Assistance 24/7

Conditions générales d'assurance

Edition 05.2023

animalia@europ-assistance.ch

Téléphone : +41 (0) 22 593 73 26

Contenu

1 Information au preneur d’assurance 3

2 Aperçu des prestations d’assurance et de services 5

3 Conditions générales d’assurance 6

3.1 Dispositions communes pour toutes les prestations d’assurance et de services 6

3.2 Dispositions particulières pour les prestations d’assurance 11

3.2.1 Disparition de l'animal 12

3.2.2 Maladie, accident ou décès de l’animal 12

3.2.3 Maladie grave, accident ou décès du preneur d’assurance 12

3.2.4 Assistance déplacement d’urgence et déménagement 12

3.2.5 Conseil médical par téléphone 24/7 13

3.2.6 Services 13

1 Information au preneur d'assurance

L'information suivante destinée au preneur d'assurance donne un aperçu clair et succinct de l'identité de l'entreprise d'assurance et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale sur le Contrat d'assurance, LCA).

La police d'assurance, les Conditions Générales d'Assurance (CGA) et la notice de traitement des données personnelles forment ensemble le contrat d'assurance et sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la police d'assurance.

1.1 Entreprise d'assurance

L'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. L'entreprise d'assurance est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

1.2 Distributeur

Le distributeur est Vaudoise Services SA (Animalia), ci-après dénommé Animalia, domicilié à Avenue de Cour 41, 1007 Lausanne, Suisse.

1.3 Nature de l'assurance

La présente assurance constitue une assurance de dommages. Un dommage pécuniaire constitue à la fois la condition et le critère pour le calcul de l'obligation de prestation de l'assureur.

1.4 Risques couverts par l'assurance & étendue des prestations d'assurance

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans la police d'assurance et les CGA.
Les événements et prestations assurés sont les suivants :

- Disparition de l'animal.
- Maladie, accident ou décès de l'animal.
- Maladie grave, accident ou décès du preneur d'assurance.
- Assistance déplacement d'urgence et déménagement.
- Conseil médical par téléphone 24/7.
- Services.

1.5 Application de l'assurance dommage

La police d'assurance mentionne le preneur d'assurance ainsi que l'animal assuré (ci-après dénommé animal). Le preneur d'assurance et l'animal doivent être domiciliés en Suisse au moment de la souscription du contrat d'assurance ainsi que lors de la survenance d'un événement assuré pour lequel une prétention auprès de l'assureur peut être exercée.
Est également couverte par l'assurance, toute personne qui se substitue au preneur d'assurance dans le cadre de la garde de l'animal assuré.

1.6 Principaux cas d'exclusion

- Les événements (maladies ou suites d'accidents) qui se sont déjà produits au moment de la souscription du contrat d'assurance ou ceux dont la survenance était manifeste pour le preneur d'assurance au moment de la souscription.
- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par l'assureur.
- Les atteintes à la santé consécutives à des compétitions lors desquelles l'animal est en confrontation directe avec un ou plusieurs autres animaux ou au cours de l'entraînement lié à celles-ci (par exemple les courses de lévriers).
- Les séquelles occasionnées par de mauvais traitements ou le manque de soins.
- Toutes les suites de faits de guerre, de révolution, d'émeutes, de tremblements de terre, de chutes de pierres, d'inondations, d'avalanches ou de rayonnements et fusion radioactifs.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. La liste détaillée des exclusions se trouve à l'article 3.1.10. des présentes CGA.

1.7 Montant de la prime

Le montant de la prime est indiqué dans la police d'assurance.

1.8 Obligations du preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légales ou contractuelles et de conduites suivantes :

- Aviser l'assureur par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, de la survenance d'un sinistre dès que possible.
- Limiter le dommage dans la mesure du possible.
- Transmettre à l'assureur tout renseignement contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre.
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents pour le cas, de manière complète et conforme à la vérité.
- Obtenir l'accord préalable de l'assureur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées par l'assureur.
- En cas de maladie ou d'accident de l'animal ou du preneur d'assurance, il est nécessaire de consulter un vétérinaire ou un médecin dès que possible et de suivre ses instructions.
- Informer l'assureur en cas de déménagement.

