ASSURANCE PETEXPERT

Les propriétaires d'animaux domestiques sous-estiment fréquemment l'importance des frais vétérinaires. Or le moindre accident, le moindre problème digestif, peut coûter très cher. Cette assurance intervient pour les frais assurés.

Veuillez trouver ci-dessous un extrait des conditions générales de l'assurance PetExpert que nous avons souscrite auprès de l'assureur à votre profit, en votre qualité de propriétaire d'un animal de compagnie.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux garanties d'assurance évoquées dans les présentes conditions générales:

Lésion: Traumatisme ou lésion physique exclusivement causé par un événement soudain et inattendu de vous, dont la cause est extérieure à l'organisme de l'animal.

Maladie: Tout changement ou anomalie par rapport à l'état de santé normal, y compris les infirmités et anomalies innées ou génétiques.

Maladie chronique: Maladie à évolution lente dont la durée excède ou est réputée excéder plus de quelques mois.

Symptômes cliniques: Signes de changements par rapport à l'état de santé, aux fonctions corporelles ou au comportement normaux de l'animal.

Événement assuré: Maladie, lésion, perte, vol ou décès de l'animal assuré pendant la période assurée.

Série d'événements assurés: Événements assurés consécutifs et mutuellement liés, qui résultent directement ou indirectement d'une même cause.

Réseau de partenaires: Le réseau de vétérinaires avec qui nous avons conclu une convention de collaboration et qui font usage de notre plateforme électronique. La liste de tous les partenaires est disponible à l'adresse suivante: www.petexpert.be/veterinaires.

Valeur marchande: Prix habituel pour un animal de mêmes âge, race, origine, sexe et potentiel de reproduction, au moment de son acquisition par le propriétaire.

Traitement vétérinaire: Examens, consultations, tests, radiographies, procédures de diagnostic, interventions chirurgicales et soins, pratiqués par un vétérinaire ou par un assistant sous la direction d'un vétérinaire, frais de séjour dans une clinique vétérinaire après une intervention chirurgicale et médicaments prescrits par le vétérinaire pour traiter une maladie ou une lésion.

Délai de carence: Période d'attente qui prend effet à la date d'entrée en vigueur de la couverture d'assurance, et durant laquelle aucun événement assuré ne sera remboursé.

Qui êtes-vous? Qui sommes-nous?

Affilié:

La personne physique, propriétaire de l'animal assuré, qui s'est affiliée à la présente assurance et s'est acquittée de la cotisation, aussi longtemps qu'elle a sa résidence principale en Belgique.

Vous:

- L'affilié;
- Les personnes physiques qui forment habituellement ménage avec l'affilié et qui interviennent dans les dépenses relatives à l'animal assuré.

Nous:

PetExpert Belgium SRL. Siège social: avenue du Port 86C, 1000 Bruxelles, TVA BE 0765.204.492.

Assureur:

KBC Assurances, SA ayant son siège central en Belgique, Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven, TVA BE 0403.552.563, RPM Leuven.

L'animal assuré:

Tout animal (chien ou chat) mentionné sur le formulaire d'affiliation.

PARTIE A. – Partie générale

1. Description et champ d'application

L'assurance PetExpert s'articule autour de différentes formules, qui comprennent une ou plusieurs garanties; ces formules sont énumérées ci-après. La formule que vous aurez sélectionnée sera précisée sur le formulaire d'affiliation.

a. Premium
- Garantie en cas de lésion ou de maladie de l'animal

b. Plus
- Garantie en cas de lésion ou de maladie de l'animal
- Remboursement des frais volontairement engagés pour retrouver un animal perdu ou volé

c. Extra
- Garantie en cas de lésion ou de maladie de l'animal
- Garantie en cas de perte ou de vol de l'animal
- Remboursement des frais volontairement engagés pour retrouver un animal perdu ou volé
- Garantie décès

Ces garanties sont détaillées dans la PARTIE B des présentes conditions générales.

2. Territorialité

La garantie est limitée aux événements assurés survenus sur le territoire de la Belgique, ou, sous réserve des conditions spécifiques décrites ci-dessous, dans l'Union européenne (UE), au Royaume-Uni, en Suisse ou en Norvège.
En effet pendant une période maximale de 60 jours par année d'assurance, l'animal assuré est également couvert pour des événements assurés survenant en dehors de la Belgique à condition que l'animal assuré voyage avec le propriétaire ou un membre de la famille domicilié à la même adresse.

