



# Assurance accident et maladie pour chiens et chats

Conditions d'assurance Calingo Insurance AG

Édition : Décembre 2025

## Bienvenue dans notre meute

Merci beaucoup pour ta confiance en Calingo. Nous sommes très heureux de t'accueillir, toi et ton compagnon à quatre pattes, au sein de notre meute.

Nous portons tous nos compagnons à quatre pattes dans nos cœurs. Ils sont nos thérapeutes, nos entraîneurs personnels, nos auditeurs patients et les membres de notre famille.

Contrairement à nous, les humains, il n'y a pas d'assurance maladie obligatoire qui les protège lorsqu'ils ne vont pas bien, lorsqu'ils sont malades ou blessés.

Avec Calingo, tout cela prend fin. Nous offrons une protection adaptée à ton compagnon à quatre pattes et garantissons que tu puisses offrir à ton animal de compagnie les soins appropriés en prenant en charge les frais vétérinaires.

Nous sommes conscients que des conditions d'assurance sont loin d'être la lecture la plus passionnante qui soit. Néanmoins, nous te demandons de prendre quelques minutes pour lire ce document. Il t'aidera à mieux comprendre nos prestations.

Tu trouveras un bref aperçu du contenu essentiel et des points les plus importants de l'assurance animaux de compagnie Calingo dans le document Fiche [d'information produit](#).

N'hésite pas à nous contacter si tu as des questions ou des suggestions sur la manière dont nous pouvons améliorer notre produit, ou si tu souhaites nous faire part d'une plainte. Tes commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs, nous aident à mieux comprendre tes besoins et à améliorer constamment la protection de nos amis à quatre pattes.

### Tu peux nous joindre aux adresses suivantes



**Téléphone**

043 588 39 20



**Courrier électronique**

[service@calingo.ch](mailto:service@calingo.ch)



**Annoncer une visite chez la  
vét**

[www.pet.calingo.ch](http://www.pet.calingo.ch)

## Table des matières

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>L'essentiel en bref .....</b>                                                                               | <b>4</b>  |
| <b>Conditions générales d'assurance (CGA) .....</b>                                                            | <b>6</b>  |
| <b>1 Couverture d'assurance .....</b>                                                                          | <b>6</b>  |
| 1.1 Animaux domestiques assurés .....                                                                          | 6         |
| 1.2 Risques assurés / cas d'assurance Paquet de base .....                                                     | 6         |
| 1.3 Risques assurés / cas d'assurance couvertures complémentaires .....                                        | 8         |
| 1.4 Exclusions de risques .....                                                                                | 8         |
| 1.5 Prestations de l'assureur .....                                                                            | 9         |
| <b>2 Soumettre une visite chez la vétérinaire.....</b>                                                         | <b>10</b> |
| <b>3 Règles générales .....</b>                                                                                | <b>11</b> |
| 3.1 Champ d'application territorial .....                                                                      | 11        |
| 3.2 Champ d'application temporel .....                                                                         | 12        |
| 3.3 Paiement des primes .....                                                                                  | 12        |
| 3.4 Durée du contrat d'assurance .....                                                                         | 13        |
| 3.5 Adaptation du contrat d'assurance .....                                                                    | 13        |
| 3.6 Droit applicable et juridiction compétente .....                                                           | 13        |
| 3.7 Sanctions .....                                                                                            | 14        |
| 3.8 Communications .....                                                                                       | 14        |
| <b>4 Obligations essentielles des propriétaires d'animaux domestiques /<br/>    preneuse d'assurance .....</b> | <b>14</b> |
| 4.1 Obligations essentielles de la propriétaire d'un animal domestique .....                                   | 14        |
| 4.2 Obligations essentielles de la preneuse d'assurance.....                                                   | 14        |
| <b>4.3 Définitions.....</b>                                                                                    | <b>16</b> |

## L'essentiel en bref

Remarque : En cas de différences linguistiques entre les CGA françaises, italiennes, anglaises et allemandes, ce sera toujours la version allemande qui s'appliquera en cas de doute.

L'information à la clientèle ci-dessous te donne un aperçu de l'identité de l'assureur et du contenu essentiel du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Les droits et obligations des parties contractantes découlent du contrat d'assurance et des conditions contractuelles. Pour le reste, les dispositions de la LCA sont également applicables.

Dans ce document, les preneurs d'assurance ainsi que les tiers sont utilisés au féminin pour des raisons de lisibilité. Il va de soi que cette forme s'applique également aux personnes de sexe masculin.

### Qui est l'assureur ?

Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG, Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen (ci-après dénommée l'assureur), une société anonyme dont le siège est en Suisse.

### Qui est Calingo Insurance SA ?

Calingo Insurance SA (ci-après Calingo), dont le siège est en Suisse, est un intermédiaire lié en ce qui concerne le placement d'assurances accidents et maladie pour animaux domestiques. Un contrat de collaboration a été conclu entre l'assureur et Calingo, en vertu duquel l'assureur prend en charge les risques liés aux produits de Calingo, de sorte que le remboursement des factures vétérinaires est garanti à tout moment.