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, l'assureur se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations, à moins que le preneur d'assurance n'apporte la preuve que son comportement fautif n'a pas eu d'incidence sur la survenance et l'étendue du dommage.

En cas d'avance de frais, le preneur d'assurance est tenu de rembourser à l'assureur la somme avancée dans un délai de 30 jours à partir de la date de paiement.

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les présentes CGA et la LCA.

1.9 Début et fin de l'assurance

Le début et la fin de l'assurance figurent dans la police d'assurance. Les assurances ayant une durée d'un an sont tacitement reconduites pour une durée d'un an à leur date d'échéance. Le preneur d'assurance peut résilier le contrat par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, à son échéance, moyennant le respect d'un préavis de 7 jours.

Lorsque le preneur d'assurance transfère son domicile permanent à l'étranger, le contrat expire à la fin du mois au cours duquel le déménagement a lieu, sous réserve des obligations de l'assureur en cas de sinistre.

Après l'annonce de chaque cas de sinistre pour lequel l'assureur a dû fournir une prestation conformément au présent contrat, ce dernier peut être résilié :

- Par l'assureur, au plus tard lors de son dernier paiement.
- Par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance de la dernière prestation.

En cas de résiliation suite à un sinistre, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la prise de notification de la résiliation.

1.9.1 Droit de révocation

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée supérieure à 30 jours. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acception du contrat d'assurance. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès la souscription du contrat d'assurance.

1.10 Traitement des données personnelles

Europ Assistance et Animalia traitent les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans la déclaration de confidentialité d'Europ Assistance. La version actuelle est disponible en tout temps sous http://www.europ-assistance.ch.

Vous trouverez des informations sur la protection des données et sur le traitement de vos informations personnelles en relation avec le contrat d'assurance et les prestations afférentes sur le site Internet de Animalia: https://www.animalia.ch/privacy-policy. Ces informations peuvent être mises à jour de temps en temps en fonction des évolutions dans ce domaine. Seule la dernière version de ces informations publiée sur ce site Internet est déterminante.

2 Aperçu des prestations d'assurance et de services

Evénements assurés	Prestations assurées	Somme d'assurance (max.)
Disparition de l'animal		
	Démarches de recherche d'un animal perdu : - Contact auprès du centre d'information des animaux pucés - Recherche / alerte auprès des vétérinaires, SPA, refuges - Démarches sur les sites internet dédiés à la recherche d'animaux - Parution d'une annonce dans la presse locale	CHF 500
Maladie, accident ou décès de l'animal		
	- Recherche du vétérinaire le plus proche	Inclus
	- Transport vers le centre de soins le plus proche	CHF 3'000
	- Hébergement du preneur d'assurance en cas d'hospitalisation de l'animal	Max. 5 nuits et CHF 1'200
	- Rapatriement de l'animal hospitalisé	CHF 800
	- Avance des frais médicaux d'urgence à l'étranger	CHF 10'000
	- Décès de l'animal en Suisse : Prise en charge des frais de récupération, d'incinération et d'urne	CHF 600
	- Décès de l'animal à l'étranger : Prise en charge des frais de récupération, d'incinération et d'urne	CHF 1'000
Maladie grave, accident ou décès du preneur d'assurance		
En cas d'hospitalisation, d'immobilisation à domicile ou de décès du preneur d'assurance	Garde de l'animal en Suisse - Organisation et prise en charge de la garde de l'animal en Suisse - Organisation du transport de l'animal en pension ou en SPA - Organisation et prise en charge d'un Dog sitting ou Cat Sitting	CHF 2'000
	Transport de l'animal (depuis l'étranger)	CHF 3'000
	Livraison de courses alimentaires pour l'animal	CHF 500
Assistance déplacement d'urgence et déménagement		
En cas de déplacement d'urgence du preneur d'assurance sans son animal	Déplacement urgent - Organisation de la garde de l'animal par un proche et de son l'animal transport - Placement de l'animal en pension et transport de l'animal	CHF 2'000
	Déménagement - Organisation de la garde de l'animal par un proche et de son transport - Placement de l'animal en pension et transport de l'animal	Max. 1 cas /an CHF 800
Conseil médical par téléphone 24/7		
	- Service de conseils santé et d'orientation - Organisation de rendez-vous chez le vétérinaire ou auprès de spécialistes	Service inclus
Services		
	- Info-Line Chiens & Chats : informations utiles au quotidien - Info-Line Voyage : formalités de déplacement avec l'animal - Info-Line Psycho-sociale : soutien pour le preneur d'assurance - Organisation de Garde de l'animal lors d'un déplacement privé	Service inclus

3 Conditions générales d'assurance

3.1 Dispositions communes pour toutes les prestations d'assurance et de services

3.1.1. Entreprise d'assurance

L'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (dénommée Europ Assistance ou assureur), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746.

