



Assurance assistance aux animaux

Conditions générales d'assurance

Edition 01.2026

Informations sur le produit.....	2
Aperçu des prestations d'assurances.....	4
Conditions générales d'assurance	5
1 Dispositions communes pour toutes les prestations d'assurance	5
2 Dispositions particulières pour les prestations d'assurance	9
Perte de l'animal	9
Maladie, accident ou décès de l'animal	9
Maladie grave, accident ou décès du propriétaire de l'animal.....	10
Assistance voyage	11
Déménagement	11
Prestations de service	11

Informations sur le produit

L'information suivante destinée aux clients donne un aperçu clair et succinct de l'identité de des entreprises 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).

Entreprises d'assurance

L'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée Europ Assistance), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse.

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 l'attestation d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Les événements et prestations assurés peuvent être les suivants : Perte de l'animal, maladie, accident ou décès de l'animal, maladie, accident ou décès du propriétaire, déménagement, assistance voyage.

Sont également incluses, des prestations de service. Pour ces événements, l'assurance de dommages s'applique.

Preneur d'assurance et assuré

Le preneur d'assurance est VAUDOISE GENERALE, Compagnie d'Assurances SA - Avenue de Cour 41 - 1007 Lausanne, (ci-après dénommé Vaudoise). Les assurés sont les personnes et les animaux mentionnés dans la police ayant leur domicile légal en Suisse et ayant souscrit l'option Assistance ou titulaire d'un contrat d'assurance auprès de Vaudoise qui intègre l'assurance assistance couvrant les animaux stipulés sur le contrat, ci-après dénommé, le propriétaire ou le détenteur de l'animal. Sont assurés les animaux et personnes, propriétaires ou détenteurs d'animaux mentionnés dans l'attestation d'assurance et dans les CGA.

Principaux cas d'exclusion

- Les événements (maladies ou suites d'accidents) qui se sont déjà produits au moment de la conclusion du contrat ou ceux dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment de la conclusion du contrat.
- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par Europ Assistance.
- 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 d'événements atomiques.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les CGA.

Montant de la prime

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

Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré

- Le preneur d'assurance et l'assuré sont tenus de respecter intégralement les obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre (p. ex. la survenance du sinistre doit être immédiatement annoncée à Europ Assistance au numéro d'urgence).
- Ils sont tenus de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex. autoriser des tiers à remettre à Europ Assistance les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre).
- Ils sont tenus obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées ;

En cas d'avance de frais, le preneur d'assurance ou l'assuré est tenu de rembourser à Europ Assistance la somme avancée dans un délai de trente jours.

Lors d'investigations d'Europ Assistance, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les assurés sont tenus de coopérer (devoir de coopération), notamment en remettant à Europ Assistance tous les documents et informations requises.

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

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, Europ Assistance se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations.

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

Début et fin de l'assurance

Le début et la fin de l'assurance figurent dans l'attestation d'assurance. Les assurances ayant une durée d'un an sont tacitement reconduites pour une durée d'un an à leur date d'échéance. L'assuré peut résilier le contrat par écrit, à son échéance, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

Si un assuré transfère son domicile permanent à l'étranger, le contrat expire à la fin du mois d'assurance en cours.

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

- Par Europ Assistance, au plus tard lors de son dernier paiement ;
- Par l'assuré, 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.

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

Traitement des données personnelles

Europ Assistance traite 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 notre déclaration de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous <http://www.europ-assistance.ch/ch-fr/declaration-de-confidentialite>.

