

Des offres spéciales sont disponibles sur le site [www.smartpaws.ch](http://www.smartpaws.ch)

### Contenu

---

Informations concernant votre assurance et les conditions générales d'assurance (*Cliquer sur le titre pour ouvrir la page désirée.*)

1. [Dispositions générales](#)
2. [Ce que couvre votre police d'assurance](#)
3. [Exceptions: ce que votre police d'assurance ne couvre pas](#)
4. [Franchise et quote-part](#)
5. [Présentation d'une demande de remboursement](#)
6. [Conditions et obligations](#)
7. [Paiement de la prime d'assurance](#)
8. [Modifier votre police d'assurance](#)
9. [Présenter une réclamation](#)
10. [Définitions](#)

# Information concernant votre assurance

---

Chère Cliente, cher Client,

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions d'avoir choisi Smart Paws/Wise Paws, l'assurance santé pour animaux de compagnie.

Vous trouverez ci-dessous l'essentiel du contenu de votre contrat d'assurance ainsi que des renseignements sur l'identité de l'assureur (conformément à l'article 3 de la loi sur les contrats d'assurance).

## Identité de l'assureur

L'assurance est souscrite auprès de la société Smart Paws. Smart Paws GmbH (ci-après nommée Smart Paws dans les conditions générales d'assurance), Innere Margarethenstrasse 5, 4051 Bâle, Suisse.

Smart Paws souscrit et administre tous les aspects de votre police. L'assureur est Europäische Reiseversicherung (ERV), succursale de la compagnie d'assurance suisse Helvetia SA, dont le siège est à Bâle, St.-Alban Anlage 56, 4002 Bâle, Suisse.

## Champ d'application et risques couverts

Smart Paws est tenue de fournir les prestations figurant dans le certificat d'assurance et détaillées dans les présentes conditions générales d'assurance (CGA).

Figurent dans votre contrat la date d'entrée en vigueur de celui-ci, les informations et éventuelles restrictions relatives à l'animal assuré, et des renseignements concernant la franchise ou encore la quote-part.

## Prestations d'assurance

Le montant ou la limite maximale et le choix du type de prestations d'assurance se trouvent dans le certificat d'assurance et les conditions générales du contrat ci-après. Il en va de même pour les franchises, la participation aux frais de la part de l'assuré et les délais de carence.

## Montant de la prime

Le montant de la prime varie en fonction du type d'assurance choisi (montant de la couverture et risques assurés) et de l'âge de l'animal. Les détails de la prime, les droits et taxes légaux (par exemple le droit de timbre fédéral suisse) figurent dans le certificat d'assurance et sur la facture de la police d'assurance. En principe, la prime d'assurance est facturée une fois par an. D'autres modes de paiement sont envisageables sur demande et, le cas échéant, moyennant un supplément.

## Devoirs et obligations du preneur d'assurance

Les principales obligations du **preneur d'assurance** sont notamment les suivantes:

- avoir présenté votre animal à un vétérinaire pour un bilan de santé dans les 12 mois précédant l'entrée en vigueur de l'assurance. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au point 3.8 des présentes CGA;
- obligation pour le preneur d'assurance de coopérer si Smart Paws demande des précisions, par exemple en cas de sinistre;
- obligation en cas de sinistre de prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire les coûts au minimum (obligation de limiter les frais);

- devoir d'informer immédiatement Smart Paws si des données significatives contenues dans la proposition d'assurance et la police d'assurance sont modifiées et entraînent une augmentation du risque (risque accru);
- il vous incombe de vérifier les informations figurant sur votre police d'assurance et de nous signaler toute inexactitude.

## Début et fin de la couverture d'assurance

Votre contrat commence et se termine aux dates indiquées dans l'attestation d'assurance. Le droit aux prestations prend fin à l'expiration de la période d'assurance. Après l'expiration de la durée convenue du contrat, celui-ci se prolonge automatiquement de 365 jours si vous ne l'avez pas résilié par écrit ou par courrier électronique au plus tard 14 jours après le début de la nouvelle période d'assurance.

Nous vous enverrons le renouvellement du contrat au minimum 30 jours avant l'échéance de la période d'assurance. Si vous passez par l'intermédiaire d'un agent d'assurance, le renouvellement lui sera envoyé.

## Modifications importantes du contrat

Le renouvellement du contrat comprend la prime que vous devez payer pour la nouvelle période d'assurance et qui est susceptible d'augmenter en fonction de divers facteurs tels que:

- l'âge de votre animal de compagnie;
- le nombre et le montant des demandes de remboursement que vous avez faites;
- l'augmentation des honoraires du vétérinaire;
- le taux d'inflation général.

Le renouvellement du contrat recense toutes les modifications de la couverture d'assurance qui s'appliquent à la nouvelle période d'assurance. Il peut s'agir de l'ajout d'une nouvelle franchise à votre police d'assurance, de l'augmentation d'une franchise déjà incluse dans votre couverture d'assurance ou de la modification de vos prestations et conditions d'assurance.

Si vous payez la prime par prélèvement automatique, votre police d'assurance sera automatiquement renouvelée selon les conditions que nous avons proposées dans la lettre de renouvellement. Dans ce cas, la nouvelle prime sera prélevée au début de la nouvelle période d'assurance.

## Droit de rétractation de 14 jours

Au début de chaque période d'assurance, vous disposez de 14 jours pour examiner nos conditions et décider si vous voulez continuer de bénéficier de votre couverture d'assurance. Si vous choisissez toutefois de la résilier, vous devrez nous renvoyer les documents accompagnés d'une demande écrite de résiliation de votre assurance. Nous vous rembourserons les cotisations que vous avez versées pour autant qu'il n'y ait pas de demandes de remboursement pendant la période de rétractation.

