant cette période de suspension. L'adhésion non résiliée reprend effet le lendemain à midi du jour où la cotisation arriérée, ainsi que les cotisations venues à échéance pendant la période de suspension, auront été payées.

La cotisation est susceptible d'évoluer chaque année selon une majoration nécessaire à l'équilibre technique des risques. Cette évolution sera communiquée à l'Adhérent lors de l'envoi de l'échéancier annuel. En cas de refus de cette majoration, l'Adhérent a la faculté de résilier dans les conditions indiquées à l'article 5.3.2.

Il est rappelé que le paiement de la cotisation par prélèvement mensuel est une modalité de paiement accordée à l'Adhérent. Cependant, la cotisation est réputée certaine, liquide et exigible vis-à-vis de l'Assureur dès la conclusion de l'adhésion au Contrat.

Par conséquent, en cas de Sinistre donnant lieu à une indemnisation de l'Assuré et entraînant la résiliation anticipée de la Garantie (cf. article 5.2.4), le montant restant dû de cotisation par l'Assuré sera prélevé dans sa totalité par le Courtier gestionnaire, sauf en cas de décès de l'Animal.

7/ Déclaration de sinistres et pièces justificatives

7.1 Comment déclarer le Sinistre ?

La déclaration du Sinistre doit être faite dans les 5 jours qui suivent sa prise de connaissance par l'Adhérent.

La déclaration de sinistre s'effectue auprès du Courtier gestionnaire selon les modalités suivantes :

- par email : contact@dalma.co
- sur la plateforme : www.dalma.co

Si l'Adhérent ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Adhérent ne bénéficiera pas de la Garantie (article L 113-2 du Code des Assurances).

7.2 Quelles pièces justificatives fournir ?

L'Adhérent doit fournir les pièces justificatives suivantes :

Pour la formule Dalma

- la feuille de soins remplie, signée et tamponnée par le vétérinaire ;

- le certificat médical initial précisant la nature et les conséquences probables des lésions ou Maladie ;
- le constat établissant avec précision les circonstances de l'Accident ;
- la facture acquittée des soins vétérinaires et la preuve de règlement ;
- l'ordonnance s'il y a lieu.

Pour la formule bien-être

- la facture acquittée des soins et la preuve de règlement ;

Toutefois, l'Adhérent pourra être amené à fournir au Courtier gestionnaire tout document que l'Assureur estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de sa demande d'indemnisation.

S'il l'estime nécessaire, l'Assureur pourra demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.

Si, de mauvaise foi, l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou incomplètes, la Garantie ne sera pas acquise à l'Adhérent.

L'Assureur se réserve le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

8/ Modalités d'indemnisation

Une fois toutes les pièces justificatives reçues et validées, si l'Assuré est éligible à la Garantie, il sera alors remboursé dans un délai de 5 jours ouvrées par le Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de l'Assureur.

L'indemnisation sera toujours effectuée en euros (€). L'Assureur ne prend pas en charge les éventuels frais bancaires prélevés par la banque de l'Assuré.

9/ Réclamations

En cas de difficulté relative à la gestion de son adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, l'Adhérent peut adresser sa réclamation au Service Réclamations :

- Soit de Dalma, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :
 - par email : contact@dalma.co
 - par courrier : [Service Réclamations - Ollie SAS - 28 avenue des Pépinières 94260 Fresnes](#)

- Soit de l'Assureur, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :
 - par email à reclamation@seyna.eu
 - par courrier : Seyna - Service Réclamations 20 bis rue Louis Philippe 92200 Neuilly-sur-Seine.

À compter de la date d'envoi de la réclamation, le Service Réclamations saisi s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige, que ce soit par l'Assuré ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur ou le Courtier gestionnaire, l'Assuré peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- Par internet à l'adresse www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance est gratuite, mais ne peut intervenir qu'après avoir adressé une réclamation écrite.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

10/ Dispositions diverses

Territorialité

La Garantie est acquise à l'Adhérent pour les Sinistres survenant dans le monde entier. Toutefois, l'indemnisation sera effectuée en France et en euros.

Loi applicable et langue utilisée

le Contrat est régi par le droit français. La langue applicable au Contrat est la langue française.

Subrogation

Comme le lui autorise l'article L 121-12 du Code des assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement de l'indemnisation dont a bénéficié l'Adhérent.

Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets

dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

Fausse déclaration

Toute fausse déclaration faite par l'Adhérent à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de son adhésion et donc à la perte de son droit à la Garantie, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.

Protection des données à caractère personnel

L'Adhérent est expressément informé que ses données personnelles sont traitées par l'Assureur et le Courtier aux fins d'exécution de la Garantie souscrite. L'Assureur et le courtier agissent en qualité de responsables conjoints de traitement au sens du Règlement européen de protection des données personnelles.

À ce titre, l'Assureur est amené à traiter des données d'identification, des données relatives à la gestion du contrat d'assurance, aux sinistres et aux produits d'assurance souscrits. Ces données sont traitées aux fins de la passation, la gestion et l'exécution de la Garantie dont la gestion des contrats, l'exécution des garanties contractuelles, la gestion des réclamations, des sinistres, du précontentieux, du contentieux et de la défense de ses droits ainsi que la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion et la mise en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance. Les bases légales fondant les traitements réalisés sont l'exécution du contrat d'assurance, l'intérêt légitime poursuivi par l'Assureur à prévenir une fraude et à la traiter ou le respect d'obligations légales. De manière générale, les données personnelles sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des objectifs poursuivis. En tout état de cause, les données de l'Adhérent sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance augmentée d'une durée de 5 ans en archives.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et au Courtier gestionnaire (et leurs mandataires) pour les besoins de l'exécution de la Garantie. Elles peuvent également être divulguées à tout organisme public ou privé aux fins de se conformer à des obligations légales. L'Assureur peut aussi avoir recours à des sous-traitants afin de leur confier tout ou partie des traitements.

Le Courtier gestionnaire s'est vu confier la gestion du Contrat d'assurance et est à ce titre le point de contact privilégié de l'Adhérent pour toute question ou demande.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement des informations le concernant. L'Adhérent dispose par ailleurs du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

L'Adhérent est invité à exercer ses droits en contactant le Courtier gestionnaire à l'adresse email suivante : contact@dalma.eu

Pour plus d'informations concernant les traitements de données personnelles réalisés par l'Assureur, l'Adhérent est invité à consulter la Politique de confidentialité de l'Assureur disponible sur demande auprès de dpo@seyna.eu.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude et peut conduire à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhérent et le Courtier gestionnaire sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres. Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants du Courtier gestionnaire hors Union Européenne.

L'Adhérent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Prescription

Toute action dérivant du Contrat et de l'adhésion est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi - par l'Assureur ou l'Adhérent à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Article L114-1 du Code des assurances

"Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. [...]"

Article L114-2 du Code des assurances

"La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité".

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

Article L114-3 du Code des assurances

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.