



Edizione 06/2026

Condizioni generali d'assicurazione (CGA). wau-miau.

wau-miau, un marchio dell'Europea Assicurazione Viaggi ERV
Casella postale, 4002 Basilea
info@wau-miau.ch, www.wau-miau.ch

Informazioni relative alla sua assicurazione

Gentile cliente,

siamo lieti di informarla in merito all'identità dell'assicuratore e ai principali contenuti del contratto d'assicurazione (articolo 3 della legge sul contratto d'assicurazione).

Per facilitare la lettura, questo testo è stato redatto con termini di genere specifici, ma che sono validi per tutti i sessi.

Chi sono i suoi partner contrattuali?

L'assicuratore che si fa carico dei rischi relativi alla presente assicurazione è: Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 San Gallo. Responsabile della presente assicurazione è: Europea Assicurazione Viaggi (denominata ERV nelle Condizioni generali d'assicurazione), una succursale dell'Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, con sede in St.Alban-Anlage 26, casella postale, CH-4002 Basilea.

Quali sono il diritto o le basi contrattuali applicabili?

Il presente contratto è disciplinato dal diritto svizzero. Le basi contrattuali sono costituite, p. es., dalla proposta, dalle informazioni per la clientela, dalle Condizioni generali d'assicurazione (CGA) ed eventualmente da altre Condizioni particolari o Condizioni complementari nonché dalla polizza. Per il resto si applica la legge federale sul contratto d'assicurazione. Qualora lo stipulante sia domiciliato/abbia la propria sede nel Principato del Liechtenstein si applicano il diritto e le disposizioni della legge sul contratto d'assicurazione vigenti in questo Paese.

Quali sono i rischi assicurati e qual è l'estensione della copertura assicurativa?

Gli eventi in relazione ai quali la ERV è tenuta a versare le prestazioni sono specificati nella proposta d'assicurazione, nella polizza e nelle relative CGA.

Di quale assicurazione si tratta?

Oggetto dei suoi contratti sono sostanzialmente le assicurazioni contro i danni. Le assicurazioni di somma fissa sono espressamente designate come tali nei documenti contrattuali (p. es. polizza).

Quali prestazioni assicurative sono erogate?

L'ammontare delle prestazioni o dei massimali e il genere di prestazioni assicurative sono riportati nella proposta d'assicurazione, nella polizza e nelle relative CGA. Lo stesso vale per franchigie, aliquote percentuali, partecipazioni ai costi e termini di carenza.

A quanto ammonta il premio dovuto?

L'importo del premio dipende dalla copertura assicurativa scelta e dai rischi assicurati. I dettagli in merito al premio, ai tributi e alle tasse legali (p. es. bollo federale) sono indicati nella proposta d'assicurazione, nella polizza oppure nel conteggio dei premi. Salvo indicazioni contrarie, il premio viene riscosso una volta all'anno. In caso di pagamento rateale, si deve comunque corrispondere l'intero premio annuo nell'arco di tempo previsto. La ERV si riserva il diritto di addebitare un supplemento per pagamenti rateali. Se il contratto viene disdetto anticipatamente, la ERV rimborsa il premio pagato per il periodo di assicurazione non trascorso, in conformità con le disposizioni legali e contrattuali.

Quali obblighi sussistono al momento della stipula del contratto?

Ai sensi dell'art. 6 della legge sul contratto d'assicurazione, lo stipulante, in quantoponente, è tenuto a rispondere con completezza e veridicità alle domande contenute nella proposta (p. es. data di nascita, sinistri precedenti). Se al momento della stipula dell'assicurazione, lo stipulante ha fornito una risposta non veritiera o incompleta a una domanda formulata per iscritto o in un'altra forma testuale, la ERV è autorizzata a disdire il contratto entro quattro settimane da quando viene a conoscenza della reticenza. Se il contratto viene risolto in seguito a una tale disdetta, si estingue anche l'obbligo a versare le prestazioni per i sinistri già occorsi, nella misura in cui il loro verificarsi o la loro entità siano stati influenzati dalle dichiarazioni incomplete o non veritiere. Se sono già state erogate delle prestazioni, può esserne chiesto il rimborso.

Quali altri obblighi vanno rispettati come stipulante?

Fra i principali obblighi a carico dello stipulante rientrano per esempio i seguenti:

- In caso di accertamenti da parte della ERV, p. es. accertamenti in caso di sinistro, lo stipulante è tenuto a collaborare (obbligo di collaborazione).
- In caso di sinistro devono essere adottate misure ragionevoli atte a limitare e ad accertare il danno (obbligo di limitare il danno).
- Se un fatto rilevante indicato nella proposta d'assicurazione e nella polizza dovesse essere soggetto a cambiamenti e ciò comportasse un aggravamento del rischio, occorre informare immediatamente la ERV (aggravamento del rischio).