## Droit de résiliation de Smart Paws

Nous pouvons procéder à une modification ou à une résiliation du contrat par écrit ou par e-mail:

- a) si vous déménagez à l'étranger;
- b) si vous nous avez induits en erreur en fournissant de fausses informations ou des renseignements incomplets concernant votre police d'assurance ou une déclaration de sinistre;
- c) si vous avez aidé quelqu'un à présenter une demande de remboursement frauduleuse;
- d) si vous ne respectez pas les conditions de cette assurance;
- e) si l'animal de compagnie assuré décède;

f) si vous n'avez pas communiqué honnêtement avec nous.

## **Droit général de résiliation en cas de demande d'indemnisation**

Après chaque réclamation pour laquelle Smart Paws a effectué un remboursement:

- vous pouvez résilier votre assurance au plus tard 14 jours après avoir reçu le décompte des prestations de Smart Paws;
- Smart Paws peut résilier le contrat d'assurance par écrit au plus tard au moment du versement de l'indemnisation.

L'assurance prend fin 14 jours après réception de l'avis de résiliation par l'autre partie.

## **Changement de propriétaire et de détenteur**

Vous devez informer Smart Paws, par écrit, dans les 14 jours suivant une vente, un échange, un changement de propriétaire ou un don de l'animal assuré. Les droits et obligations du contrat existant passent au nouveau propriétaire ou détenteur.

Le nouveau propriétaire ou détenteur a la possibilité d'annuler le transfert de l'assurance, par écrit, dans les 30 jours suivant le changement de propriétaire. Smart Paws a également le droit de résilier le contrat dans les 14 jours suivant la date à laquelle elle a été informée du changement de propriétaire. Le contrat prend fin au plus tôt 30 jours après le changement de propriétaire.

## **Traitement, transmission et stockage des données personnelles**

Quelles sont les données personnelles traitées.

La collecte et le traitement des données servent aux opérations d'assurance, au marketing, à la vente, à l'administration, à la commercialisation de produits et de services, à l'évaluation des risques, ainsi qu'au traitement des contrats d'assurance et à toute activité secondaire associée.

Les données sont collectées, traitées, stockées et supprimées physiquement et/ou électroniquement conformément aux dispositions légales en vigueur. Celles qui concernent la correspondance commerciale doivent être conservées pendant au moins 10 ans à compter de la date de résiliation du contrat. Les données relatives aux demandes d'indemnisation doivent quant à elles être également conservées pendant au moins 10 ans après le règlement de la demande.

Pour l'essentiel, les catégories de données traitées sont les suivantes: données relatives aux parties concernées, données relatives aux clients, données relatives aux contrats et aux sinistres, données relatives à la santé, données relatives aux personnes lésées et aux personnes ayant subi un sinistre, et données de recouvrement.

Si nécessaire, Smart Paws est autorisée à communiquer toutes ces données aux coassureurs et réassureurs, aux instances officielles, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centraux des compagnies d'assurance, aux autres entités du groupe, aux partenaires commerciaux, aux hôpitaux, aux médecins, aux experts externes et aux autres parties concernées en Suisse et à l'étranger. Smart Paws est autorisée à obtenir des informations de toutes les parties susmentionnées.

Cette autorisation comprend notamment l'enregistrement physique et/ou électronique des données, leur utilisation pour la détermination de la prime, l'évaluation du risque, le traitement des sinistres, la lutte contre les abus. Ces données peuvent également servir à l'élaboration d'évaluations statistiques, au sein du groupe et avec les partenaires, elles peuvent être utilisées à des fins de marketing, à savoir la création de profils de clients dans le but par exemple de proposer des produits personnalisés au preneur d'assurance.

## Frais facturés

Smart Paws facture les frais suivants pour les rappels et l'exécution des ordres de recouvrement:

- frais de rappel légaux: CHF 20.-;
- frais d'ouverture d'une procédure de recouvrement (plus frais de poursuite et de justice) CHF 50.-;
- frais de suppression d'une procédure de recouvrement CHF 80.- (la suppression n'aura lieu que si tous les montants impayés ont été payés).

## Ce dont il faut tenir compte

Dans tous les cas, le contrat d'assurance particulier reste déterminant.

Par mesure de simplicité, la forme masculine est utilisée dans tout le texte ; la forme féminine est sous-entendue. En cas de doute, seule la version allemande fait foi quant à l'interprétation et au contenu de toute la documentation.

## Comment nous joindre

Vous trouverez votre numéro de police d'assurance sur votre certificat d'assurance. Vous devez le fournir chaque fois que vous nous contactez.

Nos horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9 à 16 heures.

**Hot-line pour les demandes de**

**remboursement 061 204 55 40**

**info@smartpaws.ch**

Veillez contacter la ligne d'assistance téléphonique pour les déclarations de sinistres si vous souhaitez faire une nouvelle déclaration, si votre animal a besoin d'un traitement supplémentaire, si vous avez une question sur une prise en charge en cours ou si vous voulez savoir si un traitement spécifique est pris en charge.

**Hotline pour les polices d'assurance**

**061 204 55 40**

**info@smartpaws.ch**

Veillez contacter la ligne d'assistance téléphonique si vous avez une question générale sur votre police d'assurance ou si vous souhaitez effectuer un changement, par exemple un changement d'adresse.

