

FAQ

Tout savoir concernant votre changement de produit

1. Pourquoi changer de produit aujourd'hui ?

Nous désirons apporter à votre animal la meilleure couverture d'assurance possible. La médecine vétérinaire évolue, nos produits également. Ce nouveau produit a été développé grâce aux recommandations de vétérinaires avec lesquels nous collaborons depuis des années.

Par rapport à votre produit d'assurance actuel, vos avantages sont :

Maladies et accidents

Tous les honoraires du vétérinaire de votre choix sont couverts pour les consultations, les traitements, y compris chroniques, les analyses, l'imagerie médicale, les interventions chirurgicales, les médicaments, les frais d'hospitalisation et les frais de transport d'urgence.

Maladies, héréditaires et congénitales

Toutes les maladies transmises par au moins un ascendant, donc préexistantes à la conception, sont couvertes. La maladie peut être présente dès la naissance ou apparaître plus tardivement dans la vie de l'animal.

Prévention et dépistage

Nous prenons en charge tous les soins qu'un vétérinaire est en mesure de prévoir, de planifier, de prescrire et d'apporter pour empêcher l'apparition d'une maladie et de ses complications

à long terme (vaccinations, antiparasitaires, vermifuges, stérilisation, castration, compléments alimentaires, check-up, etc.).

Médecine complémentaire

Nous prenons en charge les aliments diététiques, la physiothérapie, l'ostéopathie, la chiropractie, l'aquathérapie, la médecine traditionnelle chinoise, etc.

Service et assistance

Nous offrons une assistance 24h/24 en cas de la perte, disparition ou fugue de l'animal, et avançons des frais de traitement jusqu'à CHF 5'000.- à l'étranger ainsi que de précieux conseils & adresses utiles pour votre compagnon (pensions, refuges, vétérinaires, formalités en cas de voyage).

Des primes justes et abordables

2. A partir de quelle date ai-je accès aux nouvelles prestations ?

Votre nouveau contrat devient effectif à la prochaine échéance, soit la date d'anniversaire de votre contrat. Si vous avez souscrit votre police d'assurance le 31 mai 2018, la nouvelle mise en vigueur sera effective pour le 1^{er} juin 2021.



3. Est-ce que de nouveaux délais de carence s'appliquent ?

Non, votre passage vers le nouveau produit n'implique aucun délai de carence et ceci même pour des nouvelles prestations (non incluses dans votre produit actuel). Si une réserve avait été formulée lors de la souscription, elle sera toujours applicable avec le nouveau produit.

4. J'ai un sinistre en cours qui ne sera peut-être pas finalisé avant la prochaine échéance de mon contrat. Sur quelle base de prestations / produit serai-je indemnisé(e) ?

Les prestations sont liées au contrat en vigueur lors de la date de sinistre. Dans ce cas, votre sinistre sera traité selon les prestations valables avant le changement de contrat. En revanche, pour tout nouveau sinistre apparaissant après la modification de contrat, ce sont les nouvelles prestations qui s'appliqueront.

5. Ma prime actuelle est payable semestriellement. Puis-je continuer à bénéficier de ce mode de paiement ?

Oui, rien ne change. Vous continuerez à recevoir vos factures tous les 6 mois.

6. Je ne désire pas changer de produit car l'actuel me convient très bien. Que puis-je faire ?

Votre produit actuel a été développé en 2015 et n'est plus vendu depuis l'été 2020. Par conséquent, il n'est malheureusement pas possible de conserver votre produit actuel. Dans le cas d'une résiliation du contrat de votre part, votre animal ne sera plus couvert dès l'échéance de la police d'assurance. Nos prestations comptent parmi les plus complètes et attractives du marché. Aussi et avant de prendre une décision, nous vous recommandons de nous contacter à l'adresse email : myprod@epona.ch où nous répondrons à vos questions sous 48 heures maximum.

7. Je désire néanmoins changer de produit parmi ceux proposés sur le site d'internet d'Epona, comment procéder ?

Il est possible, sur demande, de pouvoir changer de variante de produits ou de franchise sans devoir souscrire à un nouveau contrat par internet et subir de nouveaux délais de carence. Pour cela, merci de bien vouloir :

1) Choisir votre produit et calculer votre prime en cliquant sur les liens suivants :

a. [Pour un chien : https://epona.ch/offres/chiens](https://epona.ch/offres/chiens)

b. [Pour un chat : https://epona.ch/offres/chats](https://epona.ch/offres/chats)

2) Une fois votre variante de produit choisie (avec la franchise), faire un email à : mymut@epona.ch incluant les informations suivantes :

- numéro de police, nom, prénom ainsi que la variante de produit souhaitée (A ou B) avec la franchise correspondante (200, 500 ou 1000). Vous pouvez également nous adresser une copie d'écran.

Important : ne pas souscrire à un nouveau contrat en ligne. Dès que nous recevons votre email, vous recevrez vos nouveaux documents sous 14 jours.



8. Je ne veux pas changer mon produit et désire résilier mon contrat d'assurance afin de réfléchir, est-ce possible ?

Oui, c'est une option possible. Cependant, nous vous recommandons de bien prendre en compte tous les éléments en cas de rupture de contrat. Effectivement et même en cas de nouvelle souscription chez Epona ou auprès d'un autre assureur, que ce soit dans quelques jours ou dans quelques mois, le processus d'acceptation du risque sera à nouveau applicable. Ainsi, les maladies ou accidents intervenus durant cette période ne seront pas couverts à l'avenir.

9. J'ai d'autres questions qui ne sont pas mentionnées dans ces FAQ. Comment puis-je contacter Epona ?

Une équipe dédiée a été formée spécialement pour vous assister. Merci de bien vouloir la contacter en priorité par email, à l'adresse : myprod@epona.ch. Une réponse vous sera donnée sous 2-3 jours ouvrables maximum. [L'équipe n'est pas joignable directement par téléphone mais vous pouvez prendre un rendez-vous par ce lien afin qu'un collaborateur pour rappel dans la plage horaire souhaitée : <https://doodle.com/mm/1262746661/epona>](#)

POURQUOI CHOISIR EPONA ?

Leader
de l'assurance animalière

Votre animal est unique et vos besoins spécifiques, alors nous avons toujours une solution adaptée. Notre tout nouveau système de prestations pour les chiens et les chats est plus précis que jamais.

Fondée en
1901

Leader de l'assurance animalière, Epona est l'unique mutuelle en Suisse à assurer que les animaux. Et ce depuis 1901!

90%
des frais sont pris
en charge par Epona

Chez Epona, nous aimons vraiment les animaux. C'est pourquoi nous tenons à ce que tous puissent bénéficier de la meilleure protection possible, pour un prix aussi raisonnable que possible.