Aperçu des prestations d'assurances

Événements assurés	Prestations assurées	Somme d'assurance (max.)
Perte de l'animal	Démarches de recherche d'un animal perdu : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Recherche auprès du centre d'information des animaux pucés</i> - <i>Recherche / alerte auprès des vétérinaires, SPA, refuge</i> - <i>Démarches sur les sites internet dédiés à la recherche d'animaux</i> - <i>Parution d'une annonce dans la presse locale</i> 	Service inclus CHF 200.-
Maladie, accident ou décès de l'animal	Recherche vétérinaire le plus proche Transport / rapatriement vers le centre de soins le plus proche Hébergement du propriétaire en cas d'hospitalisation de l'animal Transport du propriétaire pour récupérer l'animal hospitalisé En Suisse : Prise en charge des frais de récupération, d'incinération et d'urne en cas de décès de l'animal A l'étranger : Prise en charge des frais de récupération, d'incinération et d'urne en cas de décès de l'animal Prise en charge et avance des frais médicaux d'urgence à l'étranger	Service inclus CHF 2'000.- Max. 2 nuits et CHF 500.- CHF 500.- CHF 500.- CHF 200.- CHF 3'000.-
Maladie, accident ou décès du propriétaire de l'animal	Démarches d'organisation pour l'animal <ul style="list-style-type: none"> - <i>Organisation de la garde de l'animal par un proche et transport de l'animal</i> - <i>Placement de l'animal en pension ou en SPA</i> - <i>Dog sitting</i> Livraison de courses alimentaires pour votre animal (en cas d'immobilisation) Transport de l'animal	Service inclus CHF 800.- CHF 300.- CHF 2'000.-
Assistance voyage	Aide pour l'organisation de la garde de l'animal par un proche ou placement de l'animal en pension et transport de l'animal En cas de voyage d'urgence du propriétaire sans son animal, prise en charge jusqu'à CHF 1'000 CHF pour l'organisation de la garde de l'animal par un proche ou placement de l'animal en pension et transport de l'animal	Service inclus CHF 1'000.-
Déménagement	Organisation et prise en charge de deux nuits en pension en cas de déménagement ainsi que du transport de l'animal aller-retour.	Service inclus CHF 200.-
Prestations de service	Info-Line Animal (adresses utiles : pensions, refuges, SPA, vétérinaires, éducation canine, dressage, dog sitting) Info-Line Travel : formalités en cas de voyage avec l'animal Organisation des diverses prestations nommées ci-après: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Transport de l'animal</i> - <i>Recherche de pension</i> - <i>Placement en pension</i> 	Service inclus

Conditions générales d'assurance

1 Dispositions communes pour toutes les prestations d'assurance

1. Personnes assurées

L'assurance couvre toutes les personnes qui ont leur domicile légal en Suisse, mentionnées dans l'attestation d'assurance comme étant propriétaire ou détenteur de l'animal assuré.

2. Animaux assurés

L'assurance couvre l'animal mentionné sur l'attestation 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. Vaudoise se réserve le droit d'exiger un certificat de santé. Celui-ci est obligatoire pour tous les animaux âgés de plus de 5 ans.

L'organisation des prestations d'assistance aux chiens et chats sera mise en œuvre par Europ Assistance sous réserve que l'animal ne présente pas de comportement anormal ou 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 couvert doit être en règle avec les prescriptions des autorités suisses.

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

3. Début et fin de l'assurance

Le droit à l'assurance correspond au jour indiqué dans la police d'assurance. Le contrat est automatiquement renouvelé pour un an si aucune des parties ne souhaite le résilier.

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

Résiliation

Le contrat peut être résilié, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.

- La résiliation est possible à échéance moyennant un préavis de trois mois.
- Lors d'un dommage partiel, pour lequel une indemnité est réclamée, Europ Assistance et le preneur d'assurance ont le droit de se départir du contrat, au plus tard lors du paiement. La responsabilité de Europ

Assistance cesse 14 jours après la notification de la résiliation à l'autre partie.

Droit de révocation

Le preneur d'assurance et l'assuré bénéficient 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'acceptation de contrat d'assurance. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le contrat a été accepté.

4. Étendue de l'assurance

L'assurance assistance aux animaux est une assurance subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de la personne assurée et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers. Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans les CGA. L'assurance de dommages s'applique à l'assurance assistance aux animaux.

5. Étendue territoriale

Les couvertures sont valables dans le monde entier dans la mesure où Europ Assistance n'est pas impacté par les sanctions internationales.

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

En cas de vente, échange, changement de propriétaire ou de détenteur ou donation de l'animal assuré, la personne assurée doit aviser Vaudoise par écrit dans les 10 jours suivant le changement. Les droits et devoirs découlant de la police d'assurance passent au nouveau propriétaire ou détenteur.

Le nouveau propriétaire ou détenteur peut refuser le transfert de la police d'assurance par écrit dans les 30 jours suivants le changement de propriétaire ou détenteur. Vaudoise peut 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.

7. Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré

Obligations d'information

La personne assurée est tenue d'informer Vaudoise de tout changement de domicile, au plus tard 30 jours après le changement. Tout autres lieux de changement de domicile annulent la présente assurance à la fin de la période d'assurance.

