

epona.

L'assurance suisse pour les animaux.
Die schweizerische Tierversicherung.

ASSURANCE ASSISTANCE AUX ANIMAUX

Information aux clients conformément à la LCA et
Conditions Générales d'Assurance (CGA) 2017



Europ Assistance (Suisse) Assurances SA
Edition 2017

SOMMAIRE

1. INFORMATION AUX CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA	3
2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA)	6
I. DISPOSITIONS COMMUNES POUR TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSURANCE	6
II. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PRESTATIONS D'ASSURANCE	10
A. PERTE DE L'ANIMAL	10
B. MALADIE, ACCIDENT OU DECES DE L'ANIMAL	10
C. MALADIE GRAVE, ACCIDENT OU DECES DU PROPRIETAIRE DE L'ANIMAL	11
D. ASSISTANCE VOYAGE	12
E. PRESTATIONS DE SERVICE	13

1. INFORMATION AUX CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA

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

A. QUI EST L'ASSUREUR?

L'assureur est EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon 1.

B. QUELS SONT LES RISQUES COUVERTS PAR L'ASSURANCE ET QUELLE EST L'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 DECES DE L'ANIMAL, MALADIE, ACCIDENT OU DECES DU PROPRIETAIRE, ASSISTANCE VOYAGE.

Sont également incluses, des prestations de service.

C. QUI EST LE PRENEUR D'ASSURANCE – QUI EST ASSURE?

Le preneur d'assurance est EPONA, société coopérative mutuelle d'assurance générale des animaux - Avenue de Béthusy 54 - 1000 Lausanne 12, (ci-après dénommé Epona). Les assurés sont les personnes et les animaux mentionnés dans la police ayant leur domicile légal en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein et ayant souscrit l'option Assistance ou titulaire d'un contrat d'assurance auprès d'EPONA 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 Conditions Générales d'Assurance.

D. QUELS SONT LES 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 Conditions Générales d'Assurance (CGA) et la LCA.

E. QUEL EST LE MONTANT DE LA PRIME DUE ?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture d'assurance choisie. Il est défini par la proposition d'assurance et figure dans l'attestation d'assurance.

F. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN TANT QUE PRENEUR D'ASSURANCE ET ASSURE ?

- Le preneur d'assurance et l'assuré sont tenus de respecter intégralement ses 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).
- 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.

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

G. QUAND COMMENCE ET QUAND PREND FIN L'ASSURANCE ?

Le début et la fin de l'assurance figurent dans la police. Les assurances ayant une durée d'un an sont tacitement reconduites pour une durée d'un an à leur date d'expiration. Le preneur d'assurance, soit EPONA 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 le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance de la dernière prestation.

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

H. COMMENT LES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES ?

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. Les données sont collectées, traitées, conservées, protégées et supprimées physiquement et/ou électroniquement dans le respect des prescriptions légales.

EUROP ASSISTANCE est autorisée à transmettre toutes ces données, dans la mesure requise, aux Co-assureurs, aux réassureurs, aux services officiels, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux partenaires de coopération, aux hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de ces derniers. La collecte et le traitement des données servent à la gestion des affaires d'assurance, à la distribution, la vente, l'administration, la négociation de produits et de services, à l'examen des risques ainsi qu'au traitement des contrats d'assurance et de toutes les affaires qui leur sont liées.

Cette autorisation comprend en particulier la conservation physique et/ou électronique des données, l'utilisation de celles-ci pour la fixation de la prime, l'évaluation du risque ou le traitement de cas d'assurance, la lutte contre la fraude, l'établissement de statistiques.

Pour l'essentiel, les catégories de données suivantes sont traitées: données relatives à l'intéressé, au client, au contrat et aux sinistres, données concernant la santé et données relatives aux lésés ou ayants droit ainsi que celles relatives à l'encaissement.

A. APERÇU DES PRESTATIONS D'ASSURANCES

Toutes les prestations sont décrites en détail dans les CGA suivantes.

