

Conditions générales d'assurance (CGA). wau-miau.

Conditions générales d'assurance (CGA)

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine fait indifféremment référence aux personnes des deux sexes.

- 1 Dispositions générales
- 2 Assurance-maladie et accidents
- 3 Service Lost & Found
- 4 Glossaire

Variantes de pack

Le contrat d'assurance conclu est déterminant pour le droit aux prestations. Les limites de coûts et la franchise s'entendent par année civile. Sauf mention contraire, les prestations sont assurées de manière illimitée.

Assurance-maladie et accidents	wau-miau basic	wau-miau clever	wau-miau optima
Somme d'assurance	Illimitée		
Franchise par année civile	selon police		
Prise en charge des coûts	90% des frais (après déduction de la franchise)		
Couverture de base • Traitements vétérinaires et médicaments • Tests de diagnostic et examens radiologiques • Interventions chirurgicales • Frais de séjour et de repas • Supplément urgence	✓ ✓ ✓ 200.– –	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Transport Sauvetage, dégagement et transport d'urgence	–	500.–	800.–
Rééducation Chiropratique, physiothérapie manuelle/à l'aide d'appareils	–	500.–	800.–
Médecine complémentaire / alternative Acupuncture, ostéopathie, biorésonance, phytothérapie, homéopathie	–	500.–	800.–
Prévention Castration chirurgicale, vaccins obligatoires	–	300.–	300.–
Médecine dentaire Affections dentaires et maladies de la mâchoire	–	300.–	300.–
Chimiothérapie et radiothérapie Chimiothérapies et radiothérapies pour le traitement des cancers	–	–	5000.–
Maladies héréditaires et propres à la race Traitement des maladies héréditaires et propres à la race	–	–	5000.–
Prestations complémentaires • Euthanasie • Aliments spéciaux sur ordonnance • Service Lost & Found (prestation de service en cas de disparition d'animaux)	–	–	300.–

Données en CHF

Les dispositions générales figurant ci-dessous et le glossaire s'appliquent à toutes les variantes de pack.

1 Dispositions générales

1.1 Preneur d'assurance et animaux assurés

- A L'assurance est valable si le preneur d'assurance a son domicile légal ou son lieu de résidence habituel en Suisse.
- B L'assurance couvre l'animal mentionné sur la police d'assurance.
- C L'assurance couvre les chiens et chats détenus en Suisse. Si le preneur d'assurance doit transférer son domicile en dehors de la Suisse, la couverture d'assurance prend fin à la date de son départ de Suisse.
- D L'élevage professionnel selon l'ordonnance sur la protection des animaux (OPAn) n'est pas couvert par cette assurance.

1.2 Champ d'application et échéance du contrat hors délai

- A Sauf mention contraire, l'assurance est valable dans le monde entier.
- B Si le contrat est annulé pour une raison légale ou contractuelle avant son expiration, ERV rembourse la part de prime non absorbée sauf si le preneur d'assurance résilie le contrat à l'occasion d'un sinistre alors que le contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de sa résiliation.
- C En cas de décès de l'animal assuré, le contrat prend fin au moment du décès. Pour le remboursement de la prime, il faut alors présenter à ERV un document officiel ou une attestation du vétérinaire.
- D Les animaux disparus doivent être signalés immédiatement conformément au ch. 3. S'il est prouvé que l'animal assuré n'a pas été retrouvé dans un délai de deux mois, il est considéré comme disparu. Le contrat est annulé à l'expiration des deux mois (date de la disparition du risque assuré).

- E L'obligation de verser des prestations d'ERV s'éteint à la fin du contrat. Cela vaut également pour les cas d'assurance en cours. La date de traitement respective est déterminante à cet égard.