3.1.2. Distributeur

Le distributeur est Vaudoise Services SA (Animalia), ci-après dénommé Animalia, domicilié à Avenue de Cour 41, CP 120, 1007 Lausanne, Suisse.

3.1.3 Preneur d'assurance

La police d'assurance mentionne le preneur d'assurance ainsi que l'animal assuré (ci-après dénommé animal). Le preneur d'assurance et l'animal doivent être domiciliés en Suisse au moment de la souscription du contrat d'assurance ainsi que lors de la survenance d'un événement assuré pour lequel une prétention auprès de l'assureur peut être exercée.

Est également couverte par l'assurance, toute personne qui se substitue au preneur d'assurance dans le cadre de la garde de l'animal assuré.

3.1.4. Animal assuré

L'assurance couvre l'animal mentionné dans la police d'assurance conformément aux conditions suivantes :

- Seuls les chiens et chats sont assurés.
- L'animal doit être âgé de plus de 3 mois au début de l'assurance.

L'organisation des prestations d'assistance à l'animal assuré sera mise en œuvre par l'assureur sous réserve que l'animal ne présente pas de comportement agressif et à condition qu'il ait les vaccinations obligatoires ainsi que tous les documents nécessaires au voyage d'un animal.

De manière générale, l'animal doit être en règle avec les prescriptions des autorités suisses.

Le preneur d'assurance est tenu de respecter toutes les réglementations et législations en vigueur dans le pays où il se trouve avec l'animal.

3.1.5. Début et fin de l'assurance

Le début et la fin de l'assurance figurent dans la police d'assurance. Les assurances ayant une durée d'un an sont tacitement reconduites pour une durée d'un an à leur date d'échéance.

3.1.5.1 Résiliation

Le contrat peut être résilié, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte dans les cas suivants :

- La résiliation par le preneur d'assurance est possible à échéance moyennant un préavis de 7 jours.

Après l'annonce de chaque cas de sinistre pour lequel l'assureur a dû fournir une prestation conformément au présent contrat :

- Par l'assureur, au plus tard lors de son dernier paiement.
- Par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance de la dernière prestation.

En cas de résiliation suite à un sinistre, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la prise de notification de la résiliation.

3.1.5.2 Droit de révocation

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation pour les contrats d'une durée supérieure à 30 jours. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acception du contrat d'assurance. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès la souscription du contrat d'assurance.

3.1.6. Étendue de l'assurance

L'assurance Assistance 24/7 est une assurance subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur du preneur d'assurance et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercée auprès d'un tiers.

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans les présentes CGA (Art. 3.2).

3.1.7. Étendue territoriale

Les couvertures sont valables dans le monde entier sous réserve de l'article 3.1.12 Sanctions.

3.1.8. Changement de propriétaire ou de détenteur de l'animal

En cas de changement de détenteur de l'animal, le preneur d'assurance doit aviser Animalia par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte dans les 10 jours suivant le changement. Animalia et l'assureur peuvent résilier le contrat dans les 14 jours après avoir eu connaissance de l'identité du nouveau propriétaire ou détenteur. Le contrat prend fin au plus tôt 30 jours après sa résiliation.

3.1.9. Obligations du preneur d'assurance

3.1.9.1 Obligations d'information

Le preneur d'assurance est tenu d'informer Animalia de tout changement de domicile, au plus tard 30 jours après le changement.