### Quand le contrat commence-t-il et quand se termine-t-il ?

La couverture d'assurance prend effet le jour fixé dans le contrat d'assurance. Pour les maladies, il existe un délai de carence de 30 jours (délai de blocage) à partir du début de l'assurance. Cela signifie que pendant cette période nous ne prendrons en charge aucun traitement de maladie. L'assurance est valable pour un an. A l'échéance, la preneuse d'assurance reçoit une offre de renouvellement de Calingo. Le

contrat est prolongé aux conditions offertes, sauf si le contrat d'assurance est résilié par écrit ou sous une autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte.

Les deux parties contractantes peuvent résilier le contrat par écrit à tout moment. La résiliation ne prend toujours effet que le dernier jour du mois en cours, au cours duquel l'assureur ou la preneuse d'assurance reçoit la résiliation. Dans chaque visite vétérinaire donnant lieu à une prestation, chaque partie a également le droit de résilier le contrat.

Si un contrat d'assurance est résilié / dissous de manière anticipée (en cours d'année), la prime d'assurance n'est due que pour la période allant jusqu'à la résiliation / dissolution du contrat.

- Lorsque la preneuse d'assurance résilie le contrat d'assurance au cours de la première année contractuelle suivant sa conclusion, mais que des prestations ont déjà été payées au cours de cette année, la prime est toutefois due pour toute la période d'assurance en cours.

### Quand et comment le contrat peut-il être révoqué ?

La preneuse d'assurance peut révoquer le contrat d'assurance par écrit ou sous toute autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte, dans un délai de 14 jours à compter de son acceptation (soumission de la proposition de conclusion du contrat ou acceptation du contrat). Le délai de rétractation commence à courir dès que la preneuse d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si, le dernier jour du délai de révocation, la preneuse d'assurance communique sa révocation à la compagnie ou remet la déclaration de révocation à la poste. Les parties doivent rembourser les prestations déjà reçues.

### Quels sont les risques assurés ?

Les risques assurés ainsi que l'étendue de la couverture d'assurance sont définis dans le contrat d'assurance ainsi que dans les conditions d'assurance.

Sont assurés les animaux domestiques mentionnés dans le contrat d'assurance,

respectivement les frais de vétérinaire résultant des traitements des animaux domestiques mentionnés.

. Le traitement doit être recommandé et appliqué par un vétérinaire.

Nous ne prenons pas en charge, par exemple, les frais suivants

- le traitement effectué à la demande de la preneuse d'assurance et qui n'a pas été prescrit par un vétérinaire. les traitements effectués pendant le délai de carence de 30 jours

### **Où s'applique la couverture d'assurance ?**

La couverture d'assurance pour les animaux domestiques assurés est valable dans le monde entier.

### **Quand la couverture d'assurance s'applique-t-elle ?**

Seuls les événements survenant pendant la durée du contrat sont assurés.

### **Quel est le montant de la prime et quand doit-elle être payée ?**

Le montant de la prime ainsi que son échéance sont fixés dans le contrat d'assurance.

### **Quelles sont les principales obligations de la preneuse d'assurance ?**

- Le bien-être de l'animal est prioritaire. La preneuse d'assurance doit à tout moment respecter les dispositions de la loi suisse sur la protection des animaux et traiter son animal de compagnie au mieux de ses connaissances et de sa conscience.
- Nous conseillons à la preneuse d'assurance de faire examiner régulièrement (au moins tous les 12 mois) son animal de compagnie par un vétérinaire et à appliquer les recommandations de vaccination. Une omission peut entraîner une réduction des prestations s'il existe un lien entre le traitement et l'omission des examens réguliers.

- La preneuse d'assurance a une obligation de déclaration, d'information et de justification ; elle doit notamment soumettre la facture vétérinaire immédiatement après la survenue du cas d'assurance.

- Il est très important que la preneuse d'assurance fournisse des informations correctes lors de la souscription de l'assurance pour son animal de compagnie. Si la preneuse d'assurance fait intentionnellement de fausses déclarations, agit de manière malhonnête ou fait une demande exagérée ou fausse, nous nous verrons dans l'obligation de :

- annuler ou de résilier le contrat d'assurance,
- ne pas payer la réclamation et
- retenir toutes les primes à partir de la date de la demande frauduleuse.

D'autres devoirs et obligations sont énumérés aux paragraphes 4.1 et 4.2.

### **Comment et où une facture vétérinaire peut-elle être soumise ?**

La facture vétérinaire doit être soumise dès que possible après la visite chez le vétérinaire, mais au plus tard 30 jours après cette visite. Si tu ne respectes pas ce délai, tes prestations peuvent être réduites. La facture vétérinaire doit être soumise en ligne sur [www.pet.calingo.ch](http://www.pet.calingo.ch)

### **Comment Calingo et l'assureur protègent-ils mes données ?**

La vie privée de nos clientes ainsi que le traitement responsable et conforme à la loi des données sont très importantes pour nous. Lors du traitement des données personnelles, nous respectons à tout moment le droit en vigueur, en particulier le droit suisse de la protection des données ainsi que le règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD). Cliquez ici pour accéder à notre déclaration de protection des données ([fr.pet.calingo.ch/datenschutzerklaerung](http://fr.pet.calingo.ch/datenschutzerklaerung)).