Obligations en cas de sinistre

La personne assurée est tenue de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légale ou contractuelle et celle de conduite, telles que :

- Aviser Europ Assistance de la survenance d'un sinistre, dès que possible
- 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 Europ Assistance ou au représentant mandaté par Europ Assistance tous les documents et informations pertinents pour le cas, de manière complète et conforme à la vérité
- Obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance 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 propriétaire ou détenteur de l'animal, il est nécessaire de consulter un vétérinaire ou un médecin dès que possible et de suivre ses instructions. Sur demande d'Europ Assistance, le propriétaire ou détenteur de l'animal met à disposition les rapports vétérinaires ou médicaux nécessaires pour le traitement du cas. Le vétérinaire, lui aussi, tout comme le médecin traitant est à délier de son secret professionnel vis-à-vis d'Europ Assistance.

Europ Assistance est en droit d'exiger à sa charge de faire examiner l'animal par l'un de ses médecins-conseil (vétérinaires) ou un autre vétérinaire agréé de son choix.

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

Coordonnées en cas de sinistre

Europ Assistance est à disposition des personnes assurées, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 (0) 22 593 73 50
Fax	+41 (0) 22 939 22 45
E-mail	help@europ-assistance.ch
Courrier	Europ Assistance Avenue Perdtemps 23 Case postale 3200 CH-1260

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

8. Exclusions générales

Les exclusions générales ci-dessous sont applicables à toutes les prestations de l'assurance assistance aux animaux :

- Les événements (maladies ou suites d'accidents) qui se sont déjà produits au moment de la conclusion du contrat ou ceux dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment de la conclusion du contrat
- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par Europ Assistance, ainsi que les mesures et frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA
- 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 d'événements atomiques
- Transport des cendres d'un animal incinéré à l'étranger
- Le manque de soins ou mauvais traitements, lorsqu'ils sont imputables à vous ou à toute autre personne vivant sous votre toit ou à qui vous avez confié l'animal
- Toute intervention qui n'est pas effectuée par un docteur vétérinaire régulièrement inscrit à l'Ordre des Vétérinaires et titulaire d'un mandat sanitaire
- Toutes maladies contagieuses (épidémie) entraînant l'abattage 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, éruption volcanique, éboulements, chute de pierre et avalanches ainsi que rayonnements et fusion radioactifs

- Les conséquences d'une tentative de suicide ou un suicide
- 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 d'une personne assurée
- Les voyages en rapport avec un traitement médical résidentiel
- Les événements liés à un enlèvement

9. Définitions

Preneur d'assurance : VAUDOISE GENERALE, Compagnie d'Assurances SA - Avenue de Cour 41 - 1007 Lausanne, (ci-après dénommé Vaudoise), preneur d'assurance auprès d'Europ Assistance pour ses clients ayant souscrit l'option Assistance ou titulaire d'un contrat d'assurance qui intègre l'assurance assistance.

Assuré: Animaux et personnes, propriétaires ou détenteurs d'animaux mentionnés dans la police et dans l'attestation d'assurance. Sont également assurées, les personnes à qui le propriétaire confie l'animal stipulé dans l'attestation d'assurance. La personne mentionnée dans la police qui a son domicile légal en Suisse ayant souscrit l'option Assistance ou titulaire d'un contrat d'assurance auprès de Vaudoise qui intègre l'assurance assistance couvrant les animaux stipulés sur le contrat, ci-après dénommé, le propriétaire ou le détenteur de l'animal.

Domicile: il s'agit du lieu de résidence principal et habituel de la personne assurée et de l'animal.

Pays de résidence : il s'agit du pays dans lequel la personne assurée est officiellement domiciliée (en principe la Suisse).

Suisse : il s'agit de l'ensemble du territoire suisse sans l'ensemble du territoire du Liechtenstein ainsi que sans les enclaves de Büsingen et Campione.

Etranger: il s'agit de tout pays autre que le pays de résidence de la personne assurée et de l'animal.

Proches: il s'agit du conjoint, concubin, enfants, père, mère, frères, sœurs, beaux-parents, grands-parents, petits enfants de la personne assurée.

Animal : animal d'une des espèces chien ou chat, inscrit dans la police d'assurance.

Accident: est réputé accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps de l'animal ou du propriétaire ou du détenteur 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.

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

Maladie grave du propriétaire ou du détenteur de l'animal : 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 absolue de voyager également ordonnée par un médecin. Ces conditions sont soumises à validation par le médecin ou vétérinaire d'Europ Assistance.

