wau-miau

Édition 03/2025

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

wau-miau, une marque de l’Européenne Assurances Voyages ERV
Case postale, 4002 Bâle
info@wau-miau.ch, www.wau-miau.ch

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur le contenu essentiel du contrat d'assurance (article 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine fait indifféremment référence aux personnes de tous genres.

Qui sont vos partenaires contractuels?
L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV dans les Conditions générales d'assurance), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 26, case postale, CH-4002 Bâle.

Quelles lois ou quelles bases du contrat sont applicables?
Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance (CGA), le cas échéant d'autres conditions particulières ou conditions complémentaires ainsi que la police. Au surplus, le présent contrat est régi par la loi fédérale sur le contrat d'assurance. Si le preneur d'assurance a son domicile/siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois s'applique, en particulier les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance.

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?
Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent de la proposition d'assurance, de la police et des CGA correspondantes.

De quelle assurance s'agit-il?
Vos assurances sont en principe des assurances dommages; les assurances de sommes sont expressément désignées comme telles dans les documents contractuels (par exemple la police).

Quelle est la nature des prestations dues?
Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans la proposition d'assurance, la police et les CGA correspondantes. Il en va de même pour les franchises, les quotes-parts, les parts de frais et les délais de carence.

Quel est le montant de la prime due?
Le montant de la prime dépend de la couverture d'assurance choisie et des risques assurés. Vous trouverez les détails de la prime ainsi que des taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) dans la proposition d'assurance, la police ou l'avis de prime. Sauf indication contraire, la prime est perçue une fois par an. En cas de paiement fractionné, l'intégralité de la prime annuelle reste due. ERV se réserve le droit de facturer un supplément pour paiement fractionné. Si le contrat est résilié avant terme, ERV rembourse la part de prime non absorbée conformément aux dispositions légales et contractuelles.

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?
En tant que proposant, le preneur d'assurance est tenu, en vertu de l'art. 6 de la loi sur le contrat d'assurance, de répondre de manière complète et correcte aux questions de la proposition (par exemple date de naissance, sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance, le preneur d'assurance a répondu de manière incomplète ou fausse à une question posée par écrit ou sous toute autre forme de texte, ERV est en droit de résilier le contrat dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si le contrat prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus lorsque le fait non déclaré ou déclaré de façon incomplète a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, ERV peut en demander le remboursement.

Quelles sont vos autres obligations en tant que preneur d'assurance?
Le preneur d'assurance est notamment tenu de respecter, par exemple, les obligations suivantes:
- Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance est tenu de coopérer (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?
Le contrat débute et prend fin à la date indiquée dans la proposition d'assurance et la police. Si une attestation d'assurance ou une couverture provisoire a été délivrée, ERV accorde la couverture d'assurance depuis le jour fixé dans ce document jusqu'à la remise de la police. À l'expiration de la durée convenue du contrat, celui-ci se renouvelle tacitement pour 365 jours sauf si l'un des partenaires contractuels le résilie par écrit ou sous toute autre forme de texte moyennant un préavis de 90 jours avant l'expiration.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, entre autres dans les cas suivants:
- après un sinistre pour lequel ERV a versé des prestations:
  – par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
  – par ERV, au plus tard lors du paiement des prestations; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
- en cas d'augmentation des primes, de la franchise, des parts de frais ou de modification des CGA par ERV: par le preneur d'assurance pour la fin de l'année d'assurance s'il n'est pas d'accord avec la nouvelle réglementation (les adaptations régies par la loi telles que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture, l'adaptation à la tranche d'âge supérieure ou des taxes et contributions, demeurent réservées lorsqu'elles sont prescrites par les autorités). ERV en informe le preneur d'assurance au plus tard 30 jours avant l'expiration de l'année d'assurance en cours. Pour être valable, la résiliation doit parvenir à ERV au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours. En l'absence de résiliation jusqu'au dernier jour de l'année d'assurance, la modification du contrat est considérée comme acceptée par le preneur d'assurance.