3.1.9.2 Obligations en cas de sinistre

Le preneur d'assurance est tenu de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légale et contractuelle et celles de conduite, telles que :

- Aviser l'assureur de la survenance d'un sinistre, dès que possible mais au plus tard dans les 7 jours après la survenance du sinistre.
- Limiter le dommage, dans la mesure du possible.
- Transmettre tout renseignement contribuant à déterminer les circonstances du sinistre ou à évaluer les conséquences du sinistre.
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents pour le cas, de manière complète et conforme à la vérité.
- Obtenir l'accord préalable de l'assureur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées.
- En cas de maladie ou d'accident de l'animal ou du preneur d'assurance, il est nécessaire de consulter un vétérinaire ou un médecin dès que possible et de suivre ses instructions. Sur demande de l'assureur, le preneur d'assurance met à disposition les rapports vétérinaires ou médicaux nécessaires pour le traitement du cas. Le vétérinaire tout comme le médecin traitant est à délier de son secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- Transmettre les documents du voyage (confirmation de commande, factures, quittances, preuve de voyage professionnel, etc.).

L'assureur est en droit d'exiger à sa charge de faire examiner l'animal par l'un de ses vétérinaires-conseil ou un autre vétérinaire de son choix.

En cas d'annonce tardive, l'assureur ne supporte aucune responsabilité pour les prestations qui ne pourraient être servies en temps utile.

En cas d'avance de frais, le preneur d'assurance est tenu de rembourser à l'assureur la somme avancée dans un délai de 30 jours.

3.1.9.3 Coordonnées en cas de sinistre

L'assureur est à disposition du preneur d'assurance, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 (0) 22 593 73 26
E-mail	animalia@europ-assistance.ch
Courrier	Europ Assistance Avenue Perdtemps 23 Case postale 3200 CH-1260 Nyon

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, l'assureur se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations, à moins que le preneur d'assurance n'apporte la preuve que son comportement fautif n'a pas eu d'incidence sur la survenance et l'étendue du dommage.

3.1.10. Exclusions générales

Les exclusions générales ci-dessous sont applicables à toutes les prestations du contrat d'assurance :

- Les événements (maladies ou suites d'accidents) qui se sont déjà produits au moment de la souscription du contrat d'assurance ou ceux dont la survenance était manifeste pour le preneur d'assurance au moment de la souscription.

- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par l'assureur, ainsi que les mesures et frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA.
- L'organisation et la prise en charge de transport pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le preneur d'assurance de poursuivre son déplacement avec son animal.
- Les frais médicaux, tels que les frais de guérison, de cure, de vaccins et vaccination, de rééducation ainsi que les frais de médicaments.
- Les frais relatifs à la franchise de l'assurance maladie et accident ou toute autre institution sociale privée ou publique.
- Les séquelles occasionnées par de mauvais traitements ou le manque de soins.
- Toutes les suites de faits de guerre, de révolution, d'émeutes ou d'événements atomiques.
- Transport des cendres d'un animal incinéré à l'étranger.
- Toute intervention qui n'est pas effectuée par un vétérinaire titulaire d'un diplôme suisse ou équivalent.
- Toutes maladies contagieuses (épizootie) entraînant l'euthanasie de l'animal.
- Les événements liés aux dommages naturels qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels qu'inondations, tempêtes (vent de plus de 75 km/h), tremblements de terre, glissements de terrain, éruptions volcaniques, éboulements, chutes de pierre et avalanches.
- Les conséquences d'une tentative de suicide ou le suicide du preneur d'assurance.
- Les événements en rapport avec les pandémies, les épidémies ou les mises en quarantaine.
- Les événements liés à la participation à des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel.
- Les événements liés à la participation active aux grèves ou troubles intérieurs.
- Les événements en rapport avec l'état d'ivresse, la consommation de drogues, alcool, médicaments, stupéfiants et produits assimilés.
- Les événements en rapport avec la commission intentionnelle d'un crime ou d'un délit ou leur tentative.
- Les événements en rapport avec une négligence ou une omission grave du preneur d'assurance.
- Les voyages en rapport avec un traitement médical planifié à l'étranger.
- Les événements liés à un enlèvement du preneur d'assurance ou de l'animal.
- Les frais de restauration et de téléphonie.

En outre, l'assureur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels locaux de secours d'urgence, tels que la police ou les pompiers.

3.1.11. Définitions

Accident : Est réputé accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps de l'animal ou du preneur d'assurance par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort et qui nécessite un examen ou un traitement médical.