Vétérinaire : Europ Assistance reconnaît uniquement les vétérinaires et thérapeutes possédant un diplôme fédéral ou similaire (BTS, HVS, VTS, etc.).

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

Disparition de l'animal : Europ Assistance considère comme perdu, un chat ayant disparu plus de 24 heures. Un chien est considéré comme perdu dès le moment de sa disparition.

10. Sanctions

Sanctions internationales

Europ Assistance ne couvre pas et ne prend pas en charge de prétention ni ne verse aucune prestation aux termes des présentes conditions, dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, la prise en charge d'une telle prétention ou le versement d'une telle prestation exposerait Europ Assistance à une sanction, interdiction ou restriction en vertu de résolutions des Nations Unies ou de sanctions économiques et commerciales, de lois ou dispositions de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de la Confédération Suisse.

Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>.

Clause d'exclusion territoriale : Europ Assistance garantit sa couverture pour les pays couverts par le présent contrat à l'exception des pays et territoires suivants : Corée du

Nord, Syrie, Crimée, Venezuela et Iran. Cette liste est susceptible d'être modifiée en tout temps.

Clause de voyageur américain : Si vous êtes un ressortissant des États-Unis (US-Person) et que vous voyagez à Cuba, vous devrez fournir la preuve que vous vous êtes rendu à Cuba conformément aux lois américaines pour que nous puissions fournir un service ou un paiement.

11.Exonération de responsabilité

Europ Assistance ne peut être tenue 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.

12.Communication

La communication auprès des personnes assurées se fait sous la responsabilité de Vaudoise qui se charge en particulier de faire parvenir les CGA aux personnes assurées et de les informer des éléments principaux du contrat.

13.Dispositions particulières

Titres de transport

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

Prétentions envers des tiers

La personne assurée s'engage à céder à Europ Assistance tous les droits qu'elle pourrait faire valoir à l'encontre de tiers à concurrence des prestations servies.

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 d'Europ Assistance.

Compensation

Europ Assistance peut compenser ses prestations avec une prime impayée et des participations aux frais, dans les limites légales. Europ Assistance est en droit d'exiger le

remboursement des prestations versées à tort et de faire valoir dans ce cas-là aussi la compensation. L'assuré, respectivement l'ayant droit, ne peut compenser ses créances avec les primes et participations aux frais.

14.Protection de la cause animale

Détention, logis et traitement des animaux doivent correspondre aux règlements humanitaires, lois et pratiques de médecine vétérinaire valables en Suisse.

15.Traitement des données personnelles

Europ Assistance traite les données qui proviennent des documents contractuels ou du déroulement du contrat et les utilise notamment pour calculer la prime, pour définir le risque, pour traiter les cas donnant droit à des prestations, pour faire des statistiques ou à des fins de marketing.

Dans le cadre de la gestion des sinistres, Europ Assistance est autorisé à se renseigner, collecter et traiter les données directement nécessaires auprès des tiers concernés. Ces données seront transmises, dans la mesure de ce qui est nécessaire, à des tiers intéressés, notamment à d'autres assureurs, autorités, avocats, médecins et experts externes en Suisse et à l'étranger. Ces données peuvent aussi être traitées pour prévenir toute fraude à l'assurance. Ces données sont stockées physiquement ou sur support électronique. Europ Assistance traite 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 notre déclaration de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous <http://www.europ-assistance.ch/ch-fr/declaration-de-confidentialite>.

16.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 de la personne assurée, ainsi que ceux au siège de Europ Assistance.

17.Base légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que du Code des obligations (CO) sont aux surplus applicables.

2 Dispositions particulières pour les prestations d'assurance

Perte de l'animal

1. Prestations assurées

En cas de perte de l'animal en Suisse ou à l'étranger, Europ Assistance s'efforce d'orienter les appellants vers les services appropriés et s'engage pour cela à entreprendre tout ce qui est possible pour soutenir le propriétaire dans sa démarche de recherche d'un animal perdu.

Les actions suivantes peuvent être entreprises, en accord avec le propriétaire ou le détenteur :

- 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, gendarmerie 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 propriétaire ou le détenteur de l'animal)
- Europ Assistance réceptionne et transmet au propriétaire ou au détenteur de l'animal tous les messages relatifs à la perte

Toutes démarches confondues, la prestation est limitée à CHF 200.- par événement.