Quando inizia e quando termina il suo contratto d'assicurazione?

Il contratto decorre e termina alla data indicata nella proposta d'assicurazione e nella polizza. Se è stato consegnato un attestato d'assicurazione o è stata accordata una copertura provvisoria, la ERV garantisce la copertura assicurativa a partire dalla data ivi indicata fino alla consegna della polizza. Alla scadenza della durata contrattuale concordata, il contratto si rinnova tacitamente per altri 365 giorni, a meno che uno dei partner contrattuali lo disdica per iscritto o in un'altra forma testuale osservando un termine di preavviso di 90 giorni prima della scadenza.

Il contratto può inoltre essere disdetto anticipatamente

- in seguito a un sinistro per il quale la ERV ha versato delle prestazioni:
 - dallo stipulante, al più tardi 14 giorni dopo essere venuto a conoscenza del pagamento; la copertura assicurativa cessa 14 giorni dopo la ricezione della disdetta;
 - dalla ERV, al più tardi alla data del versamento; la copertura assicurativa cessa 14 giorni dopo la ricezione della disdetta;
- in caso di aumento dei premi, della franchigia, delle quote di partecipazione ai costi o in caso di modifiche alle CGA da parte della ERV: da parte dello stipulante alla fine dell'anno d'assicurazione, se non è d'accordo con la nuova regolamentazione (fatte salve le modifiche imposte dalle autorità come la modifica dei premi, delle franchigie, dei limiti d'indennizzo, dell'estensione della copertura, l'adeguamento alla fascia d'età successiva o delle spese e dei tributi) in caso di coperture disciplinate dalla legge. La ERV comunica allo stipulante le modifiche entro e non oltre 30 giorni prima della scadenza dell'anno d'assicurazione in corso. La disdetta è valida se la ERV la riceve entro e non oltre l'ultimo giorno dell'anno assicurativo in corso. In assenza di disdetta entro l'ultimo giorno dell'anno assicurativo, si ritiene che lo stipulante abbia accettato la modifica del contratto.

Quando si beneficia del diritto di revoca?

Lo stipulante può revocare per iscritto o in un'altra forma testuale la propria proposta relativa alla stipula del contratto o la dichiarazione della sua accettazione. Il termine di revoca è di 14 giorni e decorre dal momento in cui lo stipulante propone o accetta il contratto. Il termine è rispettato se lo stipulante notifica la sua revoca alla ERV o se consegna la sua notifica di revoca all'ufficio postale l'ultimo giorno del termine di revoca. È escluso il diritto di revoca per le assicurazioni collettive di persone, gli accordi di copertura provvisori e gli accordi con una durata inferiore a un mese. L'eventuale premio annuo/unico resta dovuto qualora un terzo danneggiato rivendichi in buona fede delle pretese nei confronti della ERV.

Come procedere in caso di aggravamento o diminuzione del rischio?

Qualsiasi cambiamento avvenuto durante il periodo di validità del contratto concernente un fatto rilevante per la valutazione del rischio, la cui portata è stata stabilita dalle parti al momento della stipula del contratto, va immediatamente notificato per iscritto o in un'altra forma testuale alla ERV dallo stipulante. Si considerano rilevanti tutti gli stati di rischio in merito ai quali la ERV ha chiesto informazioni allo stipulante nel modulo della proposta o tramite altre domande scritte (ad es. questionario sui rischi, caratteristiche di rischio e operative ecc.). Se lo stipulante omette di effettuare tale comunicazione, nel periodo successivo la ERV non sarà vincolata al contratto. Se la comunicazione è avvenuta, la ERV è autorizzata ad aumentare conformemente i premi in modo retroattivo a partire dal momento dell'aggravamento del rischio o a disdire la parte del contratto interessata dal cambiamento entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione stessa. In tal caso, il contratto si estingue quattro settimane dopo il ricevimento della disdetta. Lo stesso diritto di disdetta spetta anche allo stipulante nel caso in cui non si raggiunga un accordo in merito a un eventuale aumento dei premi. In caso di una sostanziale diminuzione del rischio, lo stipulante è autorizzato a disdire il contratto per iscritto o in un'altra forma testuale con un preavviso di quattro settimane o, con il consenso della ERV, a richiedere una riduzione del premio. Se la ERV respinge la domanda di riduzione del premio o lo stipulante non è d'accordo con la riduzione offerta, quest'ultimo può recedere dal contratto per iscritto o in un'altra forma testuale entro quattro settimane dal momento in cui gli è pervenuto il relativo riscontro. La riduzione del premio ha effetto a decorrere dal momento in cui la ERV riceve la comunicazione corrispondente.