Quand existe-t-il un droit de révocation?
Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de contrat ou la déclaration d'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a demandé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à ERV ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

Que se passe-t-il en cas d'aggravation et de diminution du risque?
Si un fait important pour l'appréciation du risque, dont l'étendue a été constatée par les parties lors de la conclusion du contrat, change pendant la durée du contrat, le preneur d'assurance est tenu de le signaler immédiatement à ERV par écrit ou sous toute autre forme de texte. Sont considérés comme importants tous les faits relatifs au risque sur lesquels ERV a demandé des renseignements au preneur d'assurance dans le formulaire de proposition ou par toute autre question écrite (p. ex. questionnaire sur les risques, caractéristiques de risque et de l'entreprise, etc.). Si le preneur d'assurance omet cette communication, ERV n'est pas liée au contrat pour la période consécutive. Si la communication a été faite, ERV peut rétroactivement augmenter la prime en conséquence à partir de la date d'aggravation du risque, ou résilier la partie concernée par la modification dans les 14 jours à compter de la réception de la déclaration. Le contrat prend fin quatre semaines après réception de la résiliation. Le preneur d'assurance dispose du même droit de résiliation s'il n'est pas possible de parvenir à un accord sur l'augmentation de la prime. En cas de diminution importante du risque, le preneur d'assurance est en droit de résilier le contrat par écrit ou sous toute autre forme de texte avec un préavis de quatre semaines ou, si ERV y consent, d'exiger une réduction de la prime. Si ERV refuse de réduire la prime ou si le preneur d'assurance n'est pas d'accord avec la réduction proposée, il est en droit de résilier le contrat dans un délai de quatre semaines à compter de la réponse d'ERV, par écrit ou sous toute autre forme de texte, moyennant un délai de résiliation de quatre semaines. La réduction de prime prend effet à réception de la communication par ERV.

Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi?
Toutes les données à caractère personnel sont traitées conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse www.wau-miau.ch/protectiondesdonnees, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger) ainsi que vos droits.

Quels sont les frais facturés?
Les factures d'ERV sont à régler dans les 30 jours. En cas de sommations et de poursuites, ERV facture les frais suivants:
- frais de sommation légale CHF 20
- frais de réquisition de poursuite (plus frais administratifs de poursuite et de justice) CHF 50
- frais de radiation de poursuite CHF 80. (La poursuite n'est radiée que lorsque tous les impayés sont réglés.)

Conditions générales d'assurance (CGA)

1 **Dispositions générales**
2 **Assurance-maladie et accidents**
3 **Service Lost & Found**
4 **Consultations téléphoniques et en visio via PocDoc®**
5 **Glossaire**

Variantes de pack

Le contrat d'assurance conclu est déterminant pour le droit aux prestations. Les sommes d'assurance et la franchise s'entendent par année civile.

ERV prend en charge 90% des frais de traitement vétérinaire de l'animal assuré, après déduction de la franchise annuelle, jusqu'à concurrence du montant maximal convenu contractuellement par année civile. La part de frais du preneur d'assurance se compose de la franchise et de la quote-part de 10%.

Exemple de décompte des coûts avec la couverture de base – traitement vétérinaire pour cause de maladie	**Calcul** Données en CHF
Frais de traitement vétérinaire	1000.–
Franchise choisie par année civile	500.–
Prise en charge des coûts par ERV 90% des frais de traitement, après déduction de la franchise	450.–
Franchise résiduelle pour l'année	0.–

Exemple de décompte des coûts de traitement préventif – traitement vétérinaire lié à une castration	**Calcul** Données en CHF
Frais de traitement liés à la castration	800.–
Somme d'assurance maximale par année civile pour les traitements préventifs	300.–
Franchise choisie par année civile	500.–
Imputation des frais de traitement à la franchise	300.–
Avoir pour traitement préventif	0.–
Franchise résiduelle pour l'année	200.–
Dans la mesure où la franchise (CHF 500.–) dépasse la somme d'assurance maximale pour les cas de traitement préventif (CHF 300.–), ERV **ne prend pas en charge les frais.**	

Assurance-maladie et accidents	wau-miau **Basic**	wau-miau **Clever**	wau-miau **Optima**	wau-miau **Exclusive**
Somme d'assurance	**illimitée, sauf mention contraire**			
Franchise par année civile	**selon police**			
Prise en charge des coûts par ERV	**90% des frais (après déduction de la franchise choisie)** Données en CHF			
Couverture de base • Traitements vétérinaires et médicaments • Tests de diagnostic et examens radiologiques • Interventions chirurgicales • Frais de séjour et de repas • Suppléments pour cas d'urgence	 ✓ ✓ ✓ – –	 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Transport Sauvetage, dégagement et transport d'urgence	–	300.–	500.–	500.-
Rééducation Chiropratique, physiothérapie manuelle/à l'aide d'appareils	–	300.–	500.–	500.-
Médecine complémentaire / alternative Acupuncture, ostéopathie, biorésonance, phytothérapie, homéopathie	–	300.–	500.–	500.-
Traitements préventifs Castration chirurgicale, vaccins	–	300.–	500.–	500.-
Médecine dentaire Affections dentaires et maladies de la mâchoire	–	300.–	500.–	500.-
Chimiothérapie et radiothérapie Chimiothérapies et radiothérapies pour le traitement des cancers	–	–	5000.–	5000.–
Maladies héréditaires et liées à la race ainsi que maladies du squelette Traitement des maladies héréditaires et liées à la race, ruptures de ligaments croisés, dysplasies de la hanche et du coude, luxations de rotules	–	–	5000.–	5000.–
Prestations complémentaires • Euthanasie • Aliments spéciaux sur ordonnance • Service Lost & Found (assistance en cas de disparition d'animaux)	–	–	500.–	500.–
Consultations téléphoniques et en visio via PocDoc® • Kit de premiers secours • Accès à l'application PocDoc® • Télémédicine 24/7 • Consultations visio 24/7	–	–	–	 ✓ ✓ ✓ selon la police