1.3 Paiement des primes, modification du contrat et augmentation de prime en fonction de l'âge de l'animal

- A La prime est due à la date mentionnée sur la facture. Si les primes ne sont pas payées aux échéances convenues, ERV somme le preneur d'assurance, par écrit ou sous toute autre forme de texte, d'en effectuer le paiement dans un délai de grâce raisonnable. Après l'expiration du délai de grâce, l'obligation de verser des prestations d'ERV est suspendue pour les dommages survenus entre la date d'expiration du délai de sommation et le versement intégral des primes.
- B Le preneur d'assurance peut demander une modification du contrat. ERV est en droit de demander au preneur d'assurance des documents/informations pour examiner le risque et peut, sur cette base, refuser de modifier le contrat.
- C Les primes sont adaptées, à l'échéance de la prime, à la classe d'âge suivante jusqu'à ce que l'animal assuré atteigne l'âge de 11 ans. L'adaptation à la classe d'âge suivante ne donne pas droit à une résiliation en dehors du délai de préavis contractuel de trois mois.

1.4 Changement de propriétaire ou de détenteur

- A Si l'animal assuré est vendu, échangé, donné ou qu'il change de détenteur, le preneur d'assurance doit en informer ERV par écrit dans les 14 jours suivant le changement. Les droits et obligations découlant du contrat existant sont transférés au nouveau propriétaire ou détenteur.
- B Le nouveau propriétaire ou détenteur a la possibilité de renoncer par écrit à la prise en charge de l'assurance dans les 30 jours suivant le changement de propriétaire ou de détenteur. ERV a également le droit de résilier le contrat dans les 14 jours après avoir pris connaissance du changement de propriétaire ou de détenteur. Le contrat prend fin au plus tôt 30 jours après la résiliation.

1.5 Obligations en cas de sinistre

- A En cas de sinistre, adressez-vous au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle. Déclarez le sinistre en ligne à l'adresse www.erv.ch/wau-miau-sinistre.
- B Le preneur d'assurance doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du dommage et d'éclaircir ses circonstances.
- C L'assureur doit recevoir
 - immédiatement les renseignements demandés,
 - les documents nécessaires et
 - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal).
- D En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un vétérinaire dès que possible et suivre ses instructions. Sur demande d'ERV, le preneur d'assurance met à disposition les rapports vétérinaires nécessaires à l'examen du cas. Le vétérinaire doit être libéré du respect du secret professionnel vis-à-vis d'ERV. ERV peut, à ses frais, faire examiner un animal par son vétérinaire de confiance ou par un prestataire de services de son choix.
- E Les sinistres donnant lieu à des litiges concernant le rapport de l'accident ou de la maladie sont soumis à l'appréciation d'une faculté de médecine vétérinaire en Suisse.
- F En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
- G L'assureur n'est pas tenu de verser des prestations si le preneur d'assurance déclare sciemment des faits inexacts, dissimule des faits ou omet de remplir ses obligations et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

1.6 Prétentions à l'encontre de tiers

- A Si le preneur d'assurance a été dédommagé par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, le preneur d'assurance doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses qu'ERV a engagées.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les règles de la double assurance s'appliquent.
- C Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais sont remboursés dans leur totalité en une fois.

1.7 Autres dispositions

- A Les prestations indûment perçues et les frais s'y rapportant doivent être remboursés à ERV dans les 30 jours à compter de la prise de connaissance.
- B Après la survenance du sinistre, les prétentions se prescrivent par cinq ans.
- C La détention, l'hébergement et le traitement des animaux assurés doivent être conformes à la loi sur la protection des animaux (LPA) et à l'ordonnance sur la protection des animaux (OPAn).
- D Les changements d'adresse doivent être notifiés sans délai à ERV. Si le destinataire du contrat d'assurance ou de l'avis de prime est inconnu à l'adresse indiquée, l'obligation d'ERV de verser des prestations est suspendue pour les dommages survenus entre la fin de l'année d'assurance précédente et le versement intégral des primes.
- E ERV verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change du jour où ces frais ont été payés par la personne assurée.
- F Une fois que le sinistre a été payé par ERV, le preneur d'assurance cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- G ERV ne propose de couverture d'assurance et ne fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent pas une violation ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des Etats-Unis d'Amérique.