# Conditions générales d'assurance (CGA)

## 1 Couverture d'assurance

### 1.1 Animaux domestiques assurés

Sont assurés les animaux domestiques (chiens et chats) mentionnés dans le contrat d'assurance.

### 1.2 Risques assurés / cas d'assurance Paquet de base

Les couvertures que tu as choisies, les montants assurés, les franchises ainsi que la prise en charge des frais par Calingo sont indiqués dans ton contrat d'assurance personnel. Tous les traitements ultérieurs doivent être recommandés et dispensés par une vétérinaire. Nous ne prenons pas en charge les frais des traitements que tu souhaites toi-même et qui n'ont pas été prescrits et/ou effectués par une vétérinaire. Les vétérinaires sont remboursés pour leurs prestations conformément au tarif de référence de Calingo.

Nous te recommandons de soumettre ton animal de compagnie à un contrôle vétérinaire (y compris un examen dentaire) au moins tous les 12 mois et d'appliquer les recommandations du vétérinaire en matière de vaccination & de traitement. Si tu renonces au contrôle régulier ou à l'application des recommandations du vétérinaire, il peut y avoir une réduction des prestations s'il existe un lien entre la recommandation décrite ci-dessus et la condition traitée.

### Traitement vétérinaire général en cas d'accident ou de maladie

- Si la vétérinaire compétente ou l'assistante du cabinet vétérinaire recommande un traitement pour ton animal de compagnie, nous prenons en charge les frais de ce traitement.
- Le traitement doit être effectué par une vétérinaire ou une assistante vétérinaire.

#### Exclusions

- Nous ne prenons pas en charge les frais de chirurgie plastique et réparatrice pour des raisons esthétiques ainsi que leurs conséquences.

### Soins dentaires

- Nous prenons en charge les frais des traitements dentaires prescrits par ta vétérinaire en raison d'une maladie dentaire ou d'un accident.
- Nous payons uniquement les couronnes lorsqu'elles sont nécessaires suite à un accident.

#### Exclusions

- Nous ne prenons pas en charge les traitements qui auraient pu être évités par un examen dentaire annuel. Des contrôles réguliers vous aident, toi et ton animal de compagnie, à éviter le développement de maladies graves.

### Traitement préventif

- En cas de traitements préventifs, une fois la franchise annuelle épuisée, nous prenons en charge les frais jusqu'à la somme assurée mentionnée dans le contrat d'assurance pour :
  - a. vaccination ;
  - b. castration ;
  - c. détartrage des dents ;
  - d. traitement contre les puces et les vers.
  - e. le contrôle vétérinaire annuel

- f. examens médicaux de routine liés à l'âge (pour les chiens à partir de 8 ans, les chats à partir de 10 ans)

Les autres traitements préventifs ne sont pas pris en charge.

### **Assistance d'urgence**

- Si toi ou un membre de ta famille devez être hospitalisé en raison d'une urgence, nous prenons en charge les frais d'hébergement de ton animal de compagnie dans une pension pour animaux ou chez une gardienne d'animaux.

### **Exclusions**

- Nous ne prenons pas en charge les frais de garde de ton animal de compagnie lors d'un séjour prévu à l'hôpital.

### **Traitement d'urgence**

- Si ta vétérinaire décide qu'un traitement est nécessaire en dehors des heures de consultation, nous prenons en charge les frais vétérinaires / frais de traitement supplémentaires occasionnés par l'urgence.
- Si une visite à domicile est nécessaire, nous prendrons en charge les coûts supplémentaires qui en découlent, à condition que tu aies souscrit une somme annuelle minimale de CHF 12'000 pour la maladie et les accidents.

### **Exclusions**

- Nous ne prenons pas en charge les frais si ta vétérinaire estime que le traitement peut attendre jusqu'aux heures de consultation normales.

### **Traitement de médecine complémentaire**

- Si ton animal de compagnie nécessite
  - a. une hydrothérapie ;
  - b. un traitement avec un médicament homéopathique ou à base de plantes ;
  - c. de l'acupuncture ;
  - d. de la physiothérapie ;
  - e. de l'ostéopathie ou
  - f. de chirothérapie
  - g. une thérapie au laser,

les frais sont pris en charge par nous. Les traitements de médecine complémentaire doivent être recommandés et effectués par une thérapeute ou une vétérinaire ayant suivi une formation adéquate. Sont considérés comme des spécialistes reconnus par Calingo sont répertoriés dans cette [liste](#) ainsi que sur [www.fr.pet.calingo.ch/faq](http://www.fr.pet.calingo.ch/faq).