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 ou au Liechtenstein.

B L'assurance couvre l'animal mentionné dans la police d'assurance.

C Seuls les animaux en bonne santé âgés de plus de 3 mois et de moins de 6 ans peuvent être assurés.

D L'assurance couvre les chiens et chats détenus en Suisse ou au Liechtenstein. Si le preneur d'assurance doit transférer son domicile en dehors de la Suisse ou au Liechtenstein, la couverture d'assurance prend fin à la date de son départ.

E L'élevage professionnel au sens de l'ordonnance sur la protection des animaux (OPAn) n'est pas couvert par cette assurance.

1.2 Étendue territoriale de la couverture 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 échéance, 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 se termine au moment du décès. Un document officiel ou une attestation du vétérinaire doit être présentée à ERV.

D Les animaux disparus doivent être signalés à ERV dans un délai de cinq jours. 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 de ces 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 de la prime à la classe d'âge supérieure a lieu lorsque votre animal atteint son troisième, cinquième, septième, neuvième et onzième anniversaire. L'adaptation à la classe d'âge supérieure 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.wau-miau.ch/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'élucider 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 en responsabilité civile jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.

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 États-Unis d'Amérique.

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.

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

Transport

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

Rééducation

h) Chiropratique;
i) Physiothérapie manuelle/à l'aide d'appareils;

Médecine complémentaire/alternative

k) Acupuncture;
l) Ostéopathie;
m) Biorésonance;
n) Phytothérapie;
o) Homéopathie;

Prévention

p) Castration chirurgicale;
q) Vaccinations et rappels;

Médecine dentaire

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

Chimiothérapie/radiothérapie

s) Chimiothérapies et radiothérapies pour le traitement de cancers, de tumeurs et de lymphomes;

Maladies héréditaires et propres à la race ainsi que maladies du squelette

t) Traitement des maladies héréditaires et propres à la race;
u) Ruptures de ligaments croisés, dysplasies de la hanche et du coude, luxations de rotules;

Prestations complémentaires

v) Euthanasie: frais d'euthanasie;
w) Aliments spéciaux sur ordonnance;
x) Service Lost & Found;

Consultations téléphoniques et en visio

y) Consultations téléphoniques ou en visio via la plateforme partenaire PocDoc® mise à disposition par ERV.

Pour la prise en charge des frais, les conditions selon le ch. 2 s'appliquent à l'euthanasie et aux aliments spéciaux, les conditions selon le ch. 3 au Service Lost & Found, et les conditions selon le ch. 4 aux consultations téléphoniques et en visio.

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:

a) Accident: 10 jours après le début de l'assurance
b) Maladie: 30 jours après le début de l'assurance
c) Maladies héréditaires et propres à la race: 90 jours après le début de l'assurance

Ces délais de carence s'appliquent également aux prestations complémentaires conclues en cas d'adaptation du contrat d'assurance (passage à une formule supérieure).

2.3 Autres dispositions

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

B En cas d'accident ou de maladie, la couverture des traitements à l'étranger est limitée aux 60 premiers jours d'un voyage.

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.

D ERV peut être amenée à adapter le contrat en cas de modification des éléments suivants à partir de la nouvelle année d'assurance:

a) primes;
b) prestations;
c) franchises et dispositions relatives aux quotes-parts;
d) taxes et redevances légales.

Les conditions contractuelles adaptées sont communiquées au preneur d'assurance au plus tard un mois avant le début de la nouvelle année d'assurance. Compte tenu des modifications, le preneur d'assurance a le droit de résilier la police. En l'absence de résiliation jusqu'au dernier jour de l'année d'assurance au plus tard, la modification du contrat est considérée comme acceptée.