Quali sono i dati personali trattati e perché?

Tutti i dati personali sono trattati in conformità alla legislazione applicabile sulla protezione dei dati. La ERV è responsabile del trattamento dei suoi dati personali. Nell'informazione sulla protezione dei dati disponibile all'indirizzo www.wau-miau.ch/protezionedeidati trova ulteriori informazioni sulle finalità del trattamento (p. es. gestione dei contratti d'assicurazione, attività di marketing, tariffazione e creazione di prodotti su misura, esame del rischio ed elaborazione dei sinistri, destinatari in Svizzera e all'estero nonché i suoi diritti).

Quali tasse vengono addebitate?

Le fatture della ERV devono essere saldate entro 30 giorni. In caso di diffide ed esecuzioni la ERV addebita le seguenti tasse:

- tassa per la diffida legale CHF 20.–
- tassa per l'avvio di una procedura d'esecuzione (al netto delle spese giudiziarie e d'esecuzione) CHF 50.–
- tassa per la cancellazione di un'esecuzione CHF 80.– (la cancellazione ha luogo solo se tutti gli arretrati sono stati saldati).

Condizioni generali d'assicurazione (CGA)

- 1 Disposizioni generali
- 2 Assicurazione contro le malattie e gli infortuni
- 3 Servizio Lost & Found
- 4 Consulenze telefoniche e video tramite PocDoc®
- 5 Glossario

Tipologie di pacchetto

Per il diritto alle prestazioni il contratto d'assicurazione concluso è determinante. Le somme d'assicurazione e la franchigia valgono per ogni anno civile.

Previa deduzione della franchigia annuale, la ERV si fa carico del 90% delle spese di trattamento dell'animale assicurato, fino a concorrenza dell'importo massimo concordato nel contratto per ogni anno civile. La quota di partecipazione ai costi a carico dello stipulante è composta dalla franchigia e dall'aliquota percentuale del 10%.

Esempio di un conteggio dei costi della copertura di base: trattamento veterinario in seguito a malattia	Calcolo Dati in CHF
Spese di trattamento per cure veterinarie	1000.–
Franchigia scelta per anno civile	500.–
Assunzione dei costi da parte della ERV 90% delle spese di trattamento, al netto della franchigia	450.–
Franchigia residua per l'anno	0.–

Esempio di un conteggio dei costi per prevenzione: trattamento veterinario in seguito a castrazione	Calcolo Dati in CHF
Spese di trattamento per castrazione	800.–
Somma d'assicurazione massima relativa alla prevenzione per anno civile	300.–
Franchigia scelta per anno civile	500.–
Quota delle spese di trattamento conteggiate nella franchigia	300.–
Accredito per prevenzione	0.–
Franchigia residua per l'anno	200.–
Poiché la franchigia (CHF 500.–) supera la somma d'assicurazione massima per i casi di prevenzione (CHF 300.–), la ERV non copre le spese .	

Assicurazione contro le malattie e gli infortuni	wau-miau basic	wau-miau clever	wau-miau optima	wau-miau exclusive
Somma d'assicurazione	illimitata, salvo diversa indicazione			
Franchigia per anno civile	come da polizza			
Assunzione dei costi da parte della ERV	90% delle spese di trattamento (al netto della franchigia scelta) Dati in CHF			
Copertura di base - Cure veterinarie e medicinali - Test diagnostici ed esami radiologici - Interventi chirurgici - Costi di vitto e alloggio - Supplementi per le emergenze	✓ ✓ ✓ – –	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Trasporto Recupero, soccorso, trasporto di emergenza	–	300.–	500.–	500.–
Riabilitazione Chiropratica, fisioterapia manuale/strumentale	–	300.–	500.–	500.–
Medicina complementare/alternativa Agopuntura, osteopatia, biorisonanza, fitoterapia, omeopatia	–	300.–	500.–	500.–
Prevenzione Castrazione chirurgica, vaccinazioni	–	300.–	500.–	500.–
Odontoiatria patologie dentali e mascellari/mandibolari	–	300.–	500.–	500.–
Chemioterapia e radioterapia Chemioterapia e radioterapia per il trattamento di tumori	–	–	5000.–	5000.–
Malattie ereditarie e legate alla razza nonché malattie dello scheletro Trattamento di malattie ereditarie e legate alla razza, rotture dei legamenti crociati, displasia dell'anca e del gomito, lussazione della rotula	–	–	5000.–	5000.–
Prestazioni complementari - Eutanasia: - Alimentazione speciale su prescrizione - Servizio Lost & Found (assistenza per animali smarriti)	–	–	500.–	500.–
Consulenze telefoniche e video tramite PocDoc® - Kit di pronto soccorso - Accesso all'app PocDoc® - Telemedicina 24/7 - Videoconsulenze 24/7	–	–	–	✓ ✓ ✓ secondo la polizza

Le seguenti disposizioni generali e il glossario valgono per tutte le tipologie di pacchetto.