Il existe une garantie si un traitement vétérinaire ou des soins sont nécessaires en raison d'un accident ou d'une maladie soudaine et non chronique survenant pendant le séjour à l'étranger. Plus précisément :

-Traitement vétérinaire d'une maladie ou d'une blessure tel que défini à la Section B.1, soumis aux mêmes limitations et exclusions que pour les traitements en Belgique ;
-Soins vétérinaires d'urgence en cas de danger vital ;
-Urgences liées au transport entraînant directement une blessure (par exemple : accidents pendant le voyage).

Le remboursement est basé sur les frais réellement engagés, soumis à la même franchise et aux mêmes plafonds d'indemnisation que ceux indiqués dans le document d'adhésion et les factures vétérinaires doivent être soumises en anglais, néerlandais ou français, accompagnées d'une preuve des dates de voyage.

3. Cotisation

Le montant de la cotisation, frais et taxes inclus, est précisé dans le formulaire d'affiliation. En cas de paiement mensuel, la cotisation est due, chaque mois, le même jour que le jour où la première cotisation a été acquittée, ou à la première date possible qui suit ce jour.

La cotisation est considérée comme payée dès qu'elle se trouve sur notre compte.

4. Prise d'effet et fin de l'affiliation

L'affiliation à l'assurance prend effet dès que le formulaire d'affiliation disponible sur notre site web nous est retourné dûment complété.

La couverture d'assurance ne prend, elle, effet, qu'à partir du moment où le montant de la cotisation se trouve sur notre compte . La période d'assurance prend effet à cette date également.

La cotisation doit être acquittée dans les 30 jours qui suivent l'affiliation à l'assurance; passé cette date, la garantie d'assurance ne pourra plus entrer en vigueur.

L'assurance est souscrite pour une période d'un an, tacitement reconductible à l'échéance pour des périodes successives d'un an,

sauf si vous résiliez l'affiliation à l'assurance deux mois au avant son échéance annuelle. Nous pouvons aussi la résilier jusqu'à trois mois avant l'échéance.

La résiliation doit nous être signifiée par écrit; nous en informerons immédiatement l'assureur.

Vous pouvez aussi mettre fin à votre affiliation à l'assurance après un sinistre, un mois au plus tard après l'exécution de la prestation assurée ou la signification du refus d'intervenir. La résiliation après sinistre doit être notifiée par écrit; le préavis de trois mois commence à courir le jour de la notification.

Vous pouvez également mettre fin à votre affiliation à l'assurance à tout moment à partir de la deuxième période d'assurance, avec effet à l'expiration d'un délai de deux mois à compter du lendemain de la notification écrite de la résiliation.

Nous vous informerons quatre mois à l'avance au moins de toute modification des conditions ou du montant de la cotisation. Vous aurez alors le droit de résilier votre affiliation à l'assurance dans les 30 jours qui suivront la notification de la modification. Passé ce délai, vous serez réputé(e) avoir accepté les nouvelles conditions ou le nouveau montant de la cotisation.

L'affiliation à l'assurance prendra fin de plein droit:
- en cas de non-paiement de la cotisation à l'expiration du délai précisé dans la mise en demeure;
- à la résiliation du contrat collectif conclu entre l'assureur et nous;
- si l'animal assuré meurt ou n'est pas retrouvé dans les 30 jours qui suivent la déclaration de son vol ou de sa perte;
- si l'animal assuré ne vous appartient plus.

5. Garantie dans le temps

Pour ouvrir le droit à indemnisation, l'événement assuré doit s'être produit pendant la période d'assurance, mais après l'expiration du délai de carence.

6. Montant assuré

Le montant assuré par événement assuré ainsi que le plafond d'intervention applicable par année d'assurance pour l'ensemble des événements assurés sont précisés dans le formulaire d'affiliation.

7. Franchise

Le montant de la franchise est précisé dans le formulaire d'affiliation. En cas d'événement assuré, le montant de la franchise sera déduit par nos soins du montant à rembourser. Une seule franchise s'applique par série d'événements assurés, quel que soit le nombre d'événements qui composent la série.

