

FAQ – Assurance Animaux de Compagnie

1. Quels animaux sont éligibles à l'assurance ?

Seuls les chiens et les chats identifiés par puce électronique ou tatouage peuvent être assurés. L'animal doit avoir entre 2 mois et 9 ans au moment de la souscription.

2. Mon animal sera-t-il couvert à vie ?

Oui. Une fois inscrit au contrat, l'animal reste couvert à vie, sans limite d'âge, à condition que les cotisations soient payées régulièrement et que le contrat ne soit pas résilié.

3. Quels frais vétérinaires sont remboursés ?

Sont pris en charge : les consultations, les frais de chirurgie, d'hospitalisation, les médicaments prescrits, les analyses, les examens (radiographies, échographies...) en cas de maladie ou d'accident.

4. Est-ce que la stérilisation ou les vaccins sont remboursés ?

Ces actes peuvent être remboursés si vous avez souscrit à une **option bien-être**, qui comprend certains soins préventifs comme la stérilisation, les vaccins, ou les traitements antiparasitaires.

5. Quels sont les délais de remboursement ?

Les remboursements sont généralement effectués sous 48 heures ouvrées après réception complète des justificatifs (factures, feuille de soins, ordonnances...).

6. Y a-t-il un délai de carence après l'inscription ?

Oui. Un délai de carence de 14 jours s'applique pour la majorité des garanties. Pendant ce délai, les soins ne sont pas encore couverts, sauf pour le service de téléconseil vétérinaire qui est accessible immédiatement.

7. Puis-je utiliser mon assurance à l'étranger ?

Oui, la couverture est valable en France, dans les DOM-TOM, à Monaco, ainsi que pour des séjours temporaires (jusqu'à 60 jours par an) dans l'Union européenne.

8. Comment résilier mon contrat ?

Vous pouvez résilier :

- à chaque date anniversaire avec un préavis de deux mois ;
 - à tout moment après 12 mois, avec un préavis d'un mois ;
 - en cas de décès ou de vente de l'animal.
- La demande peut être faite par courrier ou par email.
-

9. Mon animal a été blessé, que dois-je faire ?

Faites-le soigner rapidement. Ensuite, déclarez le sinistre dans un délai de 5 jours ouvrés, en joignant les documents suivants : feuille de soins remplie par le vétérinaire, facture, ordonnance éventuelle, carnet de vaccination et justificatif d'identification de l'animal.

10. Mon contrat peut-il être annulé ?

Oui, en cas de fausse déclaration ou de non-respect des obligations contractuelles, l'assureur peut suspendre les garanties ou annuler le contrat.

11. Est-ce qu'il y a une franchise à payer ?

Non, aucun montant de franchise n'est appliqué sur les remboursements.

12. Le montant de ma cotisation va-t-il augmenter ?

Oui, les cotisations évoluent avec l'âge de votre animal : une majoration annuelle est prévue à partir de 5 ans, puis une seconde hausse à partir de 8 ans.

13. Puis-je avoir un fonds d'urgence en cas de situation critique ?

Oui, si vous avez souscrit à l'option dédiée. Ce fonds peut vous permettre de débloquent une aide allant jusqu'à 2 000 € en cas d'urgence vitale ou de risque pour la motricité de l'animal.