1 Disposizioni generali

1.1 Stipulante e animali assicurati

- A L'assicurazione è valida, se lo stipulante ha il proprio domicilio civile o dimora abitualmente in Svizzera o in Liechtenstein.
- B È assicurato l'animale indicato nella polizza assicurativa.
- C Si possono assicurare solo gli animali sani che hanno più di tre mesi e meno di sei anni.
- D Si possono assicurare i cani e i gatti detenuti in Svizzera o in Liechtenstein. Se lo stipulante trasferisce il proprio domicilio fuori dalla Svizzera o in Liechtenstein, la copertura assicurativa cessa a partire dalla data di partenza.
- E Sono esclusi dall'assicurazione gli animali detenuti per essere allevati a titolo professionale secondo l'ordinanza sulla protezione degli animali (OPAn).

1.2 Campo di applicazione e cessazione del contratto anticipata

- A Salvo disposizioni contrarie, l'assicurazione è valida in tutto il mondo.
- B Se, per una ragione contrattuale o legale, il contratto viene disdetto prima della scadenza prevista, la ERV rimborsa il premio pagato per il periodo di assicurazione non goduto, a meno che lo stipulante non disdica il contratto in caso di sinistro e in tale data il contratto sia in vigore da meno di 12 mesi.
- C Il contratto termina in caso di decesso dell'animale assicurato. È necessario presentare a ERV il documento ufficiale o la conferma del veterinario.
- D La scomparsa di un animale deve essere notificata alla ERV entro cinque giorni. Se entro due mesi è comprovato che l'animale assicurato non è stato ritrovato, è ritenuto scomparso. Al decorrere dei due mesi il contratto sarà risolto retroattivamente (data in cui viene meno il rischio assicurato).
- E L'obbligo della ERV di erogare prestazioni si estingue a fine contratto. Ciò vale anche per i casi d'assicurazione pendenti. In questo contesto è determinante la data del trattamento.

1.3 Pagamento dei premi, modifica del contratto e aumento del premio con l'avanzare dell'età dell'animale

- A I premi devono essere corrisposti entro la data indicata sulla fattura. Se i premi non sono corrisposti entro la rispettiva scadenza, la ERV sollecita lo stipulante al pagamento entro un adeguato periodo dilatorio per iscritto o in un'altra forma testuale. A seguito della scadenza del periodo dilatorio, viene sospeso l'obbligo di versare le prestazioni per i sinistri che si verificano a datare dalla scadenza del termine di diffida fino al pagamento integrale dei premi.
- B Lo stipulante può richiedere una modifica del contratto. La ERV è autorizzata a richiedere allo stipulante documenti/informazioni per l'esame del rischio e, sulla base di questi dati, può rifiutare la modifica del contratto.
- C Alla scadenza, i premi vengono adeguati alla fascia d'età successiva fino al compimento dell'undicesimo anno dell'animale assicurato. L'adeguamento del premio alla fascia d'età successiva avviene quando il suo animale raggiunge il terzo, quinto, settimo, nono e undicesimo anno di età. **L'adeguamento alla fascia d'età successiva non dà diritto a disdire il contratto senza rispettare il termine di disdetta contrattuale di tre mesi.**

1.4 Cambio di proprietario e di detentore

- A In caso di vendita, permuta, cambio di proprietà o cessione dell'animale assicurato, lo stipulante deve informarne per iscritto la ERV entro 14 giorni dall'avvenuta variazione. I diritti e gli obblighi del presente contratto sono trasferiti al nuovo proprietario o detentore.
- B Il nuovo proprietario o detentore ha la possibilità, entro 30 giorni dall'avvenuto passaggio di proprietà, di rinunciare a farsi carico dell'assicurazione. Anche la ERV ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dopo aver preso atto del passaggio di proprietà. Il contratto termina al più presto 30 giorni dopo la disdetta.