Animal assuré : Il s'agit du chien ou chat mentionné dans la police d'assurance.

Preneur d'assurance : Il s'agit du propriétaire ou du détenteur de l'animal assuré. Sont également assurées, les personnes à qui le propriétaire ou le détenteur confient l'animal assuré, pour autant que celles-ci soient domiciliées en Suisse.

Déplacement : Il s'agit d'un voyage privé prévu de moins de 31 jours consécutifs. Il débute dès que le preneur d'assurance quitte son domicile, inclut au moins une nuit hors du domicile ou inclut un aller-retour à une distance du domicile supérieure à 30 km. Il se termine par le retour au domicile.

Déplacement d'urgence : Il s'agit d'un déplacement professionnel ordonné par l'employeur moins de 72 heures avant le départ et dont la preuve sera apportée par le preneur d'assurance ou d'un déplacement pour se rendre au chevet d'un proche gravement malade ou pour se rendre aux obsèques d'un proche.

Disparition de l'animal : Un chat est considéré comme disparu après 24 heures d'absence. Un chien est considéré comme disparu dès le moment de son absence.

Domicile : Il s'agit du lieu de résidence principal et habituel en Suisse du preneur d'assurance et de l'animal.

Etranger : Il s'agit de tous les pays excepté la Suisse.

Hospitalisation de l'animal : Séjour en clinique vétérinaire ou cabinet vétérinaire ordonné par un vétérinaire.

Proches : Il s'agit du conjoint, concubin, enfants, père, mère, frères, sœurs, beaux-parents, grands-parents, petits enfants du preneur d'assurance.

Contrat d'assurance : Il s'agit du contrat d'assurance Animalia Assistance 24/7 distribué par Animalia.

Maladie de l'animal : Est réputée maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui a été constatée par un vétérinaire.

Maladie grave du preneur d'assurance : Une maladie est considérée comme grave lorsqu'elle nécessite une hospitalisation d'au moins une nuit et des soins continus, ou un arrêt de travail d'au moins 5 jours ordonné par un médecin ou une incapacité de voyager ordonnée par un médecin. Ces conditions sont soumises à validation par le médecin de l'assureur.

Suisse : Il s'agit de la Suisse sans la Principauté du Liechtenstein et sans les enclaves de Büsingen et Campione.

Vétérinaire : L'assureur reconnait uniquement les vétérinaires et thérapeutes possédant un diplôme fédéral ou équivalent.

3.1.12. Sanctions

3.1.12.1 Sanctions internationales

Europ Assistance ne procèdera pas à des couvertures, paiements, services ou autres prestations si cela pouvait l'exposer à des sanctions, interdictions ou restrictions en application des résolutions des Nations-Unies ou de sanctions économiques, lois ou règlements de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni, de la France ou de la Suisse. En outre aucun paiement ne sera, par principe, effectué en dollar américain. Plus d'information peut être obtenue sur https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are -international-reguhttps://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are -international-regulatory -information/latory -information/.

3.1.12.2 Clause d'exclusion territoriale

Europ Assistance garantit sa couverture pour les pays couverts par le contrat d'assurance à l'exception des pays et territoires suivants : Afghanistan, Bélarus, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Fédération de Russie, Iran, Région de Crimée, Région Populaire de Donetsk, Région Populaire de Kherson, Région Populaire de Louhansk, Région Populaire de Zaporijjia, Syrie et Venezuela.

3.1.12.3 Clause du Voyageur américain

Dans le cas où le preneur d'assurance et/ou un bénéficiaire est un citoyen des Etats-Unis d'Amérique («US Person») qui se rend à Cuba, il sera nécessaire de prouver que le voyage à Cuba s'effectue dans le respect de la législation américaine préalablement à la fourniture de tout service ou paiement.

3.1.13. Exonération de responsabilité

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de manquements à l'exécution de prestations résultant de force majeure tels que les pays en état de guerre ou de guerre civile, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, éruption volcanique, désintégration du noyau atomique, épidémie, pandémie ou tout autre cas de force majeure.

