

# Principales caractéristiques de la police Optimal Care de Smart Paws

Ce document présente les éléments clés du produit Optimal Care de Smart Paws. Les informations complètes concernant votre police sont disponibles en cliquant sur la case "Conditions générales" de ce site web.

## Que couvre cette police ?

- Prise en charge des frais de traitement médicaux de votre animal à **hauteur de CHF 10'000 par an**.
- Nous nous engageons à **assurer votre animal à vie** si vous continuez à payer votre prime dans les délais impartis.
- La limite annuelle de **CHF 10'000** est reconduite **chaque année** lors du renouvellement de la police.

## Ce que comprennent les CHF 10'000

- **Conseil vétérinaire et examen physique, diagnostic, traitement incluant la chirurgie, soins infirmiers et coûts des médicaments pour toute maladie ou blessure** - y compris les maladies héréditaires ou congénitales.
- **Thérapies complémentaires prescrites par votre vétérinaire**, incluant la physiothérapie, l'hydrothérapie, l'acupuncture et l'ajustement chiropratique.
- Votre couverture des frais vétérinaire s'étend aux **traitements d'urgence indispensables lors d'un voyage à l'étranger**.
- **Traitement dentaire d'urgence** uniquement en cas de blessure accidentelle ou à titre de condition secondaire d'une maladie ou blessure primaire.
- **Jusqu'à 40% du coût des aliments sur ordonnance prescrits par votre vétérinaire**, jusqu'à concurrence de CHF 250.

## Votre cotisation - la franchise

Pour chaque traitement complet dispensé durant une année d'assurance, vous ne payez que les premiers CHF 100. Ce système des premiers CHF 100 est reconduit automatiquement chaque année lors du renouvellement de votre police. Lorsque votre animal de compagnie atteint l'âge de 8 ans, les conditions de la police changent et vous contribuez à hauteur de 15 % ou de 100 CHF, le montant le plus élevé étant retenu.

# Principales caractéristiques de la police Optimal Care de Smart Paws

## Comment cela fonctionne-t-il ?

**Exemple 1 :** l'animal a un problème digestif entraînant CHF 450 de frais pour le diagnostic, le traitement et les médicaments puis, plus tard au cours de la même année d'assurance, il a une blessure qui nécessite une chirurgie et des médicaments pour un total de CHF 1'250. Voici les montants de ce que vous et Smart Paws auriez à payer :

<b>Problème digestif</b>	<b>CHF 450</b>	<b>Traitement de la blessure</b>	<b>CHF 1'250</b>
<b>Vous payez</b>	<b>CHF 100</b>	<b>Vous payez</b>	<b>CHF 100</b>
<b>Nous payons</b>	<b>CHF 350</b>	<b>Nous payons</b>	<b>CHF 1'150</b>

**Exemple 2 :** l'animal est atteint d'une maladie qui nécessite une intervention chirurgicale (coût CHF 3'000) au 11ème mois de l'année d'assurance ainsi que 3 autres mois de (de CHF 430 par mois) médical continu. Le coût total de ce traitement s'élève à CHF 4'290. Voici les montants de ce que vous et Smart Paws auriez à payer :

<b><u>Coûts de l'année 1</u></b>	<b>CHF 3'430</b>	<b><u>Coûts de l'année 2</u></b>	<b>CHF 860</b>
<b>Vous payez</b>	<b>CHF 100</b>	<b>Vous payez</b>	<b>CHF 100</b>
<b>Nous payons</b>	<b>CHF 3'330</b>	<b>Nous payons</b>	<b>CHF 760</b>

## Ce qui n'est pas pris en charge

- **Problèmes de santé préexistants :** Nous ne couvrons pas les frais liés au diagnostic ou au traitement de maladies ou blessures ayant présenté des symptômes ou qui soient survenus avant l'entrée en vigueur de la police d'assurance.
- **Grossesse ou infertilité :** tous les coûts liés à la grossesse y compris nerveuse, ou à l'infertilité.
- **Les traitements de routine ou préventifs** tels que vaccins, les traitements antiparasitaires (les puces, les tiques, ou les vermifuges), le toilettage, les soins dentaires non urgents ou encore les traitements de gestion du poids.
- **Sont également exclus de la couverture d'assurance**
  - Les frais du bilan de santé de routine.
  - Le coût des vaccinations.
  - Les frais de castration et de stérilisation.
  - Le coût d'insertion d'une micropuce.