8. Exclusions applicables à toutes les garanties (voir PARTIE B)

Ne donnent pas droit à indemnisation et ne sont donc pas assurés:
- les lésions préexistantes et les maladies dont l'affilié avait ou aurait dû avoir connaissance au moment de l'affiliation à l'assurance en objet;
- les conséquences de lésions ou de maladies qui ne se manifestent qu'après la prise d'effet de l'assurance, mais qui ont un lien de causalité avec des lésions ou des maladies dont la survenance est antérieure à la prise d'effet de l'assurance;
- les maladies suivantes, chez le chien (à moins qu'il n'ait été vacciné contre ces maladies pendant toute la période d'assurance): rage, maladie de Carré, parvovirose, infection contagieuse du foie, leptospirose;
- les maladies suivantes, chez le chat (à moins qu'il n'ait été vacciné contre ces maladies pendant toute la période d'assurance): calcivirose, herpèsvirus, panleucopénie, chlamydias, virus leucémogène félin, SIDA félin/virus de l'immunodéficience féline;
- les sinistres présentant un lien direct ou indirect avec:
  a. les affections orthopédiques ou apparentées énumérées ci-après, constatées sur une même partie du corps ou paire (par exemple, les pattes avant ou arrière), qui faisaient l'objet de traitements dès avant l'affiliation à cette assurance (ostéochondrite disséquante, fragmentation du processus coronoïde, rupture complète ou partielle du ligament croisé crânien, luxation de la rotule, arthrite, arthrose, dysplasie de la hanche ou du coude, déplacement de disque);
  b. les guerres, rébellions et autres émeutes violentes dont la nature est celle d'une insurrection ou d'une révolution;
  c. les actes de terrorisme, les grèves et les interventions des pouvoirs publics, et les dommages qui présentent un lien de causalité avec ces événements;

d. l'énergie nucléaire, les radiations, quelle qu'en soit la nature, et la contamination par du matériel radioactif;
e. la pollution environnementale;
f. l'utilisation d'animaux pour des activités contrevenant à la loi du 14 août 1986 relative à la protection et au bien-être des animaux;
g. les interventions réalisées par un vétérinaire non inscrit à l'Ordre des vétérinaires.

9. Obligations spéciales

Vos obligations

Au moment où vous vous affiliez à l'assurance, une série de précisions vous sont réclamées.

Pendant la période d'assurance, vous êtes tenu:
- de nous informer sans délai de toute aggravation du risque et de toute modification de vos données d'identification ou de celles de l'animal assuré;
- de nous faire savoir si l'animal assuré n'est plus en votre possession ou est décédé;
- de consulter un vétérinaire dès que l'animal assuré présente des signes cliniques de maladie ou de lésion et de suivre la prescription du vétérinaire traitant;
- de faire en sorte que l'animal assuré vive dans des conditions d'hygiène appropriées, de le faire régulièrement vacciner, de lui faire subir des soins préventifs réguliers, dont des examens dentaires et des soins dentaires de routine, et de vous conformer aux autres exigences en matière de soins vétérinaires prévues par la loi du 14 août 1986.

En cas de traitement urgent par un vétérinaire qui ne fait pas partie du réseau de partenaires:
- informez-nous de l'existence du traitement dans les cinq jours civils qui suivent sa prise d'effet, et communiquez-nous le nom et l'adresse du vétérinaire traitant;
- communiquez-nous, dans les cinq jours civils qui suivent la fin du traitement, les informations suivantes, pour nous permettre de déterminer si le traitement est éligible pour un remboursement:
  a. le diagnostic confirmant le caractère urgent du traitement,
  b. le diagnostic ou le diagnostic présumé, avec mention des interventions effectuées,
  c. le numéro de la micropuce de l'animal.

Nos obligations:

Nous sommes tenus:
- de vous communiquer les résultats de l'étude du dossier (acceptation ou refus du sinistre et, en cas d'acceptation, montant à rembourser);
- en cas d'acceptation: de vous indemniser dans les 15 jours civils qui suivent la fin de l'étude du dossier;

Dès que le risque cessera d'exister, nous vous restituerons les documents que vous nous aurez fournis pour nous permettre d'étudier le dossier.

10. Droit applicable et juridiction compétente

La présente assurance (et l'affiliation à celle-ci) est régie par le droit belge. Tout litige entre les parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

PARTIE B. – Risques assurés

1. Garantie en cas de lésion ou de maladie de l'animal

1.1 Quand pouvez-vous faire appel à cette garantie?

Nous remboursons le coût des traitements vétérinaires rendus nécessaires par une maladie non chronique ou une lésion de l'animal assuré, à condition que la maladie ou la lésion en question soit constatée pour la première fois pendant la période d'assurance mais après l'expiration du délai de carence.