1.5 Obblighi in caso di sinistro

- A In caso di sinistro, si rivolga al Servizio sinistri della ERV, casella postale, CH-4002 Basilea. Notifichi il sinistro online sul sito www.wau-miau.ch/sinistri.
- B Lo stipulante, sia prima che dopo il sinistro, deve fare tutto il possibile per evitare o limitare il sinistro e per chiarirne le circostanze.
- C All'assicuratore devono
- essere fornite tempestivamente le informazioni richieste,
 - essere inviati i documenti necessari e
 - essere indicate le coordinate di pagamento (IBAN del conto bancario o del conto postale).
- D In caso di malattia o infortunio, occorre rivolgersi il prima possibile a un veterinario e seguirne le prescrizioni. Su richiesta della ERV, lo stipulante mette a disposizione i referti del veterinario necessari per esaminare il caso. Il veterinario deve essere esonerato dal segreto professionale nei confronti della ERV. La ERV può, a proprie spese, far controllare un animale da un veterinario di fiducia o da un prestatore di servizi di sua scelta.
- E I casi di sinistro, i cui referti di infortunio o malattia sono oggetto di controversia, vengono sottoposti alla valutazione di una facoltà di medici veterinari in Svizzera.
- F In presenza di una violazione colposa degli obblighi in caso di sinistro, l'assicuratore ha il diritto di decurtare l'indennizzo dell'importo del quale il danno si sarebbe ridotto in caso di comportamento conforme alle disposizioni.
- G L'obbligo dell'assicuratore di erogare le prestazioni decade se vengono rilasciate intenzionalmente dichiarazioni false, se vengono omessi determinati fatti o non vengono adempiuti gli obblighi stabiliti e ne conseguono danni per l'assicuratore.

1.6 Pretese nei confronti di terzi

- A Se lo stipulante è stato risarcito da terzi civilmente responsabili o dal loro assicuratore, in base al presente contratto non ha diritto ad alcun indennizzo. Se la ERV è stata citata in giudizio al posto del responsabile civile, lo stipulante è tenuto a cedere alla ERV le sue pretese di risarcimento di responsabilità civile fino a concorrenza dell'importo delle spese sostenute.
- B In caso di assicurazione multipla (assicurazione facoltativa oppure obbligatoria), la ERV eroga le prestazioni in via sussidiaria, a meno che anche le condizioni dell'altro assicuratore non contemplino una clausola di sussidiarietà. In tal caso si applicano le regolamentazioni di legge sulla doppia assicurazione.
- C Se sono presenti più assicurazioni in capo a società concessionarie, i costi vengono rimborsati complessivamente una volta sola.

1.7 Altre disposizioni

- A Le prestazioni corrisposte ingiustamente dalla ERV devono essere rimborsate alla stessa unitamente alle relative spese insorte entro 30 giorni dalla presa d'atto.
- B I diritti cadono in prescrizione 5 anni dopo il verificarsi del sinistro.
- C La detenzione, il ricovero e la cura dell'animale assicurato devono rispettare la legge federale sulla protezione degli animali (LPAn) e l'ordinanza sulla protezione degli animali (OPAn).
- D Le modifiche di indirizzo devono essere comunicate immediatamente alla ERV. In caso di mancato recapito del contratto d'assicurazione o dell'avviso di premio, l'obbligo della ERV di erogare le prestazioni viene sospeso per i sinistri che si verificano a datare dalla scadenza del precedente anno assicurativo fino al pagamento integrale dei premi.
- E Di regola la ERV eroga le prestazioni in CHF. Per la conversione di valute estere si applica il tasso di cambio in vigore nel giorno in cui la persona assicurata ha sostenuto tali costi.
- F Con il rimborso del sinistro da parte della ERV, lo stipulante cede su base forfetaria e automaticamente alla ERV il proprio credito derivante dal contratto d'assicurazione.
- G La ERV offre una copertura assicurativa ed è tenuta a soddisfare richieste di risarcimento danni o altri tipi di prestazioni spettanti di diritto solo nella misura in cui, così facendo, non venga violata alcuna sanzione o limitazione sancita dalle risoluzioni ONU, né alcuna sanzione commerciale o economica comminata dalla Svizzera, dall'Unione europea, dal Regno Unito e dagli Stati Uniti d'America.

2 Assicurazione contro le malattie e gli infortuni

2.1 Prestazioni ed eventi assicurati

- A Previa deduzione della franchigia annuale, in caso di infortunio o malattia dell'animale assicurato, la ERV si fa carico del 90% delle spese sottostanti fino a concorrenza dell'importo massimo concordato nel contratto per evento e anno civile (elenco esaustivo). La partecipazione ai costi e la franchigia sono a carico dello stipulante.

