

## FAQ – Général

### **Qu'est-ce qu'une Assurance Animaux de compagnie?**

Une Assurance Animaux de compagnie est une assurance qui couvre les frais imprévus pour votre chien ou chat. Il s'agit des frais vétérinaires liés à une maladie ou à un accident.

### **Que couvre une Assurance Animaux de compagnie?**

Tout dépend de la formule d'assurance que vous choisissez: Bronze, Argent ou Or. L'assurance de base ne couvre que les frais vétérinaires (jusqu'à 1.500€ par sinistre pour les chiens, jusqu'à 1.000€ par sinistre pour les chats). Ceci comprend, entre autres, les radiographies, les coloscopies, les opérations...

Si vous choisissez la formule Argent, les frais suivants seront également remboursés:

- Les frais vétérinaires jusqu'à 2.500€ (chien) ou 2.000€ (chat) par sinistre.
- Jusqu'à 400€ en cas de décès à la suite d'une maladie ou d'un accident.
- Jusqu'à 400€ en cas de vol ou de perte.
- Jusqu'à 400€ pour les avis de disparition.
- Jusqu'à 400€ pour les frais de garde\*.
- Jusqu'à 750€ pour les annulations de voyage\*\*.

Dans la formule Or, les frais suivants vous seront remboursés:

- Les frais vétérinaires, de façon illimitée.
- Jusqu'à 750€ en cas de décès à la suite d'une maladie ou d'un accident.
- Jusqu'à 750€ en cas de vol ou de perte.
- Jusqu'à 750€ pour les avis de disparition.
- Jusqu'à 750€ pour les frais de garde\*.
- Jusqu'à 2000€ pour les annulations de voyage\*\*.
- Durant votre séjour à l'étranger de moins de 3 mois, les frais vétérinaires sont également couverts, à condition que le traitement ne puisse pas attendre votre retour en Belgique.

\* Vous êtes hospitalisé de manière imprévue pour une longue durée (plus de 4 jours) et vous ne savez pas où loger votre animal de compagnie? Vous pouvez le faire séjourner dans un chenil à nos frais.

\*\* Votre animal de compagnie est victime d'un accident avant votre départ en voyage ou il doit subir une intervention chirurgicale vitale? Nous vous remboursons les frais d'annulation non récupérables de votre voyage en plus des frais vétérinaires.

## **Que ne couvre pas, entre autres, l'Assurance Animaux de compagnie?**

- Les vaccins et les consultations de routine.
- Les frais vétérinaires liés à une maladie qui existait déjà avant la souscription de l'assurance.
- La castration et la stérilisation qui ne sont pas médicalement nécessaires.
- L'enterrement et l'euthanasie (sauf en cas de souffrance insupportable).
- Les soins dentaires, sauf s'ils sont causés par un accident.

La liste complète se trouve dans les [Conditions Générales](#).

## **Quel est le montant de la franchise?**

Pour chaque sinistre couvert par la garantie de base "frais vétérinaires", une franchise de 150€ est appliquée.

## **À quel vétérinaire pouvez-vous vous adresser?**

Vous pouvez vous adresser à n'importe quel vétérinaire inscrit à l'Ordre des vétérinaires en Belgique.

Si vous possédez la formule Or, vous pouvez également vous rendre chez un vétérinaire à l'étranger pour les frais vétérinaires durant votre séjour de moins de 3 mois, à condition que le traitement ne puisse pas attendre votre retour en Belgique.

## **À partir de quand mon animal de compagnie est-il couvert?**

Il existe un délai d'attente de 3 mois pour être indemnisé en cas de maladie et de luxation de la rotule. En cas d'accident, vous serez remboursé immédiatement et il n'y a donc pas de délai d'attente.

## **Que se passe-t-il si mon animal de compagnie décède?**

Si votre animal de compagnie décède dans les 6 premières années de sa vie à cause d'une maladie, l'assurance vous rembourse son prix d'achat jusqu'à un maximum de 400€ (formule Argent) ou 750€ (formule Or). Si votre animal de compagnie décède à la suite d'un accident (indépendamment de l'âge de votre animal), nous vous remboursons son prix d'achat jusqu'à un maximum de 400€ (formule Argent) ou 750€ (formule Or).

## Quelles sont les formules existantes?

### 1. Formule Bronze

Il s'agit de l'assurance de base qui rembourse les frais (jusqu'à 1.500€ par sinistre pour un chien ou 1.000€ par sinistre pour un chat).