3.1.14. Communication

La communication auprès du preneur d'assurance se fait sous la responsabilité d'Animalia qui se charge en particulier de faire parvenir les CGA aux preneurs d'assurance et de les informer des éléments principaux du contrat. La communication lors de la gestion des prestations se fait entre le preneur d'assurance et l'assureur.

3.1.15. Dispositions particulières

3.1.15.1 Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge par l'assureur en application des présentes CGA, le preneur d'assurance s'engage à céder à l'assureur le droit de disposer de son titre de transport non utilisé. Il s'engage également, le cas échéant, à céder à l'assureur les montants remboursés par l'organisme émetteur de ce titre de transport.

3.1.15.2 Prétentions envers des tiers

Le preneur d'assurance s'engage à céder à l'assureur tous les droits qu'elle pourrait faire valoir à l'encontre de tiers à concurrence des prestations servies.

3.1.15.3 Cession et mise en gage

Les prétentions en paiement des prestations assurées ne peuvent être cédées ou mises en gage avant leur fixation définitive sans le consentement écrit préalable de l'assureur.

3.1.15.4 Compensation

L'assureur peut compenser ses prestations avec une prime impayée et des participations aux frais, dans les limites légales. L'assureur est en droit d'exiger le remboursement des prestations versées à tort et de faire valoir dans ce cas-là aussi la compensation. Le preneur d'assurance respectivement l'ayant droit, ne peut compenser ses créances avec les primes et participations aux frais.

3.1.16. Protection de la cause animale

La détention, le logis et le traitement des animaux doivent correspondre aux lois et pratiques de médecine vétérinaire valables en Suisse.

3.1.17. Traitement des données personnelles

Europ Assistance et Animalia traitent les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans la politique de confidentialité de l'assureur. La version actuelle est disponible en tout temps sous https://www.europ-assistance.ch/.

Vous trouverez des informations sur la protection des données et sur le traitement de vos informations personnelles en relation avec le contrat d'assurance et les prestations afférentes sur le site Internet de Animalia : https:// www.animalia.ch/privacy-policy. Ces informations peuvent être mises à jour de temps en temps en fonction des évolutions dans ce domaine. Seule la dernière version de ces informations publiée sur ce site Internet est déterminante.

3.1.18. Prescription

Les créances qui découlent du contrat d'assurance se prescrivent par 5 ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

3.1.19. For

La présente assurance est soumise au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant de la présente assurance, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou ceux au siège de l'assureur.

3.1.20. Base légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que du Code des obligations (CO) et de toute autre loi ou règlementation pertinente sont aux surplus applicables.

3.2 Dispositions particulières pour les prestations d'assurance

3.2.1 Disparition de l'animal

3.2.1.1 Prestations assurées

En cas de disparition de l'animal en Suisse ou à l'étranger, l'assureur oriente les appelants vers les services appropriés et s'engage pour cela à entreprendre tout ce qui est possible pour soutenir le preneur d'assurance dans sa démarche de recherche d'un animal disparu.

Les actions suivantes peuvent être entreprises, en accord avec le preneur d'assurance :

- Publication d'un avis de recherche auprès du bureau cantonal d'annonce des animaux trouvés ainsi que sur le portail Internet du STMZ Centre suisse d'appels pour animaux www.stmz.ch.
- Recherche et émission d'un avis sur www.tierdatenbank.ch, base suisse de données pour animaux perdus/trouvés/sans foyer.
- Recherche / alerte auprès des vétérinaires, SPA, refuge, police cantonale ou commune du lieu de perte ou le plus proche du lieu de résidence de l'animal (dans un rayon de 10 km).
- Démarches sur les sites internet dédiés à la recherche d'animaux.
- Parution d'une annonce dans la presse locale ou annonce à la radio locale (texte fourni par le preneur d'assurance de l'animal).
- L'assureur réceptionne et transmet au propriétaire ou au détenteur de l'animal tous les messages relatifs à la disparition.

Pour toutes démarches confondues, la prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurances et de services.

La recherche d'un animal disparu est limitée à une durée maximale de 3 mois à compter de la date de disparition de l'animal.

3.2.2 Maladie, accident ou décès de l'animal

3.2.2.1 Prestations assurées

L'assureur accorde sa couverture d'assurance en cas d'accident, de maladie ou de décès de l'animal en Suisse ou dans le cadre d'un déplacement à l'étranger.