- a) Spese il trattamento veterinario, ambulatoriale o stazionario, presso un veterinario riconosciuto in Svizzera o in Europa;
- b) Attività diagnostiche ed esami radiologici;
- c) Interventi chirurgici;
- d) Medicamenti e ausili medici; restano determinanti le liste dei medicamenti veterinari dell'Istituto di farmacologia e tossicologia veterinaria o di Swissmedic;
- e) Costi di vitto e alloggio in ambulatorio o in ospedale;
- f) Supplementi per le emergenze;

Trasporto

- g) Recupero e soccorso dell'animale, nonché trasporto di emergenza in ambulanza per animali;

Riabilitazione

- h) Chiropratica;
- i) Fisioterapia manuale/strumentale;

Medicina complementare /alternativa

- k) Agopuntura;
- l) Osteopatia;
- m) Biorisonanza;
- n) Fitoterapia;
- o) Omeopatia;

Prevenzione

- p) Castrazione chirurgica;
- q) Vaccinazioni e richiami;

Odontoiatria

- r) Trattamento odontoiatrico per patologie dentali e mascellari/mandibolari;

Chemioterapia /radiazioni

- s) Chemioterapia e radiazioni per il trattamento di patologie cancerogene, tumori e linfomi;

Malattie ereditarie e genetiche nonché malattie dello scheletro

- t) Trattamento di malattie ereditarie e legate alla razza;
- u) Rotture dei legamenti crociati, displasia dell'anca e del gomito, lussazione della rotula;

Prestazioni complementari

- v) Eutanasia: spese per l'eutanasia;
- w) Alimentazione speciale su prescrizione;
- x) Servizio Lost & Found;

Consultazioni telefoniche e video

- y) Consultazioni per telefono o video sulla piattaforma partner PocDoc® messa a disposizione dalla ERV.

Per il rimborso delle spese si applicano le condizioni alla cifra 2 per l'eutanasia e il cibo speciale, le condizioni alla cifra 3 per il servizio Lost & Found e le condizioni alla cifra 4 per le consultazioni telefoniche e video.

B Nel complesso, queste prestazioni sono limitate dalla rispettiva somma d'assicurazione stabilita nella polizza e nella tabella «tipologie di pacchetto» di queste CGA.

2.2 Termini di carenza: limitazione delle prestazioni da parte della ERV

All'inizio dell'assicurazione durante il periodo di tempo indicato di seguito la ERV non eroga alcuna prestazione:

- a) Infortunio: 10 giorni dall'inizio dell'assicurazione;
- b) Malattia: 30 giorni dall'inizio dell'assicurazione;
- c) Malattie ereditarie e legate alla razza: 90 giorni dall'inizio dell'assicurazione.

Questi termini di carenza si applicano anche per le prestazioni supplementari stipulate in sede di modifica al contratto d'assicurazione (upgrade del prodotto).

2.3 Altre disposizioni

A Tutte le prestazioni di cui alla cifra 2.1 devono essere efficaci, utili ed economiche e devono essere prescritte ed erogate da un veterinario riconosciuto.

B In caso di infortunio o malattia, la copertura all'estero è limitata ai trattamenti durante i primi 60 giorni di un viaggio.

C La ERV eroga prestazioni veterinarie a condizioni di mercato. In caso di importi esagerati, la ERV può decurtare le prestazioni previa presentazione di fatture per trattamenti comparabili. Un prezzo è considerato a condizioni di mercato se corrisponde al prezzo medio che può essere documentato presentando tre fatture per trattamenti comparabili forniti da veterinari riconosciuti in Svizzera.

D La ERV può adeguare il contratto a partire dal nuovo anno d'assicurazione per le modifiche seguenti:

- a) premi;
- b) prestazioni;
- c) franchigie e regolamenti sull'aliquota percentuale;
- d) spese e tributi legali.

Le condizioni contrattuali modificate sono comunicate allo stipulante almeno un mese prima dell'inizio del nuovo anno d'assicurazione. A causa delle modifiche, lo stipulante è autorizzato a disdire la polizza. In assenza di disdetta al più tardi entro l'ultimo giorno dell'anno d'assicurazione in corso, la modifica è ritenuta accettata.