Vous devrez d'abord régler les frais vous-même, puis soumettre la facture à PetExpert pour obtenir un remboursement. Si le traitement est effectué par un vétérinaire faisant partie de notre réseau de partenaires, nous pouvons également, sous certaines conditions, rembourser les frais directement au vétérinaire. Nous remboursons également les traitements vétérinaires suivants, pour autant qu'ils soient recommandés ou prescrits par le vétérinaire traitant:
a. acupuncture;
b. homéopathie;
c. phytothérapie;
d. chiropraxie;
e. hydrothérapie;
f. ostéopathie.

Nous remboursons également les frais de traitement des affections suivantes:
- gingivite, pour autant qu'il y ait prévention régulière et documentée.

Est considéré comme la date de l'événement assuré, le jour du premier examen vétérinaire, si cet examen est effectué à la suite d'une lésion ou d'une maladie ou si la maladie est constatée lors d'un examen de routine.

1.2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

Les maladies et lésions qui surviennent pendant le délai de carence (de 30 jours, en cas de maladie, ou de trois jours, en cas de lésion), ne sont pas garanties par la présente assurance.

Le délai de carence est de six mois pour les affections orthopédiques suivantes: ostéochondrite disséquante, fragmentation du processus coronoïde, rupture complète ou partielle du ligament croisé crânien, luxation de la rotule, dysplasie de la hanche ou du coude, déplacement de disque, arthrite, arthrose.

Cette garantie ne prend pas en charge les suppléments pour les soins prodigués en dehors des heures normales de travail.

En cas de maladie chronique survenue pendant la période d'assurance, nous ne remboursons que le diagnostic initial, pas les frais de traitement.

Ne sont pas davantage remboursés, les frais:
a. de vaccination;
b. de castration, sauf si la castration fait partie du traitement prescrit;
c. de traitement cosmétique;
d. de traitement dentaire ou gingival, si ce traitement n'est pas la conséquence d'une lésion;

e. de traitement de maladies ou d'affections génétiques ou héréditaires;
f. d'examens et d'interventions facultatifs, de routine ou préventifs non liés à une maladie ou à une lésion, et des conséquences pour la santé qui peuvent en découler;
g. de traitements liés à la reproduction, à l'insémination artificielle, la fausse gravidité, la grossesse ou l'accouchement;
h. de fourniture de prothèses et d'examens et interventions connexes, à l'exception des prothèses du genou, du coude et du bassin;
i. de traitement contre les parasites externes et de vermifugation;
j. de greffes, quel qu'en soit le type, pas plus que de soins pré- et postopératoires connexes;
k. d'euthanasie, sauf si l'euthanasie est pratiquée sur avis médical du vétérinaire;
l. de décès de l'animal assuré;
m. de diagnostic et de thérapie liés au SRAS-COV-2 et à ses mutations;
n. de troubles psychologiques et des modifications comportementales qui en découlent.

Cette garantie ne donne pas droit au remboursement des dépenses alimentaires, pas même des aliments diététiques et des compléments alimentaires prescrits par le vétérinaire, fût-ce pendant le traitement, sauf dans les cas suivants:

a. traitement des calculs vésicaux ou des cristaux urinaires: nous remboursons le coût des aliments prescrits à hauteur de 40% des frais réellement engagés, jusqu'à six mois après la constatation. Les calculs vésicaux/les cristaux urinaires doivent être prouvés par un test diagnostic, et le remboursement n'est accordé que lors de la première apparition de cette maladie chez l'animal assuré;
b. les frais de nourriture liquide pendant l'hospitalisation (jusqu'à cinq jours au plus), si la nourriture liquide est prescrite par le vétérinaire parce qu'elle est nécessaire à la survie de l'animal assuré.

1.3 Indemnisation

En cas de lésion dentaire, tous les frais seront remboursés si la lésion est traitée dans les deux jours qui suivent son apparition. En cas de traitement ultérieur, seule la moitié des frais sera remboursée.

En cas de traitement dermatologique, nous remboursons les frais de thérapie diagnostique et les frais de traitement, jusqu'à trois mois au maximum, et à concurrence de 30% tout au plus du plafond d'intervention précisé dans le formulaire d'affiliation. Cette limitation s'applique à toutes les affections assorties de symptômes ou de causes similaires, pour lesquelles une intervention est demandée.

En cas de série d'événements assurés, le remboursement est limité au montant stipulé dans le formulaire d'affiliation, la date du premier événement assuré de la série étant considérée comme la date du sinistre.