3.2.2.2 Recherche du vétérinaire le plus proche

L'assureur recherche et communique au propriétaire ou détenteur de l'animal les coordonnées du cabinet ou de la clinique vétérinaire la plus proche.

3.2.2.3 Transport de l'animal

Les vétérinaires du réseau de l'assureur se mettent en relation avec le vétérinaire local afin de décider de la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt de l'animal. Lorsque l'état de santé de l'animal le nécessite et le permet, l'assureur organise le transport de l'animal vers le centre de soins le plus proche. La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurances et de services.

3.2.2.4 Hébergement du preneur d'assurance en cas d'hospitalisation de l'animal

Lorsque l'animal est hospitalisé à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement, et que les vétérinaires du réseau de l'assureur ne préconisent pas un transport/rapatriement au domicile, l'assureur organise et prend en charge les frais d'hôtel du preneur d'assurance (chambre et petit déjeuner). La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services. Les frais de restauration (repas et boissons) ainsi que les frais de téléphonie ne sont pas pris en charge.

3.2.2.5 Rapatriement de l'animal hospitalisé

L'assureur organise et prend en charge le transport aller/retour d'une personne pour récupérer l'animal resté hospitalisé lors du déplacement. Le transport se fait en train 1ère classe, en avion classe économique, en taxi ou en véhicule de location. Le choix du transport reste une décision de l'assureur. La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Hébergement en cas d'hospitalisation de l'animal ».

3.2.2.6 Avance pour frais médicaux

Lorsque l'animal est hospitalisé lors d'un déplacement, l'assureur peut faire une avance des frais d'hospitalisation d'urgence à l'étranger. La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

3.2.2.7 Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, l'assureur prend en charge les frais de récupération, d'incinération et d'urne. La prestation est limitée à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

3.2.3 Maladie grave, accident ou décès du preneur d'assurance

3.2.3.1 Prestations assurées

L'assureur accorde sa couverture d'assurance suite à un accident, une maladie grave ou le décès du preneur d'assurance.

3.2.3.2 Garde de l'animal en Suisse

L'assureur organise et prend en charge la garde de l'animal durant l'hospitalisation du preneur d'assurance. Les possibilités suivantes d'assistance sont discutées avec le preneur d'assurance :

- Organisation du transport de l'animal par un proche auprès d'un lieu de garde privé (garde auprès d'un proche). L'indemnisation s'élève à 0.70 CHF/km.
- Organisation du transport de l'animal auprès d'une pension ou à la SPA, lorsqu'une garde privée (garde auprès d'un proche) n'est pas possible.
- Organisation et prise en charge des frais d'un Dog Sitter ou Cat Sitter.

La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

3.2.3.3 Transport de l'animal depuis l'étranger

Lorsque le preneur d'assurance est rapatrié en Suisse (suite à une maladie grave, un accident ou décès à l'étranger), l'assureur met à la disposition d'un proche du preneur d'assurance un billet aller/retour de train 1ère classe ou d'avion classe économique pour récupérer l'animal resté à l'étranger sur le lieu du déplacement.

Lorsqu'aucun proche du preneur d'assurance n'est en mesure de récupérer l'animal, l'assureur organisera les solutions adaptées aux circonstances pour rapatrier l'animal à son domicile (par taxi, avion ou train).

La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

3.2.3.4 Livraison de courses alimentaires

L'assureur organise et prend en charge la livraison de courses alimentaires pour l'animal au domicile permanent en Suisse de l'animal, en cas d'immobilisation au domicile ou de décès du preneur d'assurance sur une période de 15 jours maximum.

Dans ce cas, l'assureur organise la livraison de courses alimentaires nécessaires au bien-être de l'animal. Cette livraison pourra être effectuée par un taxi, un coursier ou un voisin du preneur d'assurance.

La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

3.2.4 Assistance déplacement d'urgence et déménagement

3.2.4.1 Prestations assurées

Déplacement d'urgence

Les possibilités suivantes d'assistance sont discutées avec le preneur d'assurance, en cas de déplacement d'urgence sans son animal :

- Organisation du transport de l'animal par un proche auprès d'un lieu de garde privé (garde auprès d'un proche). L'indemnisation s'élève à 0.70CHF/km.
- Organisation du transport de l'animal auprès d'une pension ou à la SPA, lorsqu'une garde privée (garde auprès d'un proche) n'est pas possible.
- Organisation et prise en charge des frais d'un Dog Sitter ou Cat Sitter.