*Les appels sont susceptibles d'être enregistrés et suivis à des fins de formation et de qualité. Toute correspondance doit être envoyée à l'adresse suivante Smart Paws GmbH, Innere Margarethenstrasse 5, Bâle 4051, Suisse.*

# Conditions générales d'assurance (CGA)

---

Nous savons à quel point les conditions générales d'assurance sont parfois compliquées à lire et à interpréter. C'est pour cela que nous avons voulu rendre les nôtres faciles à comprendre, car nous voulons que vous puissiez pleinement profiter de votre couverture d'assurance.

Certains mots figurant dans ce document sont imprimés en gras, car ils sont importants et ont un sens particulier dans un contexte précis. La liste complète de tous ces mots figure au chapitre 10 «Définitions» du présent document.

Vous pouvez télécharger une copie de ces conditions sur notre site web [www.smartpaws.ch](http://www.smartpaws.ch) et nous contacter si vous avez des questions.

## 1. Dispositions générales

---

### Preneur d'assurance et animal

L'assurance est valable si vous votre domicile civil légal et votre lieu de résidence habituelle se trouvent en Suisse, et si vous êtes le propriétaire légitime de l'animal de compagnie assuré. L'assuré est le chien ou le chat mentionné sur le certificat d'assurance et détenu en Suisse.

### Conditions requises pour la souscription

Smart Paws: seuls sont admis à la souscription les animaux en bonne santé, âgés de plus de 8 semaines et de moins de 8 ans.

Wise Paws: seuls sont admis à la souscription les animaux en bonne santé, à partir de 8 semaines et sans limite d'âge maximum. Tous les animaux doivent avoir passé un contrôle médical remontant à moins de 365 jours avant le début du contrat.

### Animaux ne pouvant pas être assurés

Vous ne pouvez pas assurer d'animaux de compagnie destinés à l'élevage commercial conformément au décret sur la protection des animaux (LPA). La couverture d'assurance ne peut pas être accordée non plus aux animaux de compagnie issus des races figurant sur la liste ci-dessous ou croisés avec elles:

pit bull terrier américain, chien-loup tchécoslovaque, chien-loup de Saarloos, dogo guatemalteco, loup, loup hybride, tosa inu, dogo sardesco, dogue des Canaries (dogo canario), perro de presa, Carolina dog ou staffordshire terrier américain.

### Droit

Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA). Le lieu de juridiction du bénéficiaire est exclusivement son domicile suisse ou le siège de l'ERV, Bâle.

### Prescription

Le droit de présenter une déclaration de sinistre expire deux ans après la survenance du sinistre.

## 2. Ce que couvre votre police d'assurance

---

Nous vous fournissons les prestations auxquelles vous avez souscrit dans le cadre de l'assurance de votre animal de compagnie et pour lesquelles une attestation a été délivrée. La condition préalable à cela est que vous ayez payé la prime due pendant la période d'assurance.

Votre certificat d'assurance contient tous les détails relatifs aux catégories de prestations dont vous bénéficiez et vous informe au sujet de celles qui ne sont pas incluses dans votre police.

### Frais médicaux

Cette clause de votre police d'assurance couvre les frais (jusqu'à concurrence du plafond indiqué sur votre certificat d'assurance) pour le traitement d'une maladie ou d'une blessure dont votre animal a été victime pour la première fois après la date d'entrée en vigueur de votre police d'assurance et pendant la période d'assurance.

Sachez que votre assurance ne couvre pas les éléments suivants:

- les **maladies** ou **blessures antérieures**;
- toute **maladie**, dont les **premiers symptômes cliniques** sont apparus pendant le **délai de carence**.

Une liste complète de toutes les exceptions se trouve au chapitre 3 « Exceptions » du présent document.

#### a) Honoraires vétérinaires

Nous prenons en charge les frais **pratiqués couramment et justifiés** que votre vétérinaire facture pour un **traitement**. Cela comprend:

- les conseils et l'examen physique de l'animal par votre vétérinaire;
- les tests de diagnostic;
- un traitement dentaire en cas d'urgence;
- une opération chirurgicale;
- les soins infirmiers.

Le **traitement** doit être effectué par votre **vétérinaire**, un cabinet vétérinaire ou un praticien recommandé par votre **vétérinaire** et conformément aux pratiques vétérinaires reconnues.

#### b) Médicaments sur ordonnance

Nous prenons en charge le coût des médicaments que votre **vétérinaire** vous prescrira pour traiter votre animal en cas de **maladie** ou de **blessure**.

La police Wise Paws ne rembourse qu'une partie des médicaments prescrits pour les **maladies chroniques**.

#### c) Thérapies complémentaires

Nous prenons en charge les frais **pratiqués couramment et justifiés** des thérapies complémentaires énumérées ci-dessous dans la mesure où elles sont recommandées par votre **vétérinaire** dans le cadre du traitement d'une **maladie** ou d'une **blessure** de votre animal:

- physiothérapie;
- hydrothérapie;
- ajustement chiropratique;



- acupuncture.

Le thérapeute doit être formé et qualifié pour effectuer le **traitement**.

#### d) Aliments pour animaux sur ordonnance

Nous prenons en charge le coût des aliments sur ordonnance que votre **vétérinaire** vous prescrira pour traiter votre animal en cas de **maladie** ou de **blessure**.

Nous ne remboursons pas les aliments prescrits pour la perte de poids ou le traitement de problèmes dentaires, ni les compléments alimentaires.

#### e) Soins d'urgence hors de Suisse

Nous prenons en charge les frais de **traitement d'urgence** de votre animal en cas de **blessure** ou de **maladie** survenant lors d'un voyage temporaire avec vous à l'étranger, à condition que vous puissiez fournir des documents de voyage valables pour votre animal.