### **Traitements avancés**

- Nous prenons en charge les frais de traitement par cellules souches, de thérapie génique et de prothèses, si ta vétérinaire le recommande et si toutes les autres possibilités ont été épuisées. Les coûts des autres traitements avancés ne sont pas couverts.

### **Traitements de médecine comportementale**

- Nous payons les traitements comportementaux si ton animal de compagnie a été adressé à une spécialiste du comportement par ta vétérinaire. Le trouble du comportement de ton animal de compagnie doit être traité par une spécialiste en médecine comportementale. Sont considérés

comme spécialistes reconnus par Calingo les vétérinaires affiliés à l'association STVV ou à des associations professionnelles ayant une formation équivalente.

#### **Exclusions**

- Nous ne prenons pas en charge les traitements de médecine comportementale si la condition est attribuée à une éducation déficiente par une médecine spécialiste en médecine comportementale.
- Nous ne prenons pas en charge les coûts des traitements de médecine comportementale si l'animal domestique n'a pas été détenu conformément aux dispositions de la loi suisse sur la protection des animaux (LPA) et de l'ordonnance sur la protection des animaux (OPAn).

#### **Aliments médicamenteux**

- Nous prenons en charge les frais d'aliments sur ordonnance prescrits par ta vétérinaire dans le cadre du traitement de ton animal de compagnie pour une maladie ou une blessure.

#### **Exclusions**

- Nous ne remboursons pas les aliments prescrits pour la perte de poids.
- Nous ne remboursons pas les compléments alimentaires, même s'ils ont été prescrits par la vétérinaire.

### **1.3 Risques assurés / cas d'assurance couvertures complémentaires**

#### **Maladies préexistantes**

- Nous prenons en charge, jusqu'au montant convenu dans le contrat d'assurance, les frais de traitement des maladies préexistantes et des accidents, à condition que ton animal ait été traité pour celles-ci ou ait reçu un diagnostic mois précédant le début du contrat.

#### **Exclusions**

- Les maladies préexistantes diagnostiquées ou traitées pour la première fois dans les trois mois précédant l'entrée en vigueur du contrat ne sont pas assurées dans le cadre de la couverture «Maladies préexistantes». Les coûts des traitements ultérieurs qui en résultent ne sont pas pris en charge.

### **1.4 Exclusions de risques**

Nous ne pouvons pas accorder de prestation d'assurance dans les cas suivants :

- a. Les traitements et les opérations qui n'ont pas été prescrits et fournis par une vétérinaire ou une spécialiste reconnue.
- b. S'il existe un lien entre le contrôle vétérinaire annuel recommandé qui n'a pas été effectué ou la recommandation de vaccination ou de traitement du vétérinaire qui n'a pas été suivie et un accident ou une maladie de l'animal, les prestations peuvent être réduites ou refusées.
- c. Si ton animal de compagnie a moins de 8 semaines.
- d. En cas d'une visite vétérinaire, il existe un délai de carence de 30 jours après le début de l'assurance pour les cas de maladie ainsi que les maladies héréditaires et / ou les infirmités congénitales. Ce délais de carence s'applique également à un animal domestique qui vient d'être admis dans le contrat d'assurance .
- e. En cas de maladies préexistantes diagnostiquées ou traitées avant l'entrée en vigueur du contrat, ainsi que leurs conséquences. Sont exclues les maladies préexistantes dans le cadre de la couverture complémentaire "Maladies préexistantes". Dans ce cas, les

dispositions relatives aux maladies préexistantes selon l'article 1.3. en relation avec 1.4 g. s'appliquent.

- f. Pour les rapports et certificats vétérinaires établis à ta demande.
- g. En cas de frais d'enregistrement de l'animal et de pose de la puce électronique.
- h. Pour tous les frais liés au traitement d'une maladie ou d'une blessure causée directement ou indirectement par un comportement négligent ou intentionnel de ta part, que ce soit par action ou par omission.
- i. Les accidents survenant lors de manifestations (courses, courings) ayant un caractère de compétition. Les accidents survenant lors des entraînements sont toutefois couverts.
- j. Pour un traitement qui n'est pas basé sur des pratiques médicales et complémentaires reconnues.
- k. Les frais vétérinaires non raisonnables et habituels (écart par rapport au tarif de référence de Calingo) ne sont pas pris en charge.
- l. Pour les traitements diététiques, les traitements ou la maladie résultant d'une surcharge pondérale, ainsi que les aliments et médicaments spécifiques conçus à cet effet. Sauf si la prise de poids est le résultat d'une maladie diagnostiquée.
- m. Pour les frais liés à la procréation, par exemple la gestation, l'accouchement, l'infertilité, les tests génétiques, etc.
- n. En cas de dommages causés à ton animal de compagnie par des tiers ou des animaux. Si la tierce personne ne possède pas d'assurance responsabilité civile ou si elle ne peut pas être identifiée, nous prenons en charge les frais.
- o. Si ton animal domestique blesse d'autres animaux ou des personnes ou endommage la propriété d'une tierce personne.
- p. Nous ne fournissons aucune prestation si cela viole des sanctions économiques, commerciales ou financières applicables.
- q. Toutes les conséquences d'une guerre, d'émeutes ou de mouvements de masse, révolution, rébellion, insurrection d'événements atomiques, d'épidémies et pandémies ainsi terreur, que d'actes de violence pour des raisons politiques, religieuses ou idéologiques.