Evènement couvert	Prestations offertes	Plafond maximum par évènement
Perte de l'animal <i>(Perte disparition ou fugue à plus de 50km du lieu de résidence)</i>	Démarches de recherche d'un animal perdu <ul style="list-style-type: none"> Recherche auprès du centre d'information des animaux pucés Recherche / alerte auprès des vétérinaires, SPA, refuge Démarches sur le site pet alert Parution d'une annonce dans la presse locale 	Service inclus Max.CHF 200.-
Maladie, accident ou décès de l'animal <i>(à plus de 50km du lieu de résidence, en Suisse et à l'étranger)</i>	Recherche vétérinaire le plus proche	Service inclus
	Transport / rapatriement vers le centre de soins le plus proche	Max.CHF 2'000.-
	Hébergement du propriétaire en cas d'hospitalisation de l'animal	Max. 2 nuits et CHF 500.-
	Transport du propriétaire pour récupérer l'animal hospitalisé	Max.CHF 500.-
	<u>En Suisse</u> : Prise en charge des frais de récupération, d'incinération et d'urne en cas de décès de l'animal	Max.CHF 500.-
	<u>A l'étranger</u> : Prise en charge des frais de récupération, d'incinération et d'urne en cas de décès de l'animal	Max.CHF 200.-
Maladie, accident ou décès du propriétaire de l'animal <i>(en cas d'hospitalisation, d'immobilisation à domicile ou décès du propriétaire de l'animal)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Organisation de la garde de l'animal par un proche et transport de l'animal Placement de l'animal en pension ou en SPA Dog sitting 	Max.CHF 800.-
	Livraison de courses alimentaires pour votre animal (en cas d'immobilisation)	Max.CHF 300.-
	Transport de l'animal	Max.CHF 2'000.-
Assistance voyage <i>(en cas de voyage d'urgence du propriétaire sans son animal)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Organisation de la garde de l'animal par un proche et transport de l'animal Placement de l'animal en pension 	Max.CHF 1'000.-
Prestations de service	Info-Line Animal (adresses utiles : pensions, refuges, SPA, vétérinaires, éducation canine, dressage, dog sitting...)	Service inclus
	Info-Line Travel : formalités en cas de voyage avec l'animal	

2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA)

I. DISPOSITIONS COMMUNES POUR TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSURANCE

1. PERSONNES ET ANIMAUX ASSURÉS

- L'assurance couvre toutes les personnes qui ont leur domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, mentionnées dans l'attestation d'assurance comme propriétaire ou détenteur de l'animal.
- L'assurance couvre l'animal mentionné sur l'attestation d'assurance conformément aux conditions suivantes :
 - Seuls les chiens et chats sont assurés.
 - Peut entrer dans l'assurance un animal dès l'âge de 3 mois et sans limite d'âge. Epona se réserve le droit d'exiger un certificat de santé. Celui-ci est obligatoire pour tous les animaux âgés de plus de 5 ans révolus
- 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.

2. DURÉE DE VALIDITÉ

L'assurance est valable pendant 365 jours à partir de la date d'émission et est renouvelée tacitement pour 365 jours si elle n'a pas été résiliée par écrit au moins 3 mois avant l'échéance.

3. ÉTENDUE TERRITORIALE

L'assurance est sauf mention spéciale, valable dans le monde entier. Sont exclus de la couverture d'assurance certains pays ou de zones déjà déconseillés par les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères [DFAE] ou Office fédéral de la santé publique [OFSP] ou Organisation Mondiale de la santé [OMS]) au moment de la réservation du voyage. Si les autorités citées ci-dessus déconseillent une zone ou un pays alors même que l'assuré est présent dans la zone ou le pays, la couverture reste valable 7 jours après la

prise de position des autorités compétentes, à condition que l'assuré ne participe pas activement aux faits.

4. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGA règlent les droits et obligations des parties au contrat en vue de garantir le succès des prestations servies. Elles définissent le contenu et le financement des prestations qui seront fournies aux assurés.

5. 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, l'assuré doit aviser Epona par écrit dans les 10 jours suivant le changement. Les droits et devoirs découlant du présent contrat passent au nouveau propriétaire ou détenteur.

Si l'animal assuré change de propriétaire ou de détenteur, les droits et obligations découlant du contrat passent au nouveau propriétaire ou détenteur.