Nous ne prenons en charge que les frais **pratiqués couramment** et **justifiés**, jusqu'à concurrence d'un traitement comparable en Suisse.

## 3. Exceptions: ce que votre police d'assurance ne couvre pas

---

Dans cette section du document, sont énumérées les exceptions qui s'appliquent à toutes les polices d'assurance santé pour animaux de compagnie de Smart Paws.

### 3.1 Ordonnance officielle ou décision d'une tierce autorité de contrôle

Nous ne prenons pas en charge les frais résultant de restrictions imposées à votre animal par les autorités suisses ou qui pourraient être imposées par les autorités étrangères lors d'un séjour à l'étranger.

Nous ne prenons pas en charge les frais liés au décès, à la **maladie** ou à toute **blessure** de votre animal si vous n'avez pas respecté pas les règles en vigueur en ce qui concerne la santé animale et l'importation d'animaux.

### 3.2 Appareils, dispositifs et équipements

Nous ne prenons pas en charge les frais de livraison, de mesure ou de montage:

- l'achat ou la location d'équipements, de machines ou d'abris, y compris les cages;
- les prothèses externes, telles que les membres factices ou artificiels.

Nous prenons en charge les coûts d'une prothèse interne telle que le remplacement d'une articulation, si cette mesure est nécessaire dans le cadre du **traitement** d'une **maladie** ou d'une **blessure** et si elle est prise en charge par votre couverture d'assurance.

### 3.3 Problèmes comportementaux et tendances agressives

Nous ne prenons pas en charge les frais liés aux **problèmes comportementaux** ou aux **tendances agressives** de votre animal.

### 3.4 Traitements esthétiques

Nous ne prenons pas en charge les **traitements** esthétiques, y compris la chirurgie, ni **les traitements** qui ne sont pas liés à une **maladie** ou à une **blessure**. Ceci s'applique notamment à la caudoctomie (écourtage ou ablation de la queue), à l'otectomie (coupe des oreilles), à la dévocalisation (ablation des cordes vocales) ou au dégriffage, (sauf en **cas d'urgence**).

### 3.5 Médicaments et aliments

Nous ne remboursons pas:

- les médicaments de marque sur ordonnance si des génériques sont disponibles;
- les remèdes ou médicaments homéopathiques ou à base de plantes;
- les aliments prescrits pour la perte de poids ou pour le traitement de problèmes dentaires;
- les suppléments nutritionnels enrichis.

### 3.6 Traitements expérimentaux ou scientifiquement non confirmés

Nous ne prenons pas en charge les coûts des **traitements** qui ne sont pas fondés sur des **pratiques vétérinaires reconnues**.

### 3.7 Euthanasie et mort de votre animal

Nous ne prenons pas en charge les frais d'euthanasie de votre animal, sauf si votre **vétérinaire** considère que cette mesure est nécessaire du fait que votre animal a souffert d'une **maladie** ou d'une blessure, qui est elle-même prise en charge par votre police d'assurance et ne peut être soignée par aucun **traitement**.

Nous ne prenons pas en charge les frais d'examen post mortem ni les frais d'incinération, d'enterrement ou d'élimination de la dépouille de l'animal.

### 3.8 Manquement à l'obligation de prendre soin de votre animal ou de suivre les conseils de votre vétérinaire

Ce que nous ne prenons en charge:

- aucun des frais liés au traitement d'une maladie ou d'une blessure causées directement ou indirectement par un mauvais traitement ou à une négligence volontaire ou non de votre animal;
- aucun des frais de traitement d'une maladie ou d'une blessure si aucun bilan de santé de votre animal n'a été effectué au cours des douze mois précédant cette blessure ou cette maladie;
- aucun des frais de traitement d'une maladie contre laquelle votre animal de compagnie n'a pas été correctement vacciné;
- aucun des frais pour les traitements dentaires qui n'ont pas été effectués dans les délais recommandés par le vétérinaire, ou au cours des six derniers mois, et ce en fonction de la période la plus courte.

### 3.9 Frais déraisonnables et inhabituels

Nous ne prenons pas en charge les coûts qui ne sont ni **raisonnables** ni **couramment pratiqués sur le marché**.

### 3.10 Maladies survenant pendant la période de carence

Nous ne prenons pas en charge les frais relatifs au **traitement** d'une **maladie** dont les premiers **symptômes cliniques** apparaissent pendant le **décal de carence**. Le délai de carence est de trente jours après l'**entrée en vigueur** du **contrat d'assurance**.

### 3.11 Maladies, blessures ou dommages matériels causés par votre animal de compagnie

Nous ne prenons pas en charge les frais liés aux **maladies**, **blessures** ou dommages matériels causés par votre animal que ce soit à vous, à un **membre de votre famille immédiate** ou à toute autre personne.

### 3.12 Frais autres que médicaux

Nous ne prenons pas en charge les frais qui ne sont pas directement liés au traitement d'une **maladie** ou d'une **blessure** de votre animal de compagnie, notamment:

- a) les frais occasionnés par des rendez-vous annulés, manqués ou tardifs;
- b) les coûts engendrés par les visites à domicile ou en dehors des heures ouvrables;
- c) les frais de déplacement à destination et en provenance du lieu de traitement, y compris les frais de stationnement.

### 3.13 Traitement de l'obésité et perte de poids

Nous ne prenons pas en charge les frais de **traitement** d'une **maladie** ou d'une **blessure** causées par l'excès de poids de votre animal, sauf si la prise de poids est consécutive à une **maladie** diagnostiquée.