## Modalités de paiement

Vous pouvez payer par prélèvement automatique mensuel ou annuel.

## Que dois-je faire pour conserver les avantages de ma police ?

- Payez vos primes à la date d'échéance. Si vous ne les réglez pas dans les délais impartis, vous ne serez plus couverts par votre police.
- Veuillez remplir avec exactitude les formulaires de demande d'affiliation ou de demande de remboursement et nous informer de toute éventuelle modification de ces-dites informations.
- Prenez des mesures raisonnables pour éviter que votre animal ne tombe malade, ne se blesse ou ne se fasse voler.

## Faire une demande de remboursement dans le cadre de votre police

Nous disposons d'un processus de demande de remboursement novateur grâce auquel nous garantissons de payer 96 % de toutes les demandes - pour autant qu'elles soient justifiées et raisonnables - et ce, dans un délai de 7 jours à compter de la réception des documents requis. Le remboursement est généralement effectué directement sur le compte bancaire du vétérinaire, de sorte que vous ne deviez lui payer que l'excédent ou la contribution.

**Demande de remboursement post traitement** - vous remplissez un simple formulaire de demande de remboursement (d'une page) autorisant également le vétérinaire à nous communiquer les détails du traitement de votre animal ainsi que son dossier médical. La version numérique du formulaire se trouve sur la page "Demande de remboursement" du site web ; une fois rempli, les détails sont directement transmis à Smart Paws pour traitement de votre demande de remboursement. Il est également possible d'imprimer ce formulaire et de le renvoyer rempli par courrier à Smart Paws, Innere Margarethenstrasse 5, 4051 Bâle.

Le vétérinaire doit remplir lui aussi, un formulaire numérique d'une page pour vérifier les détails de la demande de remboursement et confirmer que celle-ci doit bien être payée. Il transmet également le dossier médical de l'animal à Smart Paws.

Si vous avez déjà payé le vétérinaire, celui-ci le confirmera et le remboursement pourra alors être effectué directement sur votre compte bancaire.

**Autorisation préalable** - avant d'entamer un traitement important, le personnel vétérinaire peut contacter notre équipe chargée des demandes de remboursement afin de discuter dudit traitement et de l'estimation de son coût. Il peut ainsi obtenir la confirmation que ce traitement sera accepté et recevra un code de préapprobation qu'il devra indiquer lorsque la demande de remboursement nous sera soumise.

# Principales caractéristiques de la police Optimal Care de Smart Paws

---

Les deux versions du formulaire de demande de remboursement - à savoir celle remplie par le vétérinaire et celle remplie par le propriétaire - doivent nécessairement nous parvenir avant que le paiement soit effectué.

Vous pouvez nous les envoyer par e-mail à [remboursement@smartpaws.ch](mailto:remboursement@smartpaws.ch) . Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 061 204 55 40.

## **Délai de rétractation**

Nous espérons que vous serez satisfait de votre police d'assurance. Toutefois, si pour une quelconque raison, elle devait ne pas répondre à vos attentes, vous pouvez y mettre fin dans un délai de 14 jours à compter de la réception des documents. Si vous n'avez effectué aucune demande de remboursement durant ce délai, nous vous rembourserons l'intégralité de la prime payée.

## **Nous sommes là pour vous aider**

Si vous souhaitez obtenir des précisions ou des explications, veuillez nous contacter par e-mail à [aide@smartpaws.ch](mailto:aide@smartpaws.ch) ou nous téléphoner au 061 204 55 40.

---