1.8 Traductions

- En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de toute la documentation, seule la version allemande fait foi.

2 Assurance-maladie et accidents

2.1 Événements et prestations assurés

A En cas d'accident ou de maladie de l'animal assuré, ERV prend en charge, après déduction de la franchise annuelle, 90% des frais ci-après jusqu'à concurrence du montant maximal convenu contractuellement par événement et par année civile (énumération exhaustive). La part des frais et la franchise sont à la charge du preneur d'assurance.

- Frais de traitement vétérinaire chez un vétérinaire reconnu en Suisse ou en Europe, en ambulatoire ou en stationnaire;
- Mesures diagnostiques ou examens radiologiques;
- Interventions chirurgicales;
- Médicaments et moyens auxiliaires; les listes de médicaments vétérinaires de l'Institut de pharmacologie et de toxicologie vétérinaires ou de Swissmedic restent déterminantes;
- Frais de séjour et de repas au cabinet ou à l'hôpital;
- Suppléments d'urgence;

Transport

- Sauvetage et dégagement de l'animal, ainsi que transport d'urgence avec une ambulance pour animaux;

Rééducation

- Chiropratique;
- Physiothérapie manuelle/à l'aide d'appareils;

Médecine complémentaire/alternative

- Acupuncture;
- Ostéopathie;
- Biorésonance;
- Phytothérapie;
- Homéopathie;

Prévention

- Castration chirurgicale;
- Vaccins obligatoires et rappels;

Médecine dentaire

- Traitement dentaire à la suite d'affections dentaires et de maladies de la mâchoire;

Chimiothérapie et radiothérapie

- Chimiothérapies et radiothérapies pour le traitement des cancers, des tumeurs et des lymphomes;

Maladies héréditaires et propres à la race

- Traitement des maladies héréditaires et propres à la race;

Prestations complémentaires

- Euthanasie: frais d'euthanasie;
- Aliments spéciaux sur ordonnance;
- Service Lost & Found.

Pour la prise en charge des frais, les conditions selon le ch. 2 s'appliquent à l'euthanasie et aux aliments spéciaux, et les conditions selon le ch. 3 au Service Lost & Found.

B Dans l'ensemble, ces prestations sont limitées par la somme assurée respective selon la police et le tableau «Variantes de pack» des présentes CGA.

2.2 Délais de carence: limitation des prestations par ERV

ERV ne verse aucune prestation pendant la période mentionnée ci-dessous au début de l'assurance:

- Accident: 10 jours après le début de l'assurance;
- Maladie: 30 jours après le début de l'assurance;
- Maladie chronique: 90 jours après le début de l'assurance;
- Maladies héréditaires et / ou propres à une race 90 jours après le début de l'assurance.

2.3 Autres dispositions

A Toutes les prestations énumérées au ch. 2.1 doivent être efficaces, appropriées et économiques, et elles doivent être prescrites et fournies par un vétérinaire reconnu.

B En cas d'accident ou de maladie en dehors de l'Europe, la couverture est limitée aux traitements d'urgence pendant les 60 premiers jours d'un voyage. Il n'y a pas de couverture d'assurance si le détenteur se rend à l'étranger avec un animal déjà malade.

C ERV paie les prestations vétérinaires conformes aux usages du marché. En cas de facturation excessive, ERV peut réduire les prestations sur présentation de factures de traitements comparables. Le prix moyen des traitements qui peut être justifié par la présentation de trois factures comparables établies par des vétérinaires reconnus en Suisse est considéré comme conforme aux usages du marché.