Nous ne prenons pas en charge les frais de **traitement**, y compris les médicaments sur ordonnance et la nourriture prescrite pour la perte de poids.

### 3.14 Maladies et blessures survenues avant l'entrée en vigueur du contrat

Nous ne prenons pas en charge les frais liés au **traitement** de **maladies et de blessures antérieures** à l'**entrée en vigueur** du **contrat**.

### 3.15 Grossesse, infertilité et dysfonctionnement sexuel

Nous ne prenons pas en charge les frais liés à:

- une grossesse, y compris une grossesse nerveuse ou une fausse couche;
- la stérilité ou l'incapacité de votre animal à devenir naturellement gestante;
- une anomalie des fonctions sexuelles.

### 3.16 Dépistage, contrôle et traitement préventif

Nous ne prenons pas en charge les frais liés:

- **aux vaccinations;**
- à la stérilisation ou à la castration;
- aux **traitements** contre les puces et les vers;
- aux **traitements** pour le contrôle du poids;
- aux **traitements** liés à la grossesse, à la reproduction ou à la nichée;
- au toilettage ou à l'épilation, à la coupe des griffes;
- aux **traitements** prophylactiques ou dentaires qui ne sont pas indispensables.

### 3.17 Soins d'urgence à l'étranger

Nous ne prenons pas en charge les frais de **traitement** de votre animal en dehors de la Suisse si vous vous rendez à l'étranger dans l'intention expresse de le faire **soigner**.

### 3.18 Exploitation de votre animal à des fins commerciales

Nous ne prenons pas en charge les frais engendrés par toute exploitation de votre animal à des fins commerciales ou pour générer un gain financier. Cela comprend:

- son emploi comme chien de garde ou de combat;
- toute forme de compétition ou de course.

### 3.19 Guerre, contamination nucléaire et maladies transmissibles

Nous ne prenons pas en charge les frais qui découlent des circonstances suivantes:

- a) d'un acte de violence commis, pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques, ou dans un contexte de guerre, de rébellion, de révolution ou de tout autre événement similaire, y compris de terrorisme chimique ou biologique;
- b) de la radiation, d'une explosion nucléaire et/ou d'une contamination radioactive;
- c) de maladies transmises de l'animal à l'homme.

## 4. Franchise et quote-part

---

Dans cette section du document, vous trouverez le détail des montants dont vous devrez vous acquitter pour une facture ou une déclaration de sinistre.

### 4.1 Franchise

La franchise est le montant que vous devez payer pour les frais de traitement. Nous prenons les coûts en charge une fois seulement que le plafond de la franchise a été atteint. Votre certificat vous indique si votre police d'assurance comporte une franchise ainsi que son montant.

### 4.2 Application de la franchise

La franchise s'applique «pour **chaque maladie ou blessure** et pour chaque **période d'assurance**». Cela signifie que vous devez payer la franchise indiquée sur votre certificat pour chaque nouvelle **maladie**. Ainsi, si vous faites trois demandes de remboursement pour trois **maladies** différentes, vous paierez trois franchises.

### 4.3 Un sinistre à cheval sur deux périodes d'assurance

La **franchise** s'applique «pour **chaque maladie ou blessure** et pour chaque **période d'assurance**». Si le **traitement** d'une **maladie** doit se poursuivre lorsqu'une nouvelle **période d'assurance** commence, vous devrez vous acquitter une nouvelle fois de la **franchise**. Cela signifie que si votre animal suit un **traitement** continu, il vous faudra payer plus d'une **franchise** pour cette même **maladie**.

### 4.4 Quote-part

La quote-part est le pourcentage de chaque prestation que vous devez payer. Votre contribution minimale est votre franchise.

### 4.5 Payer la franchise ou la quote-part

Vous payez la **franchise** et la quote-part directement au prestataire de services **vétérinaires** (vétérinaire, hôpital pour animaux, etc.). Ce n'est pas à nous que vous devez verser ces sommes.

Si vous avez déjà réglé les frais vétérinaires, nous déduisons la franchise et la quote-part du remboursement que nous vous verserons.

### 4.6 Influence de la franchise et de la quote-part sur les prestations associées à un plafond de remboursement

La **franchise** ou la quote-part ne modifient en rien le plafond contractuel de la couverture d'assurance. Chaque année, vous avez droit à la limite maximale prévue par le contrat.

# 5. Présentation d'une demande de remboursement

---

Nous nous efforçons de rendre la demande de remboursement aussi simple que possible. Nous avons à cœur de répondre avec soin et compétence à vos questions et préoccupations la concernant. Vous trouverez ci-dessous les éléments à prendre en compte lors d'une demande de remboursement.

## 5.1 Demande de remboursement des frais médicaux

Si votre animal souffre d'une **maladie** ou d'une **blessure**, vous devez immédiatement consulter votre **vétérinaire**. Si vous souhaitez ensuite demander le remboursement des frais médicaux, vous devez nous contacter dans un délai de 14 jours pour enregistrer votre demande. Pendant cet intervalle, toute instruction que vous donnez à votre **vétérinaire** relève de votre propre responsabilité jusqu'à ce que nous approuvions votre demande de remboursement. Indiquez-nous si vous souhaitez que nous contactions directement votre **vétérinaire** afin d'approuver votre demande.