La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

Déménagement

En cas de déménagement du preneur d'assurance, l'assureur organise et prend en charge le placement en pension de l'animal pendant max. 2 nuits. Le transport aller/retour de l'animal (du domicile au refuge/pension) est couvert. La prestation est limitée par événement à la somme indiquée sous l'aperçu des prestations d'assurance et de services.

3.2.5 Conseil médical par téléphone 24/7

3.2.5.1 Contact

La ligne de services est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 (0) 22 593 73 26
E-mail	animalia@europ-assistance.ch

L'assureur met à disposition du preneur d'assurance une ligne de service (téléphonique uniquement) de conseils santé et d'orientation, pour l'animal. Les prestations permettent de faire appel à des comportementalistes, dresseurs, éducateurs, thérapeutes, nutritionnistes, chiropracticiens, ostéopathes, physiothérapeutes, homéopathes, psychothérapeutes, praticiens de l'acuponcture, la médecine chinoise. Cette liste n'est pas exhaustive. Sur demande du preneur d'assurance, l'assureur organise les consultations auprès de spécialistes pour l'animal. Le service de conseils santé et d'orientation n'a pas pour but d'obtenir un diagnostic ni une prescription médicale, il ne s'agit pas de téléconsultation vétérinaire.

3.2.5.2 Coûts et paiements

Les coûts et frais éventuels générés par les conseils ou expertises acquis auprès des professionnels de la santé via le service de conseil médical par téléphone sont pris en charge par l'assureur.

Les coûts et frais subséquents générés par des consultations auprès de professionnels de la santé ainsi que les frais de téléphonie sont à la charge du preneur d'assurance.

3.2.6 Services

3.2.6.1 Contact

La ligne de services est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 (0) 22 593 73 26
E-mail	animalia@europ-assistance.ch

L'assureur met tout en œuvre pour assister le preneur d'assurance et son animal lors de demandes liées aux prestations de services ci-dessous :

Info Line Chiens & Chats

- Liste de pensions, refuges, SPA, fédérations.
- Liste de vétérinaires.
- Sociétés spécialisées dans l'éducation canine et le dressage.
- Pedigree.
- Alimentation de l'animal.
- Conseils pour rendre son animal propre (la toilette, les parasites).
- Formalités d'achat d'un animal (éleveurs, chenils, prix).
- Liste des Dog Sitters et Cat Sitters.

Info Line Voyage

- Vaccins et documents de voyage nécessaires.
- Formalités aux frontières.
- Monnaies en cours et taux de change applicable.
- Situation politique en cours.
- Maladies contagieuses, épidémies ou épizooties.

Info Line psycho-sociale

En cas de maladie, d'accident, de disparition ou de décès de l'animal, l'assureur met à disposition du preneur d'assurance, sur sa demande, un réseau de professionnels partenaires pour un soutien.

Garde de l'animal lors d'un déplacement privé

Lors d'un déplacement privé, l'assureur organise, à la demande du preneur d'assurance, la garde de l'animal. Les possibilités suivantes sont discutées avec le preneur d'assurance :

- Organisation du transport de l'animal par un proche auprès d'un lieu de garde privé (garde auprès d'un proche).
- Organisation du transport de l'animal auprès d'une pension, lorsqu'une garde privée (garde auprès d'un proche) n'est pas possible.
- Organisation d'un Dog Sitter ou Cat Sitter.

3.2.6.2 Coûts et paiements

Les coûts et frais éventuels générés par les conseils ou expertises acquis auprès des professionnels de la santé via le service d'Info-Line sont pris en charge par l'assureur.

Les coûts et frais subséquents générés par des consultations auprès de professionnels de la santé ainsi que les frais de téléphonie sont à la charge du preneur d'assurance.

animalia@europ-assistance.ch

Téléphone : +41 (0) 22 593 73 26

www.animalia.ch

animalia

Il est tout pour vous. On fait tout pour lui.