2.4 Exclusions

L'assurance ne couvre pas

- les maladies, les séquelles d'accidents, l'invalidité, les maladies héréditaires, les maladies propres à une race, les malformations, les infirmités et les maladies chroniques qui sont survenues ou étaient reconnaissables avant le début de l'assurance, pendant le délai de carence ou avant le passage à une formule supérieure (voir ch. 1.3 B);
- les honoraires vétérinaires pour des examens de prévention ainsi que les frais d'identification des animaux (p. ex. pose d'une puce électronique);
- les mesures prophylactiques (p. ex. protection contre les tiques, vermifuge, détartrage), hors vaccins obligatoires et rappels;
- les interventions chirurgicales à caractère esthétique (p. ex. détartrage) et leurs conséquences, ainsi que toutes les interventions correctives;

- les traitements diététiques, les conseils nutritionnels ainsi que tout aliment conçu dans ce but et tout complément alimentaire; les listes de médicaments vétérinaires de l'Institut de pharmacologie et de toxicologie vétérinaires ou de Swissmedic restent déterminantes;
- la gestation, la mise bas et leurs conséquences, sauf en cas de maladie (p. ex. césarienne en cas de complications lors de la mise bas);
- les conséquences de maladies infectieuses, si l'animal ne bénéficie pas d'une immunisation de base;
- les traitements des états de fatigue et d'épuisement, des troubles nerveux, psychiques et psychosomatiques, des troubles du développement et des troubles du comportement (p. ex. agressivité);
- les dommages à l'animal infligés par des tierces personnes ou des animaux soumis à responsabilité civile et qui ont pour conséquence une responsabilité de droit civil, ainsi que les dommages volontaires causés par le détenteur de l'animal à celui-ci;
- les atteintes à la santé survenant à l'occasion de compétitions ou d'entraînements au cours desquels l'animal est directement confronté à un ou plusieurs autres animaux (comme les courses de lévriers par exemple);
- toutes les conséquences de mouvements de guerre, d'émeutes ou de mouvements de foule, de tremblements de terre, de chutes de pierres, d'inondations, d'avalanches ou d'événements atomiques, à l'exception des conséquences de l'utilisation de l'animal pour la recherche ou le sauvetage de blessés dans le cadre desdits événements;
- toutes les conséquences du non-respect de la loi sur la protection des animaux (LPA), de l'ordonnance sur la protection des animaux (OPAn) et de l'ordonnance du DFI sur les formations à la détention d'animaux et à la manière de les traiter (OFPA);
- tout supplément sur les factures, notamment pour les visites à domicile, les frais d'envoi (port et emballage), les frais de facturation ainsi que les frais de rappel;
- les nouvelles méthodes de traitement sans études cliniques.

2.5 Procédure en cas de sinistre

A Déclarez le sinistre en ligne à l'adresse www.erv.ch/wau-miau-sinistre.

B Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:

- Lors du premier sinistre déclaré à ERV: antécédents médicaux depuis la naissance/la prise en charge par un nouveau vétérinaire
- La facture originale du vétérinaire, détaillée et payée. Celle-ci doit contenir les informations suivantes: la date du traitement, les données d'adresse du détenteur de l'animal, le nom et le code de l'animal assuré, le diagnostic, les prestations vétérinaires fournies, les médicaments administrés, le montant de la facture pour les prestations correspondantes ainsi que les coordonnées du vétérinaire traitant.
- Les justificatifs, quittances et ordonnances établis par le vétérinaire pour l'animal assuré.

C ERV peut exiger la traduction des documents rédigés en langue étrangère dans une langue nationale de la Suisse ou en anglais, aux frais du preneur d'assurance.

3 Service Lost & Found

A Événements et prestations assurés

Service Lost & Found est un service d'assistance proposé au preneur d'assurance pour la recherche d'animaux assurés disparus. La centrale d'alarme met en place les mesures de recherche suivantes:

- appel par une station de radio locale
- publication d'une annonce dans la presse locale
- saisie d'un avis de disparition auprès du bureau cantonal des animaux trouvés ainsi que dans la base de données Internet du Centre suisse d'appel pour animaux SA (STMZ, www.stmz.ch). La recherche de l'animal disparu s'étend alors sur une période de deux mois au maximum. Pour avoir droit aux prestations, il faut que le preneur d'assurance informe la centrale d'alarme dans les cinq jours suivant la disparition de l'animal.