## **1.5 Prestations de l'assureur**

### **1. Indemnisation**

En cas de traitement et d'opération des animaux domestiques assurés, nous remboursons ou prenons en charge les frais nécessaires par le traitement vétérinaire, mais au maximum jusqu'aux sommes assurées indiquées dans le contrat d'assurance. La preneuse d'assurance participe aux coûts des prestations sollicitées par le biais d'une participation aux coûts. Les conditions à ce sujet sont fixées par l'assureur.

La date de traitement ou la date de recours à la prestation assurée est déterminante pour la perception de la participation aux coûts.

Les prestations payées par la preneuse d'assurance sont remboursées en francs suisses.

Selon les couvertures, il existe les participations aux coûts suivantes :

### **2. Franchise annuelle**

La franchise convenue dans le contrat d'assurance s'applique. Un versement n'est effectué qu'une fois la franchise annuelle épuisée. Une éventuelle limitation des prestations n'est appliquée qu'après épuisement de la franchise. Le montant maximal qui sera crédité au titre de la franchise annuelle correspond à la somme assurée.

Exemple de calcul de la participation aux coûts selon la franchise annuelle en CHF :

- Limite de prestations (frais max. pris en charge par an) : 6'000
- Franchise annuelle : 1'000
- Pourcentage de prise en charge des coûts par l'assureur : 100% (en cas de part propre 0%)
- **Frais de traitement 1<sup>er</sup> cas: 4'000**
  - Franchise annuelle déduite : 3'000 (4'000 - 1'000)
  - Application de la limite de prestations : 6'000 (ne s'applique pas, car limite de prestations > frais de traitement)
  - **Prise en charge des coûts par l'assureur : 3'000** (3'000 \* 100%)
  - **Participation aux coûts du preneur d'assurance : 1'000**
- **Frais de traitement 2<sup>ème</sup> cas : 600**
  - Moins la franchise annuelle : 600 (600 - 0) (franchise déjà épuisée par le 1<sup>er</sup> cas)
  - Application de la limite de prestations : 6'000-3'000= 3'000 (ne s'applique pas, car limite de prestations > frais de traitement)
  - **Prise en charge des coûts par l'assureur : 600** (600\* 100%)
  - **Participation aux coûts du preneur d'assurance : 0**

### 3. Prise en charge des coûts et déductible

La prise en charge des coûts et la franchise convenues dans le contrat d'assurance s'appliquent. Une éventuelle limitation des prestations n'est appliquée qu'après application de la participation aux coûts et déduction de la franchise. Si une franchise doit être payée par maladie préexistante, toutes les visites chez le vétérinaire pour le même traitement sont soumises à cette franchise.

Exemple de calcul de la participation aux coûts en CHF :

- Limite de prestations (frais de vétérinaire max. pris en charge pour ce traitement) : 1400
- Franchise : 300
- Pourcentage de prise en charge des coûts par l'assureur : 80%
- **Frais de traitement : 1000**
  - Moins la franchise : 700 (1000 - 300)
  - Application de la limite de prestations : 1400 (ne s'applique pas, car limite de prestations > frais de traitement)
  - **Prise en charge des coûts par l'assureur : 560** (700 \* 80%)
  - **Participation aux coûts du preneur d'assurance : 440**

## 2 Soumettre une visite chez le vétérinaire

### 1. Traitement des déclarations des factures vétérinaires

Nous faisons l'effort de traiter tous les cas des factures vétérinaires le plus rapidement possible. Nous te tenons au courant de l'évolution du traitement afin que tu saches où se trouve ta déclaration dans le processus. Si nous refusons de payer une facture vétérinaire nous nous engageons à t'expliquer pourquoi cela n'est pas possible.

### 2. Déclaration visite chez le vétérinaire par la preneuse d'assurance

La facture vétérinaire doit être soumise à l'assureur dès que possible après la visite chez le vétérinaire, mais au plus tard dans les 30 jours. Si tu ne respectes pas ce délai, tes prestations peuvent être réduites. Signale-nous une visite chez le vétérinaire en ligne sur [pet.calingo.ch](https://pet.calingo.ch). Les documents suivants doivent être transmis à Calingo lors d'une déclaration d'une visite chez le vétérinaire:

- a. Calingo peut demander le dossier médical et la liste des vétérinaires qui ont effectué les traitements.
- b. La facture originale de la vétérinaire avec les informations suivantes :

- La date du premier diagnostic (moment du sinistre),
  - la date de traitement,
  - le nom de l'animal,
  - le diagnostic,
  - les prestations vétérinaires et les médicaments fournis,
  - le montant de la facture pour la prestation correspondante,
  - le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la vétérinaire qui a soigné l'animal.
- c. Les justificatifs, les quittances et les ordonnances établies par la vétérinaire pour l'animal assuré.