Nous avons le droit d'adresser le remboursement au vétérinaire directement, et vous consentez à ce que nous appliquions cette méthode.

1.4 Déclaration de sinistre

Il vous suffit de communiquer votre numéro d'affiliation au vétérinaire, qui déclarera le sinistre par le biais de notre système informatique. Une fois l'animal assuré traité, le vétérinaire nous transmettra son rapport médical ainsi que sa note d'honoraires. Nous lui paierons alors les frais assurés, diminués du montant de la franchise, que vous aurez réglée sur place.

À l'issue du traitement, un courrier électronique ou un SMS vous confirmera que le dossier de sinistre a été ouvert et qu'il sera traité par nos soins. Si nous constatons une anomalie, nous réclamerons des précisions au vétérinaire et prendrons contact avec vous par téléphone (en plus du message envoyé par e-mail ou par SMS).

En cas d'anomalie empêchant le vétérinaire - pour quelque raison que ce soit - de nous transmettre les informations directement, ou dans l'éventualité où nous devons vérifier les précisions reçues, ou si le paiement direct au vétérinaire est impossible (pour quelque raison que ce soit), il pourra vous être demandé de payer le vétérinaire; nous vous rembourserons dans ce cas dans les deux jours qui suivent la réception de toutes les informations nécessaires au traitement du sinistre.

2. Garantie en cas de perte ou de vol de l'animal

2.1 Quand pouvez-vous faire appel à cette garantie?

Nous remboursons les coûts induits par la perte ou le vol de l'animal assuré non retrouvé/restitué dans les 30 jours qui suivent la déclaration du vol ou de la perte à nos services, à condition que vous ayez également fait une déclaration à la police locale.

2.2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

La présente garantie n'intervient pas en cas de perte ou de vol de l'animal pendant le délai de carence de 60 jours.

Elle n'intervient pas davantage si l'animal assuré a été volontairement abandonné ou confié à des tiers.

2.3 Indemnisation

En cas de perte ou de vol de l'animal assuré, nous vous remboursons:

a. le prix d'achat de l'animal assuré; ou
b. la valeur marchande habituelle de l'animal assuré, si vous n'êtes pas en mesure de nous fournir les documents relatifs à son achat.

Si l'animal assuré est retrouvé, vous serez tenu de nous rembourser l'indemnité perçue.

2.4 Déclaration de sinistre

Vous disposez de 30 jours pour nous signaler la perte ou le vol de l'animal assuré. Vous devez également faire une déclaration au poste de police local.

Le formulaire intitulé 'déclaration de sinistre' est disponible sur notre site web, à l'adresse www.petexpert.be/sinistre; téléchargez-le et retournez-le-nous, dûment complété, accompagné d'une copie de la déclaration faite à la police locale et des documents d'achat de l'animal assuré, par courrier électronique.

3. Remboursement des frais volontairement engagés pour retrouver un animal perdu ou volé

3.1 Quand pouvez-vous faire appel à cette garantie?

Nous remboursons les frais volontairement engagés pour retrouver un animal perdu ou volé dans les 30 jours qui suivent la déclaration du vol ou de la perte à nos services, à condition que vous ayez également fait une déclaration au poste de police local.

3.2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

La présente garantie ne rembourse pas les frais volontairement engagés pendant le délai de carence de 60 jours.

Elle ne donne pas droit au remboursement de la récompense versée à une personne avec qui vous entretenez des liens – un membre de la famille ou un collègue, par exemple.

3.3 Indemnisation

En cas de perte ou de vol de l'animal assuré, nous remboursons, à concurrence du plafond de remboursement précisé dans le formulaire d'affiliation, les frais volontairement engagés suivants:

a. frais de publication démontrables, engagés en vue de retrouver l'animal perdu ou volé;
b. montant démontrable de la récompense et des coûts de prise en charge de l'animal par la personne qui l'aura retrouvé;
c. coûts démontrables des services de recherche de l'animal perdu ou volé assurés par des tiers.

3.4 Déclaration de sinistre

Vous disposez de 30 jours pour nous signaler la perte ou le vol de l'animal assuré. Vous devez également faire une déclaration au poste de police local.

Le formulaire intitulé 'déclaration de sinistre' est disponible sur notre site web, à l'adresse www.petexpert.be/sinistre; téléchargez-le et retournez-le-nous, dûment complété, accompagné d'une copie de la déclaration faite à la police locale et des documents d'achat de l'animal assuré, par courrier électronique.