2.4 Esclusioni

L'assicurazione non copre quanto segue:

- a) malattie, infortuni, invalidità, infermità congenite, malformazioni, malattie ereditarie, malattie legate alla razza, malattie dello scheletro, nonché le conseguenze derivanti che si sono manifestate, o che erano riconoscibili prima dell'inizio dell'assicurazione, durante il termine di carenza o in caso di modifica del contratto (cfr. cifra 1.3 B);
- b) malattie ereditarie e quelle legate a una razza specifica sono coperte esclusivamente nei pacchetti Optima ed Exclusive;
- c) spese veterinarie per visite di prevenzione e spese per la marcatura degli animali (p. es. applicazione di microchip e passaporti per animali da compagnia);
- d) misure di prevenzione (p. es. profilassi contro le zecche, sverminazione, detartrasi), ad esclusione delle vaccinazioni e delle dosi di richiamo;
- e) interventi chirurgici di natura estetica (p. es. detartrasi) e relative conseguenze nonché tutti gli interventi correttivi;
- f) trattamenti per il diabete, consulenza alimentare nonché ogni alimentazione orientata a questo fine e qualsiasi tipo di integratore alimentare; restano determinanti le liste sui medicinali veterinari dell'Istituto di farmacologia e tossicologia veterinaria o di Swissmedic;
- g) gravidanza, cucciolata e relative conseguenze, esclusi i casi legati a malattie (p. es. tagli cesari in caso di complicazioni durante il parto);
- h) conseguenze di malattie infettive nel caso in cui l'animale non abbia ricevuto le vaccinazioni primarie;
- i) condizioni di affaticamento ed esaurimento, disturbi nervosi, psichici o psicosomatici, disturbi dello sviluppo e disturbi comportamentali (p. es. aggressività);
- k) danni arrecati all'animale da altri animali o da terzi responsabili che comportano una responsabilità civile, nonché danni intenzionali provocati all'animale dal suo detentore;
- l) compromissione della salute in seguito a gare, allenamenti o un episodio di caccia in cui l'animale è in competizione diretta con uno o molti altri animali (come nel caso delle corse dei levrieri);
- m) tutte le conseguenze derivanti da guerre, tumulti o movimenti di massa, terremoti, frane, inondazioni, valanghe o incidenti nucleari, ad eccezione delle conseguenze dell'impiego dell'animale per la ricerca o il soccorso di feriti nel caso in cui si verifichino gli eventi menzionati;
- n) tutte le conseguenze di epidemie e pandemie;
- o) tutte le conseguenze derivanti dall'inosservanza della legge sulla protezione degli animali (LPAn), dell'ordinanza sulla protezione degli animali (OPAn) e l'ordinanza del DFI concernente le formazioni per la detenzione e il trattamento degli animali (OFPAAn);
- p) ogni supplemento sulle fatture, in particolare per le visite a domicilio, spese di spedizione (porto e imballaggio), tasse di fatturazione nonché tasse d'ingiunzione;
- q) nuovi metodi di trattamento senza studi clinici;
- r) trattamenti resi necessari a causa di controlli veterinari omessi o non effettuati, o di raccomandazioni di trattamento da parte del veterinario non seguite;
- s) spese per servizi di telemedicina e videoconsultazioni, a meno che non sia stato scelto il pacchetto di prodotti Exclusive e queste non siano state gestite tramite PocDoc®.

2.5 Procedura in caso di sinistro

A Notificare il sinistro online sul sito www.wau-miau.ch/sinistri.

B I seguenti documenti devono essere presentati alla ERV:

- Nell'ambito del primo sinistro notificato alla ERV: la cartella clinica dalla nascita/trasferimento presso un nuovo veterinario.
- La fattura originaria dettagliata del veterinario pagata che deve contenere le seguenti informazioni: data del trattamento, indirizzo del detentore dell'animale, nome e marcatura dell'animale assicurato, diagnosi, prestazioni veterinarie erogate, medicinali somministrati, importo della fattura per le rispettive prestazioni e indirizzo del veterinario curante.
- I giustificativi, le ricevute e le prescrizioni rilasciate dal veterinario per l'animale assicurato.

C La ERV può chiedere, a spese dello stipulante, la traduzione di documenti in lingua straniera in una delle lingue ufficiali della Svizzera o in inglese.

3 Servizio Lost & Found

A Prestazioni ed eventi assicurati

Il servizio Lost & Found si fa carico delle spese dello stipulante relative alla ricerca di animali assicurati smarriti.

- a) Appello tramite radio locale;
- b) Pubblicazione di un annuncio sulla stampa locale;
- c) Segnalazione di scomparsa presso l'ufficio cantonale per il ritrovamento di animali e nella banca dati online della STMZ, Centrale svizzera per animali smarriti www.stmz.ch/it/. La ricerca dell'animale smarrito si estende per una durata massima di due mesi.
- d) Le spese per il salvataggio e il soccorso di animali feriti.

B Per ottenere le prestazioni, la scomparsa di un animale deve essere notificata alla ERV entro cinque giorni.

4 Consultazioni telefoniche e video tramite PocDoc®

A Lo stipulante ha accesso ai servizi di telemedicina e alle videoconsultazioni. I servizi di telemedicina sono disponibili gratuitamente e offrono consulenza medica generale fornita da personale qualificato.