Tous les documents pertinents pour la visite chez la vétérinaire doivent être mis à la disposition de Calingo. De plus, Calingo a le droit de demander d'autres documents (par exemple le déroulement) et des renseignements auprès de la preneuse d'assurance ou de tiers (par exemple, la vétérinaire traitant).

### 3. Déclaration visite chez la vétérinaire

Le cabinet vétérinaire traitant peut aussi déclarer la visite chez la vétérinaire à ta place. Lorsque ta vétérinaire s'adresse à nous pour vérifier la couverture d'assurance, nous lui communiquons les détails de ta couverture d'assurance.

### 4. Expertise

Calingo peut confier l'examen de l'animal assuré à une vétérinaire de son choix afin d'obtenir une évaluation indépendante et un avis d'expert. Dans ce cas, l'animal assuré doit être examiné par cette vétérinaire, à nos frais. Dans le cadre de cet examen, les frais supplémentaires (p. ex. frais de déplacement) liés à la visite chez la vétérinaire seront remboursés jusqu'à un maximum de 200 CHF. Les pertes de revenus dues au fait de se rendre à ce rendez-vous ne sont pas considérées comme des frais supplémentaires et ne sont pas prises en charge.

En cas de désaccord entre la preneuse d'assurance et Calingo suite à des expertises vétérinaires différentes, nous pouvons désigner ensemble une vétérinaire indépendante dont la décision sera contraignante pour les deux parties.

### 5. Indemnisation des fournisseurs de prestations

En principe, le preneur d'assurance est redevable aux fournisseurs de prestations (p. ex. vétérinaire traitant) du montant facturé. Les accords entre Calingo et les fournisseurs de prestations concernant un paiement direct demeurent réservés.

## 3 Règles générales

### 3.1 Champ d'application territorial

La couverture d'assurance pour les animaux assurés est mondiale. Sont indemnisés les frais de traitement d'une vétérinaire reconnue par l'autorité compétente selon le tarif de référence.

Si la personne assurée n'a plus son domicile en Suisse, l'assurance est résiliée pour la fin du mois au cours duquel le domicile a été transféré à l'étranger.

### 3.2 Champ d'application temporel

Seuls les événements survenant pendant la durée du contrat sont assurés, en tenant compte du délai de carence. Les délais de carence suivants doivent être respectés :

- a. Accident et prévention : pour ces traitements, l'assureur prend en charge les frais dès le début du contrat.
- b. Maladie : pendant les 30 premiers jours à compter du début du contrat, l'assureur ne prend pas en charge les frais de diagnostic ou de traitement. Les coûts des traitements ultérieurs qui en résultent ne sont pas pris en charge.
- c. Couverture complémentaire Maladies préexistantes : l'assureur ne prend pas en charge les coûts des diagnostics ou des traitements qui ont été diagnostiqués ou traités pour la première fois dans les trois mois précédant l'entrée en vigueur du contrat. Les coûts des traitements ultérieurs qui en résultent ne sont pas pris en charge.

### 3.3 Paiement des primes

#### 1. Échéance

La prime doit en principe être payée à l'échéance prévue dans la facture.. Si un paiement échelonné est convenu, Calingo peut facturer un supplément d'échelonnement. Les différents paiements partiels de la prime ne sont dus qu'à leur date d'échéance respective selon la facture. Les acomptes non encore exigibles sont considérés comme différés.

Si la prime ou un versement individuel n'est pas payé, un rappel est envoyé. A partir de l'envoi du rappel, le délai de paiement de 14 jours doit être respecté.

Si le délai fixé dans la mise en demeure pour le paiement de la prime expire sans avoir été utilisé, l'obligation de Calingo de fournir des prestations est suspendue à partir du premier jour suivant l'expiration du délai de mise en demeure jusqu'au paiement intégral de toutes les créances ouvertes à ce moment-là au titre du présent contrat. Toutes les maladies ou tous les accidents qui surviennent ou qui sont traités pendant cette période restent exclus, même après le règlement du montant en souffrance.

Calingo se réserve le droit de facturer des frais de rappel jusqu'à CHF 30.

L'assureur est en droit de résilier le contrat si le délai de rappel n'est pas respecté. Tous les documents tels que facture, rappel ou résiliation sont envoyés exclusivement par voie numérique (e-mail).

#### 2. Remboursements

En cas de résiliation anticipée du contrat pour une raison légale ou contractuelle, la prime convenue pour l'année d'assurance en cours n'est due au prorata que jusqu'à la date de résiliation du contrat.

La prime annuelle complète reste toutefois due si l'assureur a fourni des prestations au cours de la première année d'assurance.