La recherche d'un animal perdu est limitée à une durée maximale de 3 mois à dater de la disparition de l'animal.

2. Obligations en cas de sinistre

Le propriétaire de l'animal doit :

- Immédiatement prendre contact par téléphone, par fax ou par e-mail avec Europ Assistance et annoncer la disparition de l'animal dans les 5 jours
- Obtenir l'accord préalable d'Europ Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées
- Transmettre à Europ Assistance une description de l'animal, signes particuliers et si souhaité par l'assuré également une photographie
- Transmettre à Europ Assistance tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé

Maladie, accident ou décès de l'animal

1. Prestations assurées

Europ Assistance accorde sa couverture d'assurance en cas d'accident, de maladie ou de décès de votre animal en Suisse ou à l'étranger. La durée d'un déplacement couvert par l'assurance est limitée à max. 30 jours consécutifs.

Recherche du vétérinaire le plus proche

Europ Assistance recherche et communique au propriétaire ou détenteur de l'animal les coordonnées de la clinique vétérinaire la plus proche.

Transport de l'animal

Les vétérinaires du réseau Europ Assistance se mettent en relation avec le vétérinaire local afin de décider de la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt de l'animal. Si l'état de santé de l'animal le nécessite et le permet, Europ Assistance organise le transport de l'animal vers le centre de soins le plus proche. La prestation est limitée à CHF 2'000 par événement.

Présence en cas d'hospitalisation

Lorsque l'animal est hospitalisé sur place, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement, et que les vétérinaires du réseau Europ Assistance ne préconisent pas un transport, Europ Assistance organise et prend en charge les frais d'hôtel du propriétaire ou du détenteur de l'animal (chambre et petit déjeuner) pendant deux nuits maximum, à concurrence de CHF 250.- par nuit. Les frais de restauration (repas et boissons) ainsi que les frais de téléphone ne sont pas pris en charge. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transport du propriétaire ou détenteur pour récupérer l'animal hospitalisé ».

Transport du propriétaire ou détenteur pour récupérer l'animal hospitalisé

Europ Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour d'une personne pour récupérer l'animal resté hospitalisé sur place. 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 d'Europ Assistance et est limité à CHF 500.- par événement. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence en cas d'hospitalisation ».

Frais médicaux

Lorsque l'animal assuré malade ou blessé est hospitalisé lors d'un déplacement, Europ Assistance peut faire une

avance des frais d'hospitalisation d'urgence à l'étranger pour un montant maximum de CHF 3'000.-par événement.

Décès de l'animal

Prestations en Suisse

En cas de décès de l'animal assuré, Europ Assistance prend en charge les frais de récupération, d'incinération et d'urne pour un montant maximum de CHF 500.-.

Prestations à l'étranger

En cas de décès de l'animal assuré, Europ Assistance prend en charge les frais d'incinération pour un montant maximum de CHF 200.-.

2. Exclusions complémentaires

Les exclusions suivantes complètent les exclusions générales :

- L'organisation et la prise en charge de transport pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas la personne assurée de poursuivre son déplacement ou son séjour avec son animal
- Les frais relatifs à des moyens auxiliaires médicaux
- Les frais de cure
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropractie
- Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination
- Les frais de bilan de santé
- Les frais relatifs à des services médicaux ou paramédicaux, ainsi que les frais d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu en Suisse
- Les contrôles médicaux et les frais s'y rapportant
- Les frais relatifs à la franchise de l'assurance maladie ou toute autre institution
- Les frais de restaurant et de téléphone

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

3. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales en cas de sinistre, l'assuré doit :

- Transmettre un certificat vétérinaire, justifiant de l'accident et/ou de la maladie survenu à l'animal pourra également être demandé.

Maladie grave, accident ou décès du propriétaire de l'animal

1. Prestations assurées

Europ Assistance accorde sa couverture d'assurance suite à l'accident, la maladie grave ou le décès du propriétaire ou du détenteur de l'animal.

Organisation de la garde de l'animal

Europ Assistance organise et prend en charge la garde de l'animal durant l'hospitalisation du propriétaire ou du détenteur de l'animal.

Après coordination et discussion avec le propriétaire ou le détenteur, le choix de garde pourra être laissé au propriétaire ou le détenteur parmi les solutions ci-dessous :

- Europ Assistance peut organiser le transport de l'animal par un proche. Ce dernier sera indemnisé au kilomètre, soit 0.60 cts/km
- Si aucun proche n'est disponible pour garder l'animal, Europ Assistance peut organiser le placement de l'animal en pension ou à la SPA
- Europ Assistance peut également organiser et prendre en charge les frais d'un Dog Sitter.