### 2. Formule Argent

- Les frais vétérinaires jusqu'à 2.500€ (chien) ou 2.000€ (chat) par sinistre.
- Jusqu'à 400€ en cas de décès à la suite d'une maladie ou d'un accident.
- Jusqu'à 400€ en cas de vol ou de perte.
- Jusqu'à 400€ pour les avis de disparition.
- Jusqu'à 400€ de frais de garde\*.
- Jusqu'à 750€ pour les annulations de voyage\*\*.

### 3. Formule Or

- Les frais vétérinaires, de façon illimitée.
- Jusqu'à 750€ en cas de décès à la suite d'une maladie ou d'un accident.
- Jusqu'à 750€ en cas de vol ou de perte.
- Jusqu'à 750€ pour les avis de disparition.
- Jusqu'à 750€ frais de garde\*.
- Jusqu'à 2 000€ pour les annulations de voyage\*\*.
- Durant votre séjour à l'étranger de moins de 3 mois, les frais vétérinaires sont également couverts, à condition que le traitement ne puisse pas attendre votre retour en Belgique.

\* Vous êtes hospitalisé de manière imprévue pour une longue durée (plus de 4 jours) et vous ne savez pas où loger votre animal de compagnie? Vous pouvez le faire séjourner dans un chenil à nos frais.

\*\* Votre animal de compagnie est victime d'un accident avant votre départ en voyage ou il doit subir une intervention chirurgicale vitale? Nous vous remboursons les frais d'annulation de votre voyage en plus des frais vétérinaires.

### **Y a-t-il un plafond annuel pour les indemnisations ?**

Non, nous vous indemnisons par sinistre distinct et non selon un plafond annuel. Votre animal de compagnie doit être traité trois fois dans la même année dans le cadre de trois sinistres distincts? Avec nous, vous serez en principe remboursé jusqu'à 7.500€ (chien) et jusqu'à 6.000€ (chat) si vous disposez de la formule Argent, et de façon illimitée si vous disposez de la formule Or.

### **La chirurgie du syndrome obstructif respiratoire du brachycéphale est-elle assurée?**

Oui, si l'affection n'existait pas avant la prise d'effet du contrat d'assurance.

### **Jusqu'à quel âge puis-je assurer mon animal de compagnie?**

Si vous souscrivez une assurance avant que votre animal de compagnie ait 8 ans (chien) ou 9 ans (chat), il est assuré tant que la police est valable. La seule garantie complémentaire qui ne s'applique plus lorsque l'animal a plus de 6 ans est le décès à la suite d'une maladie.

### **La prime augmentera-t-elle chaque année à mesure que mon animal de compagnie vieillit?**

Oui, mais dans une moindre mesure. Notre principe est de proposer un prix adapté à chaque race et à chaque âge. Cette approche nous permet de vous proposer des prix intéressants.

### **Puis-je bénéficier d'un tarif spécial si j'assure plusieurs animaux de compagnie?**

Nous voulons offrir un prix sur mesure pour chaque animal. C'est pourquoi nous n'accordons pas de réduction supplémentaire si vous assurez plusieurs animaux.

### **Puis-je assurer tous mes animaux de compagnie en même temps avec une seule prime?**

Pour l'instant, c'est impossible. Vous pouvez très facilement souscrire une assurance pour chaque animal de compagnie via notre site web.

### **Quelles races puis-je assurer?**

Nous assurons toutes les races de chiens et de chats, y compris les croisements. Si vous ne trouvez pas la race de votre animal lors du calcul de votre offre, contactez-nous. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

## **Comment puis-je demander le remboursement de mes frais vétérinaires?**

Payez les frais vétérinaires et conservez la facture. Faites compléter le formulaire de déclaration de sinistre par le vétérinaire et remettez-nous le formulaire dans les 60 jours suivant la déclaration du sinistre. Vous avez reçu ce document avec votre contrat mais vous pouvez aussi le télécharger [ici](#).

Informez-nous dans les 8 jours suivant la maladie ou l'accident et envoyez-nous les factures dès qu'elles vous parviennent. Vous pouvez déclarer vos frais et nous transmettre les documents nécessaires via [sinistres@belfiusdirect.be](mailto:sinistres@belfiusdirect.be).

## **Mon animal est-il également assuré lorsque je suis en vacances?**

Si vous possédez la formule Or, les frais vétérinaires sont également couverts durant votre séjour à l'étranger de moins de 3 mois, à condition que le traitement ne puisse pas attendre votre retour en Belgique.