#### 3. Adaptations du contrat

L'assureur peut adapter le contrat à partir de la nouvelle année d'assurance dans le cas de modifications concernant les éléments suivants :

- a) les primes,
- b) les règles de rétention,
- c) les prestations,
- d) les taxes légales,

e) les frais.

Si des adaptations du contrat sont effectuées, les nouvelles conditions contractuelles sont communiquées à la preneuse d'assurance au plus tard un mois avant le début de la nouvelle année d'assurance.

En absence de résiliation au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance, la preneuse d'assurance est réputée avoir accepté les adaptations du contrat.

### **3.4 Durée du contrat d'assurance**

#### **1. Début et fin de l'assurance**

La couverture d'assurance prend effet à la date fixée dans le contrat d'assurance. L'assurance est valable un an et est ensuite reconduite tacitement d'année en année, sauf si le contrat d'assurance est résilié par écrit ou sous une autre forme permettant d'en apporter la preuve par un texte.

Les deux parties peuvent à tout moment résilier le contrat par écrit. La résiliation ne prend effet que le dernier jour du mois en cours.

#### **2. Résiliation en cas de sinistre**

Le contrat peut être résilié par les deux parties à la suite d'une visite chez la vétérinaire, au plus tard lors de la dernière prestation fournie.

Si le contrat est résilié par la preneuse d'assurance, la couverture d'assurance prend fin immédiatement à la réception de la résiliation par l'assureur.

Si le contrat est résilié par l'assureur, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après que la résiliation a été communiquée à la preneuse d'assurance.

#### **3. Fin du contrat en cas de décès**

En cas de décès de l'animal de compagnie, le contrat prend fin à la date du décès.

#### **4. Autres motifs d'annulation**

L'assureur se réserve en outre le droit de résilier le contrat ou de s'en retirer en cas de

- a) justification frauduleuse du droit à l'assurance,
- b) provocation intentionnelle de l'événement assuré,
- c) violation de l'interdiction de modification en cas de sinistre.

La résiliation prend effet avec chaque notification à la preneuse d'assurance.

### **3.5 Adaptation du contrat d'assurance**

Le preneur d'assurance peut adapter l'étendue de la couverture du contrat d'assurance au début de la nouvelle période contractuelle. Les adaptations doivent être communiquées par téléphone ou par écrit à Calingo au plus tard 14 jours avant le début de la nouvelle période contractuelle. Si des traitements ont été refusés faute de couverture dans le paquet d'assurance existant, l'affection sous-jacente est considérée comme une maladie préexistante lors du passage à un paquet d'assurance supérieur.

### **3.6 Droit applicable et juridiction compétente**

#### **1. Droit applicable**

Le droit matériel suisse s'applique au contrat d'assurance.

## 2. Lieu de juridiction

Les litiges découlant du contrat d'assurance relèvent de la compétence des tribunaux ordinaires suisses.

### 3.7 Sanctions

L'obligation de prestation est supprimée dans la mesure où et aussi longtemps que des sanctions économiques, commerciales ou financières légales applicables s'opposent à la prestation découlant du contrat.

### 3.8 Communications

Les communications à la preneuse d'assurance sont effectuées valablement à la dernière adresse e-mail connue de Calingo. Les changements d'adresse doivent être communiqués immédiatement.

## 4 Obligations essentielles des propriétaires d'animaux domestiques / preneuse d'assurance

### 4.1 Obligations essentielles de la propriétaire d'un animal domestique

En tant que détentrice d'animaux, tu es responsable de la santé et du bien-être de l'animal domestique assuré. Tu prends les précautions et les mesures nécessaires pour que ton animal domestique ne souffre pas de maladies ou de blessures inutiles. Les points suivants doivent être appliqués à cet égard :

- a. Tu respectes à tout moment les dispositions de la loi suisse sur la protection des animaux.
- b. Tu veilles à ce que ton animal de compagnie soit soumis à un contrôle vétérinaire (y compris un examen dentaire) tous les 12 mois.
- c. Si ton animal de compagnie tombe malgré tout malade ou est victime d'un accident, tu dois veiller à ce qu'une vétérinaire l'examine immédiatement. Les recommandations de traitement doivent être suivies.

### 4.2 Obligations essentielles de la preneuse d'assurance

- a. Déclaration visite chez la vétérinaire  
Lors de la survenance d'un cas d'assurance, la facture vétérinaire doit être déclarée immédiatement par la preneuse d'assurance. La preneuse d'assurance doit, dans la mesure du possible, permettre à l'assureur de mener toute enquête sur la cause et le montant du facture vétérinaire et sur l'étendue de l'obligation d'indemnisation, ainsi que de fournir tout renseignement à ce sujet de manière complète et conforme à la vérité – sur demande par écrit – et de présenter les justificatifs demandés. Calingo est en outre autorisé à procéder à ses propres investigations et à se procurer des documents (par ex. l'historique des maladies chez la vétérinaire).
- b. Modification du danger  
Si, pendant la durée de l'assurance, une donnée mentionnée sur le contrat d'assurance est modifiée (par ex. chat d'appartement / d'extérieur déménagement à l'étranger, etc.), la preneuse d'assurance doit en informer immédiatement Calingo par écrit ou sous une autre forme permettant d'en apporter la preuve par un texte.
- c. Rapport de police  
Tout visite vétérinaire causé par des tiers ou des animaux, ainsi que tout acte de malveillance ou de vandalisme, doit être immédiatement signalé à un poste de police.