Lorsque vous nous contactez pour nous demander le remboursement de frais médicaux, nous vous indiquons la marche à suivre et les informations dont nous avons besoin. Il peut notamment s'agir d'informations sur les antécédents médicaux de votre animal et sur le **traitement** préconisé par votre **vétérinaire** dans le cas de la maladie ou de la blessure. Il est de votre responsabilité de nous les fournir.

Quand nous approuvons votre demande d'indemnisation, nous vous indiquons quelles sont les informations supplémentaires requises. Nous vous enverrons alors un formulaire de demande de remboursement, que vous pourrez également télécharger sur notre site web à l'adresse [www.smartpaws.ch](http://www.smartpaws.ch)

Généralement, nous payons directement les frais à votre **vétérinaire**.

Vous nous donnez votre consentement afin que nous ou l'assureur puissions contacter directement votre **vétérinaire** pour discuter, si nécessaire, d'une demande d'indemnisation.

Nous sommes autorisés à soumettre votre demande à un autre **vétérinaire**, que nous aurons choisi pour une évaluation et une expertise indépendantes. Si nous considérons que c'est nécessaire, vous devrez veiller à faire examiner votre animal par ce **vétérinaire**.

Nous pouvons exiger que certains **traitements** soient effectués uniquement par le **vétérinaire** de notre choix.

# 6. Conditions et obligations

---

## 6.1 Soins que vous devez apporter à votre animal

Vous devez vous occuper de votre animal et prendre des précautions adéquates pour éviter qu'il souffre d'une maladie évitable ou qu'il soit blessé ou volé. Cela signifie que vous devez vous assurer de ce qui suit:

- votre animal de compagnie doit faire l'objet d'un **examen de santé** au minimum tous les douze mois;
- les vaccins préconisés par votre **vétérinaire** pour votre animal doivent être tenus à jour.

Si votre animal n'est pas examiné chaque année pour un bilan de santé, il ne sera pas couvert en cas de **maladie**.

Nous ne prenons pas en charge les frais médicaux liés à une maladie contre laquelle votre animal n'a pas été correctement vacciné. Si des problèmes comportementaux ou de tendances agressives de votre animal empêchent votre vétérinaire de l'examiner ou de le vacciner, vous devez nous en informer immédiatement.

Ce que vous devez également faire:

- créer un environnement sécurisé et sain pour votre animal afin de prévenir les maladies, les blessures et le vol;
- votre animal doit être muni d'une puce électronique conformément à la législation en vigueur et aux recommandations vétérinaires;
- éviter que votre animal soit exposé à des situations potentiellement dangereuses.

Si vous ne prenez pas soin de votre animal de compagnie et l'exposez à des risques inutiles de maladie, de blessure ou de vol, vous risquez de ne pas pouvoir bénéficier de la couverture d'assurance prévue par votre police d'assurance.

## 6.2 Consulter immédiatement un vétérinaire

Si votre animal est malade et présente des **signes cliniques** de **maladie** ou de **blessure**, vous devez faire en sorte que votre **vétérinaire** l'examine sans délai. Vous devez vous conformer aux conseils du **vétérinaire**.

## 6.3 Transmission des informations

Il vous incombe de nous fournir les informations dont nous avons besoin pour évaluer votre demande et gérer votre police d'assurance. Voici quelques exemples des pièces que nous sommes susceptibles de vous demander:

- les rapports vétérinaires et autres informations relatives à la maladie ou à la blessure de votre animal;
- les résultats de tout examen que nous avons pris en charge pour votre animal;
- un rapport médical dans le cas où vous seriez hospitalisé pour un traitement médical d'urgence à la suite d'une blessure;
- les rapports de police dans le cas où votre animal aurait été volé;
- les originaux des factures et des justificatifs.

Vous êtes responsable de tous les frais liés à l'obtention et à l'envoi des informations requises pour étayer votre demande de remboursement ou pour gérer votre police d'assurance et vous ne pouvez pas nous réclamer leur remboursement.

Vous devez vous assurer que toutes les informations que vous nous fournissez sont correctes et complètes. Si nous venions à constater ultérieurement que vous nous avez fourni des informations erronées ou incomplètes, nous nous réservons le droit de résilier votre assurance.

## 6.4 Litiges

Dans l'éventualité d'un désaccord entre vous et nous du fait de rapports vétérinaires différents, nous pouvons désigner conjointement un **vétérinaire** indépendant dont la décision sera contraignante pour les deux parties.

## 6.5 Empreinte génétique/échantillon d'ADN

Dans le cas d'une demande de couverture d'assurance, nous nous réservons le droit de vous demander d'emmener votre animal chez le vétérinaire de notre choix et à nos frais, afin qu'un échantillon d'ADN puisse être prélevé sur votre animal pour déterminer sa race ou son croisement. Les résultats du test ADN sont contraignants pour vous comme pour nous.

## 6.6 Changements de situation

Vous devez nous signaler tout changement dans votre situation qui pourrait avoir une incidence sur votre police d'assurance. C'est le cas:

- si vous changez d'adresse ou de coordonnées, étant donné que nous les utilisons pour vous envoyer des informations importantes concernant votre police d'assurance, notamment les modifications qui y sont apportées;
- si vous n'êtes plus le propriétaire ou le détenteur de l'animal;
- si l'animal ne vit plus avec vous;
- si votre animal est décédé;
- si vous déménagez à l'étranger.

## 6.7 Responsabilité de l'assureur dans le cadre de votre police d'assurance

La responsabilité de l'assureur est limitée aux frais de traitement de votre animal de compagnie pour une maladie ou une blessure couvertes par votre police d'assurance, pour l'animal décrit sur votre certificat. Il n'y a pas de relation contractuelle entre l'assureur et le prestataire de services vétérinaires, et tous les paiements sont effectués en votre nom. L'assureur n'assume aucune responsabilité juridique pour le paiement des frais qu'il vous reste à régler.