Le nouveau propriétaire ou détenteur peut refuser le transfert du contrat par écrit dans les 30 jours suivants le changement de propriétaire ou détenteur.

Epona 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.

6. EXCLUSIONS PRINCIPALES

Ces exclusions sont applicables à toutes les prestations assurées.

- Toutes les exclusions énumérées sous 1.D ;
- 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 (épizootie) entraînant l'abattage de l'animal ;
- Les mesures et frais 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 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 ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

7. APERÇU DES PRESTATIONS D'ASSURANCE

Les prestations assurées peuvent être les suivantes:

- Démarches de recherche d'un animal perdu
- Transport / rapatriement de l'animal 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
- 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
- Organisation de la garde de l'animal par un proche et transport de l'animal
- Livraison de courses alimentaires pour votre animal
- Assistance voyage
- Organisation de la garde de l'animal
- Assistance voyage
- Prestations de service

La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance et/ou dans l'attestation d'assurance.

8. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES

Le preneur d'assurance et l'assuré sont tenus d'accomplir intégralement leurs obligations légales et contractuelles de notification, d'information et de matière de conduite à adopter (notamment déclaration immédiate de l'événement assuré à EUROP ASSISTANCE). La personne assurée a l'obligation de faire tout ce qui est en son pouvoir pour restreindre le dommage et pour contribuer à élucider les causes du sinistre. Si le sinistre concerne une maladie ou une blessure, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins du secret médical à l'égard d'EUROP ASSISTANCE.

Si la personne assurée peut également faire valoir à l'égard de tiers des droits à des prestations fournies par EUROP ASSISTANCE, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à EUROP ASSISTANCE dans la limite des prestations prises en charge, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.

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.

L'assuré doit transmettre immédiatement à EUROP ASSISTANCE :

- Tous les renseignements demandés,
- Les documents nécessaires et les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.
- 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.

a. Coordonnées

Les personnes assurées peuvent joindre EUROP ASSISTANCE 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 22 593 73 50
Fax	+41 (0)22 939 22 45
E-mail	help@europ-assistance.ch
Europ Assistance (Suisse) Assurances SA Avenue Perdtemps 23 CP 3200 CH – 1260 NYON 1	

b. Violations des obligations

Lorsque la personne assurée ne respecte pas les règles à observer, les prestations peuvent être refusées ou réduites.

Aucune prestation n'est exigible si l'assuré déclare sciemment des faits inexacts, tait des faits ou omet de remplir les obligations s'il en résulte un préjudice pour EUROP ASSISTANCE.

9. DÉFINITIONS

Preneur d'assurance : EPONA, société coopérative mutuelle d'assurance générale des animaux - Avenue de Béthusy 54 - 1000 Lausanne 12, (ci-après dénommé Epona), 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 ou dans la Principauté de Liechtenstein ayant souscrit l'option Assistance ou titulaire d'un contrat d'assurance auprès d'EPONA 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, y compris les enclaves de Büsingen et Campione. La couverture d'assurance et les exclusions prévues pour

la Suisse s'étendent à l'ensemble du territoire du Liechtenstein.

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. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ EN CAS DE FORCE MAJEURE

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.

Sont également exclus : l'organisation et la prise en charge des frais de recherche en montagne, en mer, ou dans un désert.

Europ Assistance ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours.

Europ Assistance ne pourra être tenue pour responsable en cas de disfonctionnement des supports et sites internet mentionnés par les présentes conditions ni pour les prestations de service fournies sous II.E.

Europ Assistance ne pourra être tenue pour responsable en cas de manquement aux lois et réglementations en vigueur en Suisse ou à l'étranger.

11. INFORMATION

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

12. PRESCRIPTION

Toute action ou créance dérivant du présent contrat se prescrit par deux ans à dater du fait d'où naît l'obligation.

13. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

1. 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.

2. 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.

3. Cession et mise en gage

Les prétentions en paiement des prestations assurées ne peuvent être cédées ou mises en gage avant leur

fixation définitive sans le consentement écrit préalable d'EUROP ASSISTANCE.