d. Minimisation des dommages

Dans la mesure où les circonstances le permettent, les instructions de l'assureur visant à réduire et à éviter les dommages doivent être respectées.

e. Droits de recours

Lors de la survenance d'un cas d'assurance – pour autant que les circonstances le permettent – la preneuse d'assurance est tenue de fournir tout renseignement permettant d'éclaircir d'éventuelles prétentions récursoires.

1. Conséquences d'un manquement aux obligations

Si la preneuse d'assurance, propriétaire d'animaux domestiques, viole intentionnellement une obligation selon 4.1 ou 4.2, l'assureur est libéré de son obligation de prestation. En cas de violation de l'obligation par négligence grave, l'assureur est en droit de réduire sa prestation dans une proportion correspondant à la gravité de la faute de la preneuse d'assurance. Il appartient à la preneuse d'assurance de prouver l'absence de négligence grave.

## 4.3 Définitions

### Maladies héréditaires

Les maladies héréditaires sont des maladies et des anomalies qui apparaissent dans des familles ou à la suite de ce que l'on appelle des nouvelles mutations, c'est-à-dire des modifications nouvelles du patrimoine génétique, dans l'ensemble de l'espèce concernée, qui n'avait pas été affectée jusque-là. Une telle maladie (par exemple les dysplasies du coude et de la hanche) peut apparaître à n'importe quel moment de la vie de l'animal concerné, y compris à la naissance. Une disposition génétique (prédisposition) est assimilée à une maladie héréditaire.

### Membre de la famille

Sont considérés comme membres de la famille le conjoint ou le concubin, le partenaire, les enfants, les parents, les grands-parents et les personnes qui vivent dans la même communauté d'habitation que la preneuse d'assurance.

### Traitement ultérieur

Un traitement ultérieur est une mesure médicale qui devient nécessaire en conséquence directe du traitement ou du diagnostic précédent. Voici un exemple :

- Date du traitement 01.01.2024 : opération suite à un accident, diagnostic ; jambe cassée.
- Traitement de suivi 01.02.2024 : physiothérapie en raison de la jambe cassée.

### Franchise annuelle

La franchise est un montant fixe que le preneur d'assurance doit payer chaque en tant que participation aux frais vétérinaires (y compris les traitements préventifs). Avec la déductible, elle constitue la participation aux coûts des prestations assurées. L'assurance ne participe que aux coûts des dommages qui dépassent le montant de la franchise. Les couvertures complémentaires "maladies préexistantes" est exclue. Dans ce cas, il n'y a pas de franchise annuelle, mais une déduction par sinistre.

### Délai de carence

Période après l'entrée en vigueur du contrat, pendant laquelle aucune prestation n'est accordée.

### Participation aux coûts

Les formes de participation aux coûts sont selon les couvertures :

- Franchise annuelle
- Contribution propre de la preneuse d'assurance qui résulte de la prise en charge des coûts par l'assureur. Par exemple, la contribution propre est de 20% si la prise en charge des coûts par l'assureur est de 80%.
- Franchise

### Prise en charge des coûts

Définit la part des coûts par sinistre qui est prise en charge par l'assurance.

### Maladie

Tout changement inattendu et imprévu de l'état de santé normal de ton animal de compagnie qui n'est pas dû à une blessure / un accident.

### Tarif de référence

Les frais habituels facturés par un cabinet vétérinaire pour la réalisation d'un traitement / d'une opération.

**Déduction**

Montant par maladie préexistante que la preneuse d'assurance doit prendre en charge .

**Vétérinaire**

Vétérinaires et thérapeutes titulaires d'un diplôme fédéral ou équivalent (BTS, HVS, AST, etc.)

**Propriétaire d'animaux**

Propriétaire et personne responsable de l'animal domestique assuré.

**Accident**

L'accident est une atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps de l'animal par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique de l'animal et qui nécessite un examen ou un traitement médical chez un vétérinaire.

**Urgence**

Traitement médicalement nécessaire, imprévu et non planifié, qui ne peut être retardé pour des raisons médicales, sous peine de mettre gravement en danger la santé de ton animal de compagnie.

**Preneuse d'assurance**

La personne physique indiquée dans le contrat d'assurance et domiciliée en Suisse.

**Assureur**

Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG, Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen, Suisse.

**Maladie préexistante**

Une maladie ou une blessure qui est apparue avant le début de l'assurance, qui était reconnaissable ou qui aurait pu être diagnostiquée par un vétérinaire lors d'un examen, ainsi que les traitements ultérieurs de cette maladie ou blessure.