Ni l'assureur ni nous-mêmes ne garantissons la disponibilité ou la qualité des services fournis par un prestataire de services vétérinaires.

Ni l'assureur ni nous-mêmes ne sommes responsables de quelque perte ou dommage que ce soit résultant du manque de disponibilité ou de qualité d'un service fourni par un prestataire de services vétérinaires. Si vous n'êtes pas satisfait d'un service, vous devez le faire savoir directement au prestataire de services vétérinaires. Vous pouvez demander que nous ne remboursions aucun frais pour vous, mais vous restez responsable de ces frais jusqu'à ce qu'ils soient réglés.



## 7. Paiement de la prime d'assurance

---

Il vous incombe de veiller à ce que toutes les primes dues nous soient payées à temps et conformément à chaque facture et à tout rappel que nous vous adressons.

Votre couverture d'assurance consiste en un contrat annuel dont la durée est de 12 mois. Au début de chaque **période d'assurance**, une cotisation annuelle complète est due.

### 7.1 Paiement des primes en retard

Les primes sont dues à la date de paiement indiquée sur la facture. Si vous ne payez pas les primes aux échéances fixées, nous vous sommerons par écrit et à vos frais d'en régler le montant dans les 14 jours suivant l'envoi la sommation, sous peine de vous exposer à des pénalités. Si les primes ne sont pas mises à jour à la suite de ce rappel, Smart Paws ne sera plus tenue de vous indemniser pour tout sinistre survenu entre l'expiration du délai de rappel et le paiement intégral des primes.

### 7.2 Recouvrement des primes non payées

Nous nous réservons le droit de transmettre les détails des primes impayées à une agence de recouvrement. Tous les frais supplémentaires engagés par l'agence de recouvrement vous seront facturés.

## 8. Modifier votre police d'assurance

---

Cette section du document explique comment vous pouvez apporter des modifications à votre police d'assurance.

### 8.1 Ajouter un nouvel animal à votre police d'assurance

Vous pouvez ajouter à tout moment un nouvel animal à votre police d'assurance en contactant notre service d'assistance téléphonique. Une fois que nous aurons accepté d'assurer votre animal, nous vous enverrons un avenant de la police qui confirmera ce changement. Nous vous informerons également de la prime supplémentaire qui vous sera facturée pour le reste de la **période d'assurance**.

### 8.2 Supprimer un animal de votre police d'assurance

Vous pouvez à tout moment supprimer un animal de votre police d'assurance en nous contactant. Nous vous enverrons un avenant de la police qui confirmera ce changement. Le cas échéant, nous vous rembourserons le montant correspondant à la prime déjà réglée le reste de la **période d'assurance** pour cet animal.

Nous supprimerons votre animal de votre police d'assurance si nous vous indemnisons pour son vol.

### 8.3 Augmentation du montant de la couverture d'assurance

Vous pouvez uniquement augmenter le montant de la couverture de votre police d'assurance au début d'une nouvelle période d'assurance. Si vous souhaitez le faire, vous devrez nous contacter après avoir reçu la lettre de renouvellement de votre police. Si nous acceptons votre demande d'augmentation de la couverture de la police d'assurance, nous vous enverrons une nouvelle attestation pour confirmer ce changement. Nous vous informerons également de la nouvelle prime qui vous sera facturée pour la **période d'assurance**.

L'augmentation du montant de la couverture s'applique uniquement aux nouvelles demandes de remboursement, à savoir celles dont vous nous faites part après le début de la nouvelle période d'assurance, c'est-à-dire la période à laquelle s'applique l'augmentation du montant de votre couverture d'assurance.

Toutes les demandes d'indemnisation en cours, ou celles effectuées avant l'augmentation du montant de la couverture d'assurance seront réglées conformément à la couverture qui s'appliquait à votre police au moment de votre première demande d'indemnisation.

### 8.4 Changement de coordonnées

Vous devez nous informer de tout changement de domicile, d'adresse électronique ou de numéro de téléphone, étant donné que nous les utilisons pour vous envoyer des informations concernant votre police d'assurance, y compris des informations sur les modifications qui y sont apportées. Tous les changements sont appliqués même si vous ne recevez pas les informations que nous vous avons fournies.

### 8.5 Déménagement à l'étranger

Vous devez nous informer immédiatement de votre déménagement à l'étranger, car nous serons dans l'obligation de résilier votre assurance.

## 9. Présenter une réclamation

---

Avec Smart Paws, assurance santé pour animaux domestiques nos clients sont en droit d'attendre, à chaque instant, un excellent service à la clientèle. Toutefois, il peut arriver que les choses ne se passent pas comme on le souhaiterait et nous vous prions de nous en faire part.

Si vous n'êtes pas satisfait d'un quelconque aspect de la gestion de votre police d'assurance, veuillez nous contacter:

[reclamation@smartpaws.ch](mailto:reclamation@smartpaws.ch), ou :

Réclamation

Smart Paws GmbH

Innere Margarethenstrasse

5 Bâle 4051 Suisse

## 10. Définitions (mots ayant une signification particulière)

---

Certains des mots et expressions que nous utilisons dans ce document ont une signification particulière et apparaissent en gras. Dans la mesure où le contexte le permet, le masculin inclut le féminin, et le singulier le pluriel et inversement.