4. 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. CLAUSE DE COMPLÉMENTARITÉ

Si une personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance obligatoire ou facultative) ou peut émettre des prétentions relevant de la responsabilité civile d'une tierce personne, la couverture d'assurance du présent contrat est subsidiaire et se limite à la part des prestations d'EUROP ASSISTANCE qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance ou du tiers responsable. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois. Si EUROP ASSISTANCE a fourni malgré tout des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme avance, et l'assuré cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance obligatoire, facultative ou responsabilité civile) dans ces limites à EUROP ASSISTANCE.

16. FOR

Pour toutes les prétentions découlant du présent contrat, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'ayant droit, ainsi que ceux du siège d'EUROP ASSISTANCE à Nyon.

17. BASES LÉGALES COMPLÉMENTAIRES

Le présent contrat est soumis au droit suisse. Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que du Code des obligations (CO) sont au surplus applicables.

II. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PRESTATIONS D'ASSURANCE

A. PERTE DE L'ANIMAL

A.1. PRESTATIONS ASSURÉES

En cas de perte de l'animal, à plus de 50km du lieu de résidence de l'animal, en Suisse ou à l'étranger, EUROP ASSISTANCE s'efforce d'orienter les appelants 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 : www.petalert.ch
- 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.

A.2. OBLIGATION 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 ;
- fournir à EUROP ASSISTANCE une description de l'animal, signes particuliers et si souhaité par l'assuré également une photographie
- fournir à EUROP ASSISTANCE tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

B. MALADIE, ACCIDENT OU DECES DE L'ANIMAL

B.1. PRESTATIONS ASSURÉES

EUROP ASSISTANCE accorde sa couverture d'assurance en cas d'accident, de maladie ou de décès de votre animal, à plus de 50km du lieu de résidence de l'animal, en Suisse ou à l'étranger. La durée d'un déplacement couvert par l'assurance est limitée à max. 30 jours consécutifs.

1. 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.

2. 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.

3. 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».

4. 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».

5. 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 5'000.-par événement.

6. Décès de l'animal

a. 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.-.

b. 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.-.

B.2. EXCLUSIONS

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

Les exclusions spécifiques liées à la couverture assistance sont les suivantes :

- Tous les événements mentionnés sous I.D;
- 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.

B.3. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit :

- immédiatement prendre contact par téléphone, par fax ou par e-mail avec EUROP ASSISTANCE;
- obtenir l'accord préalable de EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées;
- fournir à EUROP ASSISTANCE tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.
- Un certificat vétérinaire, justifiant de l'accident et/ou de la maladie survenu à l'animal pourra également être demandé.

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.

C. MALADIE GRAVE, ACCIDENT OU DECES DU PROPRIETAIRE DE L'ANIMAL

C.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.

2. 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 évènement.

Si le propriétaire ou le détenteur est rapatrié (suite à maladie ou accident) ou décédé à plus de 50 km du domicile, 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 évènement.

3. Organisation de livraison de courses

EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge la livraison de courses au domicile permanent de l'animal en cas d'immobilisation du propriétaire ou du détenteur à son domicile permanent en Suisse, 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 évènement (prix des courses et de la livraison inclus).

C.2. EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit :

- immédiatement prendre contact par téléphone, par fax ou par e-mail avec EUROP ASSISTANCE;
- obtenir l'accord préalable de EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées;

Les documents suivants doivent être transmis à Europe Assistance :

- un certificat médical ou un acte de décès.

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.

D. ASSISTANCE VOYAGE

D.1. PRESTATIONS ASSUREES

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 48h 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 évènement.

D.2. EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit :

- immédiatement prendre contact par téléphone, par fax ou par e-mail avec EUROP ASSISTANCE;
- obtenir l'accord préalable de EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense et se conformer aux solutions préconisées.

Les documents suivants doivent être transmis à Europe Assistance :

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

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.

E. PRESTATIONS DE SERVICE

1. 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.

2. Info Line Travel Care

En cas de voyage avec ou sans l'animal, 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.

3. 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 et conseils sont à la charge de la personne assurée. La prestation d'Europ Assistance se limite exclusivement à des conseils et informations.