Inoltre, è possibile prenotare videoconsultazioni con veterinari sulla piattaforma fornita da PocDoc®. Le spese per queste consulenze sono coperte dalla ERV, limitate al numero consultazioni in base alla polizza e per anno civile. Le consultazioni di cui non si è usufruito decadono alla fine dell'anno civile.

B Non sono coperte le spese per:

- videoconsultazioni che superano il numero massimo di prestazioni consentite per anno;
- consultazioni che si svolgono al di fuori della piattaforma fornita dall'assicuratore ossia PocDoc®;

C La ERV non è ritenuta responsabile di:

- diagnosi mediche errate o errori di trattamento che si verificano durante le consultazioni telefoniche o video;
- ritardi, interruzioni o guasti tecnici durante la fornitura dei servizi di telemedicina;
- danni causati dalle raccomandazioni del personale medico durante la consultazione.

D I servizi di telemedicina e le videoconsultazioni sono disponibili negli orari indicati sulla piattaforma. Si possono ottenere maggiori informazioni sull'uso e assistenza tecnica su www.wau-miau.ch/exclusive.

5 Glossario

A Aliquota percentuale

Se la franchigia annuale è stata raggiunta, la ERV si fa carico del 90% delle altre spese sostenute. L'aliquota percentuale del 10% corrisponde alle spese di cui lo stipulante deve farsi carico in prima persona in caso di sinistro.

Anno civile

Il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre di un anno.

E Estero

La Svizzera e il Paese in cui lo stipulante dimora permanentemente non sono considerati Paesi esteri.

Europa

Il campo di applicazione «Europa» comprende tutti gli Stati appartenenti al continente europeo, le isole del Mediterraneo e le isole Canarie, Madeira nonché gli Stati extraeuropei che si affacciano sul bacino del Mediterraneo. Il confine orientale a nord della Turchia è formato dalla catena montuosa degli Urali e dai seguenti Stati: Azerbaigian, Armenia e Georgia, anch'essi appartenenti al campo di applicazione «Europa».

F Franchigia

Un importo fisso dell'assicurazione malattie e infortuni di cui deve farsi carico lo stipulante in caso di sinistro. La franchigia si applica di volta in volta per ogni anno civile.

I Infortunio

È considerato un infortunio l'impatto improvviso, non previsto e dannoso di un fattore esterno insolito sul corpo dell'animale. Tale effetto pregiudica la salute fisica dell'animale e richiede una visita medica o un trattamento presso un veterinario.

M Malattia

Per malattia s'intende qualsiasi compromissione della salute fisica che non sia conseguenza di un infortunio e che richieda una visita medica o un trattamento medico presso un veterinario.

Malattia ereditaria

Sono definite ereditarie le malattie e le anomalie che si presentano frequentemente nella stessa linea familiare o tramite cosiddette nuove mutazioni, ovvero la comparsa di alterazioni del patrimonio genetico, che colpiscono complessivamente il genere fino ad allora immune. Una malattia del genere (p. es. displasia del gomito e dell'anca) può presentarsi in un momento qualsiasi della vita dell'animale che ne è affetto, quindi anche alla nascita. Una predisposizione genetica è equiparata a una malattia ereditaria.

Malattie dello scheletro

Le malattie dello scheletro includono rotture dei legamenti crociati, displasia dell'anca e del gomito e lussazioni della rotula. L'elenco è esaustivo.

Malattie legate alla razza

Le malattie legate alla razza sono patologie che si presentano con particolare frequenza in una determinata razza. Possono essere riconducibili a diverse cause, per esempio una predisposizione genetica in una razza che favorisce una determinata malattia. Una malattia del genere può presentarsi in un momento qualsiasi della vita dell'animale che ne è affetto, quindi anche alla nascita.

R Razza

Un elenco esaustivo delle razze che si possono selezionare è disponibile all'indirizzo www.wau-miau.ch/razza.

S Spese di trattamento

Le spese di trattamento sono coperte solo se la loro efficacia è scientificamente dimostrata e documentata.

Stipulante

Lo stipulante è la persona che ha sottoscritto un contratto d'assicurazione con la ERV. Lo stipulante è il detentore dell'animale.

Svizzera

Il campo di applicazione «Svizzera» comprende la Svizzera e il principato del Liechtenstein.

T Termine di carenza

Periodo dopo l'inizio dell'assicurazione o dopo una modifica contrattuale durante il quale le prestazioni non sono garantite. Per dettagli vedi cifra 2.2.

V Veterinario

È possibile trovare i veterinari e i terapeuti riconosciuti sul sito dell'assicurazione animali www.wau-miau.ch/domande.