### 10.1 Tendances agressives

Tendance ou propension d'un animal à agir d'une manière particulière, susceptible de mettre en danger la santé et la sécurité d'une personne ou d'un autre animal, ou de causer des dommages matériels.

### 10.2 Pratiques et soins vétérinaires reconnus

Les pratiques et les traitements vétérinaires reconnus:

- conviennent pour l'observation et la prise en charge de signes cliniques et de symptômes, et pour l'établissement d'un diagnostic ou le traitement d'une maladie ou d'une blessure;
- sont conformes aux bonnes pratiques cliniques en vigueur en Suisse, telles que définies par les autorités compétentes et les associations professionnelles;
- démontrent leur efficacité et leur capacité à obtenir des résultats concluants en matière de santé, leur efficacité étant étayée par des données probantes validées par les pairs;
- font appel à des médicaments approuvés pour l'usage auquel ils sont destinés pendant le traitement;
- sont pratiqués par des vétérinaires en Suisse;
- ne sont pas en cours d'essai clinique ou considérés de façon générale comme dangereux, dépourvus de preuves ou inefficaces;
- ne servent pas en premier lieu vos intérêts ou ceux de votre **vétérinaire**.

### 10.3 Adaptés et courants sur le marché

Les frais de **traitement** habituellement facturés par votre **vétérinaire**.

Nous nous réservons le droit de demander l'avis de notre conseiller vétérinaire si les honoraires de votre **vétérinaire** nous semblent inadaptés.

### 10.4 Traitement

Toute intervention chirurgicale ou médicale (y compris les **tests de diagnostic**) nécessaire pour diagnostiquer, soulager ou guérir une **maladie** ou une **blessure** conformément aux **pratiques vétérinaires reconnues**.

## 10.5 Maladie chronique

Traitement de l'une des maladies énumérées ci-dessous.

### Système cardio respiratoire :

- Hypertension;
- hypotension;
- souffle au cœur;
- insuffisance cardiaque;
- cardiomyopathie;
- toux persistante.

### Peau :

- atopie.

### Maladie endocrinienne :

- maladie d'Addison (hypoadrénocorticisme);
- maladie de Cushing (hyperadrénocorticisme);
- hyperthyroïdie;
- hypothyroïdie;

### Système musculo-squelettique:

- arthrose;
- toute forme de maladie dégénérative des articulations.

### Système génito-urinaire:

- incontinence;
- insuffisance rénale, défaillance rénale ou infarctus.

## 10.6 Tests de diagnostic

Examens tels que les radiographies ou les analyses de sang nécessaires pour trouver la cause d'une **maladie** ou d'une **blessure**.

## 10.7 Symptômes cliniques

Tout changement imprévu et soudain qui survient dans l'état de santé normal de votre animal et qui affecte ses fonctions corporelles ou son comportement.

## 10.8 Maladie

Tout changement imprévu et soudain affectant la santé normale de votre animal et qui n'est pas causé par une **blessure**.

## 10.9 Urgence

**Traitement** médicalement nécessaire, imprévu et non planifié, qui ne peut pas être retardé pour des raisons médicales, sous peine d'entraîner la mort de votre animal ou de lui faire courir un risque grave pour sa santé.

## 10.10 Vaccinations

Vaccinations pour les chiens: contre la maladie de Carré, l'hépatite, la toux du chenil, la leptospirose et le parvovirus. Pour les chats contre : la grippe du chat, l'entérite du chat et la leucémie féline.

Si votre animal n'est pas vacciné contre ces maladies, nous ne prendrons pas en charge les sinistres qui en découlent.

## 10.11 Vétérinaires

Smart Paws reconnaît uniquement **les vétérinaires** et les thérapeutes titulaires d'un diplôme fédéral ou équivalent (BTS, HVS,VTS, etc.).

## 10.12 Problèmes comportementaux

Comportement habituel qui présente un risque de **blessures** pour les personnes et auquel il n'a pas pu être remédié par des mesures d'éducation canine ou qui a fait l'objet d'un transfert à un spécialiste en vue d'être traité.

## 10.13 Blessure

Lésion physique ou **traumatisme** causés par un évènement soudain, inattendu, violent et extérieur qui nécessitent immédiatement un **traitement d'urgence** et qui n'ont pas été causés par vous ou un **membre de votre famille proche**.

Vous devez être en mesure de nous indiquer précisément quand, où et comment le **traumatisme** s'est produit.

## 10.14 Début de l'assurance

Date figurant sur votre certificat d'assurance, à savoir date à laquelle votre police d'assurance a été établie.

## 10.15 Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu le contrat d'assurance avec l'assureur.

## 10.16 Période d'assurance

En règle générale, la période est de 12 mois à compter du **début de l'assurance** jusqu'à la fin de la couverture d'assurance figurant sur votre certificat.

## 10.17 Maladies ou blessures antérieures à la signature du contrat

Toute **maladie** ou **blessure** antérieure à l'entrée en vigueur de l'assurance, identifiable ou pouvant être diagnostiquée par un **vétérinaire** lors d'un examen, ainsi que les conséquences de cette même **maladie** ou **blessure**.

## 10.18 Délai de carence

Les trente premiers jours suivant l'**entrée en vigueur de l'assurance**.

## 10.19 Affection

Dans le cadre de votre police d'assurance, une «affection» correspond à l'apparition de **symptômes cliniques** d'une **maladie** ou d'une **blessure** qui nécessitent des soins **vétérinaires**. Au-delà de la période de traitement de l'animal, toute prétention à un remboursement relatif à une «affection» ne peut plus être considérée comme recevable, sauf si votre **vétérinaire** préconise un traitement supplémentaire.