2.4 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

a) les maladies, les accidents, l'invalidité, les infirmités congénitales, les malformations, les maladies héréditaires, les maladies propres à une race, les maladies du squelette et leurs conséquences, qui sont survenus ou étaient reconnaissables avant le début de l'assurance, pendant le délai de carence ou avant une modification du contrat (voir ch. 1.3 B);
b) les maladies héréditaires et les maladies propres à une race sont exclusivement couvertes par les packs Optima et Exclusive;
c) les honoraires vétérinaires pour des examens de prévention ainsi que les frais d'identification des animaux (p. ex. pose d'une puce électronique ou établissement de passeports pour animaux de compagnie);
d) les mesures prophylactiques (p. ex. protection contre les tiques, vermifugation, détartrage), hors vaccins et rappels;
e) les interventions chirurgicales à caractère esthétique (p. ex. détartrage) et leurs conséquences, ainsi que toutes les interventions correctives;
f) 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;
g) 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);
h) les conséquences de maladies infectieuses, si l'animal ne bénéficie pas d'une immunisation de base;
i) 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);
k) 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;
l) les atteintes à la santé survenant à l'occasion de compétitions, d'entraînements ou d'une chasse au cours desquels l'animal est directement confronté à un ou plusieurs autres animaux (comme les courses de lévriers par exemple);
m) 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;
n) 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 (OFPAn);
o) 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;
p) les nouvelles méthodes de traitement sans études cliniques;
q) les traitements rendus nécessaires par l'absence ou l'omission de contrôles vétérinaires ou par le non-respect des recommandations de traitement du vétérinaire;
r) les coûts des prestations de télémédecine et des consultations en visio hors pack Exclusive correspondant et non réalisées via PocDoc®.

2.5 Procédure en cas de sinistre

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

Le Service Lost & Found prend en charge les frais du preneur d'assurance pour la recherche d'animaux assurés disparus.

a) Appel par une station de radio locale;
b) Publication d'une annonce dans la presse locale;
c) 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;
d) Frais de sauvetage et de dégagement d'animaux blessés.

B Pour avoir droit aux prestations, le preneur d'assurance doit informer ERV dans les cinq jours suivant la disparition de l'animal.

4 Consultations téléphoniques et en visio via PocDoc®

A Le preneur d'assurance a accès à des prestations de télémédecine et à des consultations en visio. Les prestations de télémédecine sont mises à disposition gratuitement et donnent accès à des conseils médicaux d'ordre général prodigués par du personnel qualifié.

Des consultations en visio avec des vétérinaires peuvent en outre être réservées via la plateforme mise à disposition par PocDoc®. Les frais de ces consultations sont pris en charge par ERV, dans la limite du nombre de consultations prévues par la police et par année civile. Les consultations non utilisées expirent à la fin de l'année civile.

B L'assurance ne couvre pas:

- les consultations en visio au-delà de l'étendue annuelle des prestations;
- les consultations non réalisées via la plateforme mise à disposition par l'assureur ou PocDoc®;

C ERV décline toute responsabilité pour:

- les erreurs de diagnostic ou de traitement qui surviennent lors des consultations téléphoniques ou en visio;
- les retards, pannes ou défaillances techniques dans la fourniture des prestations de télémédecine;
- les dommages découlant de recommandations apportées par le personnel médical spécialisé lors de la consultation.

D Les prestations de télémédecine et les consultations en visio sont disponibles aux horaires indiqués sur la plateforme. De plus amples informations sur l'utilisation et le support technique sont disponibles sur www.wau-miau.ch/exclusive.

5 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.

Année civile
Période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre d'une année.

D **Délai de carence**
Période, après le début de l'assurance ou une adaptation du contrat, 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 la chaîne de l'Oural ainsi que par les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie 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.

Frais de traitement
Les frais de traitement ne sont pris en charge que si leur efficacité est scientifiquement prouvée et documentée.

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.

Maladies du squelette
Les maladies du squelette comprennent les ruptures de ligaments croisés, les dysplasies de la hanche et du coude et les luxations de rotules. Cette liste est exhaustive.

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 (p. ex. 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 propres à la race
Les maladies propres à la race sont des affections qui sont particulièrement fréquentes au sein d'une race déterminée. Elles peuvent avoir plusieurs causes, p. ex. 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 **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.

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

R **Race**
Une liste exhaustive des races reconnues est disponible sur le site www.wau-miau.ch/races.

S **Suisse**
L'étendue territoriale 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.