B La centrale d'alarme se tient à votre disposition en cas d'urgence et pour tout renseignement 24 heures sur 24 au numéro +41 44 655 18 18. Elle fournit les prestations de service suivantes:

- organisation du sauvetage et du dégagement d'animaux blessés;
- conseils sur le choix d'un vétérinaire ou d'une clinique vétérinaire appropriée et organisation d'un rendez-vous vétérinaire correspondant;
- conseil avant le départ à l'étranger sur les conditions d'entrée et de douane, les vaccins nécessaires, etc.

C Les animaux disparus doivent être immédiatement signalés à ERV.

4 Glossaire

A Accident

Par accident, on entend toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps de l'animal par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique de l'animal et qui nécessite un examen ou un traitement médical chez un vétérinaire.

C Chat d'extérieur

Les chats d'extérieur ont accès à l'extérieur et se déplacent aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur selon leurs besoins.

Chat d'intérieur

Vit exclusivement dans le logement du détenteur de l'animal. Un balcon/une terrasse est le seul accès vers l'extérieur.

D Délai de carence

Période, après le début de l'assurance, pendant laquelle les prestations ne sont pas accordées. Pour plus de détails, voir ch. 2.2.

E Étranger

Le terme «Étranger» ne s'applique ni à la Suisse ni au pays dans lequel la personne assurée a sa résidence habituelle.

Europe

L'étendue géographique de la couverture Europe inclut tous les États appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries et Madère, de même que les États extra-européens limitrophes à la Méditerranée. La frontière orientale est constituée au nord de la Turquie par les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie ainsi que par la chaîne de l'Oural qui font également partie de l'Europe.

F Franchise

Montant fixe de l'assurance-maladie et accidents que le preneur d'assurance doit prendre en charge en cas de sinistre. La franchise s'applique toujours par année civile.

M Maladie

Par maladie, on entend toute atteinte à la santé physique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical chez un vétérinaire.

Maladie chronique

Les maladies chroniques sont des maladies qui ne sont pas guéries dans les 100 jours suivant le premier traitement. Tous les traitements doivent être cohérents entre eux.

Maladies héréditaires

Les maladies héréditaires sont des maladies et des anomalies qui apparaissent au sein d'une famille ou à la suite de mutations dites «nouvelles», c'est-à-dire des modifications nouvelles du patrimoine génétique, dans l'ensemble de l'espèce concernée, qui n'avait pas été affectée jusque-là. Une telle maladie (par ex.: une dysplasie du coude ou de la hanche) peut survenir à n'importe quel moment de la vie de l'animal concerné, y compris à la naissance. Une disposition génétique (prédisposition) est assimilée à une maladie héréditaire.

Maladies liées à la race

Les maladies liées à la race sont des affections qui sont particulièrement fréquentes au sein d'une race déterminée. Elles peuvent avoir plusieurs causes, par exemple des prédispositions d'ordre génétique au sein d'une race qui rendent probable la maladie en question. Une telle maladie peut survenir à n'importe quel moment de la vie de l'animal concerné, y compris à la naissance.

P Part des frais

Si la franchise annuelle est épuisée, ERV paie 90% des autres frais encourus. La part de 10% correspond aux frais que le preneur d'assurance doit payer lui-même en cas de sinistre.

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu un contrat d'assurance avec ERV. Le preneur d'assurance est le détenteur de l'animal.

R Race

Sous-espèce d'animaux présentant des caractéristiques communes et résultant de l'élevage. ERV reconnaît les races de chiens selon la nomenclature FCI (Fédération Cynologique Internationale) ainsi que quelques autres races. Une liste exhaustive des races reconnues se trouve sur le site d'ERV.

S Suisse

L'étendue de la couverture Suisse inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

V Vétérinaire

Les vétérinaires et thérapeutes reconnus figurent sur www.wau-miau.ch/questions.