Toutes prestations confondues, la prestation est limitée à CHF 800-. par événement

Si le propriétaire ou le détenteur est rapatrié (suite à maladie ou accident) ou décédé, Europ Assistance met à la disposition d'un proche du bénéficiaire un billet aller/retour de train 1ère classe ou d'avion classe économique pour aller récupérer l'animal resté sur place.

Si aucune personne de son entourage immédiat ne peut prendre possession de l'animal, Europ Assistance organisera les solutions adaptées aux circonstances pour rapatrier l'animal à son domicile (taxi, avion, train).

La prestation est limitée à CHF 2'000 par événement.

Organisation de livraison de courses

Europ Assistance organise et prend en charge la livraison de courses au domicile permanent en Suisse de l'animal, en cas d'immobilisation du propriétaire ou du détenteur, à partir d'une liste fournie par le propriétaire ou le détenteur de l'animal, sur une période de 15 jours maximum.

Dans ce cas, Europ Assistance organise la livraison de courses alimentaires ou nécessaires au bien-être de l'animal. Cette livraison pourra être effectuée par un taxi, un coursier ou un voisin du propriétaire ou du détenteur de l'animal. La prestation est limitée à CHF 300.- par événement (prix des courses et de la livraison inclus).

2. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales en cas de sinistre, l'assuré doit :

- Transmettre un certificat médical ou un acte de décès.

Assistance voyage

3. Prestations assurées

En cas de voyage d'urgence du propriétaire ou du détenteur, sans son animal, Europ Assistance accorde les prestations suivantes après coordination et discussion avec le propriétaire ou le détenteur, le choix de garde pourra être laissé au propriétaire ou au détenteur parmi les solutions ci-dessous :

- Europ Assistance peut organiser le transport de l'animal par un proche. Ce dernier sera indemnisé au kilomètre, soit 0.60 cts/km
- Si aucun proche n'est disponible pour garder l'animal, Europ Assistance peut organiser le placement de l'animal en pension ou à la SPA
- Europ Assistance peut également organiser et prendre en charge les frais d'un Dog Sitter

Est considéré comme voyage d'urgence :

- un voyage professionnel ordonné par l'employeur moins de 7 jours à l'avance et dont la nécessité sera prouvée par l'assuré
- un voyage pour se rendre au chevet d'un proche gravement malade
- un voyage pour se rendre aux obsèques d'un proche décédé

Toutes prestations confondues, la couverture est limitée à CHF 1'000.-par événement.

4. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales en cas de sinistre, l'assuré doit :

- Transmettre un certificat médical ou un acte de décès.
- Transmettre les documents du voyage (confirmation de commande, factures, quittances, etc.).
- Transmettre la preuve d'un voyage professionnel nécessaire.

Déménagement

1. Prestations assurées

En cas de déménagement du propriétaire ou du détenteur de l'animal, Europ Assistance organise et prend en charge le placement en pension de l'animal pendant max 2 nuits. Le

transport du domicile au refuge aller-retour est couvert. La prestation est limitée à CHF 200.- par événement.

2. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales en cas de sinistre, l'assuré doit :

- Transmettre le nouveau contrat de bail

Prestations de service

Dans tous les cas, qu'il s'agisse d'un événement couvert ou non, Europ Assistance mettra tout en œuvre pour aider le propriétaire et son animal à trouver la solution optimale pour répondre à leurs attentes.

Accès 24/7 à la hotline Europ Assistance

L'assuré a accès à la hotline Europ Assistance 24h/24 et 7j/7 pour tous renseignements pratiques le concernant ou concernant son animal.

Info Line Travel Care

En cas de voyage, Europ Assistance fournit à la personne assurée, sur demande, les renseignements suivants :

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

Info line Animal

Europ Assistance fournit à la personne assurée, sur demande, les renseignements suivants :

- Adresses utiles
- Liste de pensions, refuges, SPA, fédérations
- Liste de vétérinaires
- Sociétés spécialisées dans l'éducation canine et le dressage
- Le 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

Les coûts de la mise en œuvre de ces prestations sont à la charge de la personne assurée. La prestation d'Europ Assistance se limite exclusivement à des conseils et informations.