4. Garantie décès

4.1 Quand pouvez-vous faire appel à cette garantie?

Cette garantie intervient lorsque l'animal assuré décède ou est euthanasié sur décision du vétérinaire en raison d'une maladie ou d'une lésion (quelle qu'en soit la cause) qui n'a pas pu être traitée efficacement, quand garder l'animal en vie est une décision cruelle.

4.2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

La garantie n'intervient pas en cas de décès de l'animal assuré pendant le délai de carence de 30 jours.
Elle n'intervient pas davantage si l'animal assuré est euthanasié:

a. pour cause de troubles du comportement;
b. pour des raisons financières;
c. pour avoir attaqué un autre animal ou une personne.

La garantie n'intervient pas en cas de décès consécutif à une gestation ou à une transplantation d'organe ou de tissu.
Elle n'est pas accordée si l'animal est âgé de plus de six ans (grandes races de chiens), de huit ans (races de chiens de taille moyenne et chats) ou de 10 ans (petites races de chiens).

4.3 Indemnisation

En cas de décès de l'animal assuré, nous remboursons:

a. le prix d'achat de l'animal assuré; ou
b. la valeur marchande habituelle de l'animal assuré, si vous n'êtes pas en mesure de nous fournir les documents relatifs à son achat.

PARTIE C – DISPOSITIONS COMMUNES

Adresse de correspondance

Nos communications sont faites valablement à la dernière adresse connue de l'affilié.

Protection de vos données à caractère personnel

Nous nous engageons à traiter vos données à caractère personnel d'une manière correcte et transparente et en toute légalité. Vos données personnelles ne seront traitées que par nous, sauf si la collaboration entre l'assureur et nous prend fin. Dans ce cas, un plan de transition défini à l'avance entrera en vigueur et vous accepterez que nous fournissions à l'assureur toutes les données personnelles nécessaires à la communication.

Notre Déclaration en matière de respect de la vie privée vous en dira plus sur le traitement de vos données à caractère personnel. La Déclaration énonce également les droits des parties, et leurs modalités d'exercice. Pour pouvoir être maintenue à jour, elle est désormais publiée sur le site Internet de la compagnie:

- www.petexpert.be/privacy
- www.kbc.be/privacy

Dites non à la fraude!

Pour préserver la solidarité entre les affiliés et éviter les augmentations de cotisation inutiles, l'assureur et nous agissons activement contre la fraude. La fraude à l'assurance est un délit passible de poursuites pénales.

Plaintes

Les réclamations au sujet des présentes conditions générales peuvent être soumises à PetExpert Belgium SRL, siège central: avenue du Port 86C, 1000 Bruxelles, TVA BE 0765.204.492.

Si aucune solution ne peut être dégagée, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, www.ombudsman.as, compétent pour l'intégralité du secteur. Vous avez également le droit d'intenter une action en justice.

Droit de rétractation

Si vous avez souscrit l'assurance par le biais d'un processus de vente à distance (en ligne, par exemple), vous disposez de 14 jours pour vous rétracter. La rétractation est gratuite et n'a pas à être motivée.

Le délai de 14 jours commence à courir au lendemain de l'affiliation. Si les conditions de couverture ne vous sont parvenues que plus tard, il prend effet à la date de leur réception.
En cas de rétractation, nous créditerons dans les 30 jours civils votre compte du montant de la cotisation versée.

LEXIQUE

- On entend par ‘complément alimentaire’, toute denrée alimentaire non médicamenteuse destinée à compléter le régime alimentaire normal et à constituer une source concentrée de vitamines, de minéraux ou d'autres substances ayant un effet nutritionnel ou physiologique, contenue seule ou en association dans un aliment et destinée à être consommée directement, en quantités mesurées: nutraceutiques, probiotiques, vitamines et minéraux, préparations enzymatiques, compléments destinés à améliorer les fonctions organiques.
- L'hydrothérapie est le traitement d'une lésion ou d'une maladie avec de l’eau ou dans l'eau (natation en piscine et utilisation d'un tapis roulant immergé inclus), pratiqué par une clinique vétérinaire dans la piscine d'un partenaire contractuel autorisé de l'assureur.
- La manipulation chiropratique est un traitement pratiqué par une clinique vétérinaire ou un chiropraticien animalier qualifié, avec qui l'assureur a conclu un partenariat.
- La chirurgie est une procédure médicale ou diagnostique invasive qui recourt à des techniques chirurgicales de nature à la fois manuelle et instrumentale.