

calingo



# Assicurazione infortuni e malattia per cani e gatti

Condizioni generali d'assicurazione Calingo Insurance AG

Edizione: febbraio 2024

## Benvenuto nel nostro branco

Grazie per la fiducia che riponi in Calingo. Siamo infinitamente lieti di accoglierti insieme al tuo amico a quattro zampe come membro del nostro branco.

Tutti noi abbiamo profondamente a cuore i nostri amici a quattro zampe: sia che li consideriamo come nostri terapeuti personali, personal trainer, ascoltatori pazienti o veri e propri membri della famiglia.

A differenza di quanto avviene per noi umani, non esiste una cassa malati obbligatoria che li protegga in caso di malessere, malattia o infortunio.

Calingo pone fine a questa situazione. Forniamo al tuo animale da compagnia la giusta protezione e ti garantiamo la possibilità di offrirgli le cure adeguate assumendoci le spese veterinarie.

Siamo convinti che ogni animale meriti una vita sana e felice. Con il nostro lavoro facciamo in modo che tu e il tuo beniamino possiate vivere un sacco di avventure insieme.

Siamo consapevoli che le condizioni generali d'assicurazione possano non essere una lettura entusiasmante. Ti chiediamo però di prenderti qualche minuto da dedicare alla lettura di questo documento. Ti aiuterà a comprendere meglio le prestazioni offerte. Il documento [informazioni sul prodotto](#) contiene un breve riassunto dei contenuti essenziali e dei punti principali dell'assicurazione Calingo per animali domestici.

Non esitare a contattarci in caso di domande o suggerimenti su come migliorare il prodotto, o se desideri fare un reclamo. Il tuo feedback, sia positivo che negativo, ci aiuterà a comprendere meglio le tue esigenze e a migliorare continuamente la protezione dei nostri amici a quattro zampe.

### Siamo raggiungibili tramite



**Telefono**

0800 00 57 90



**E-mail**

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



**Comunicare una visita  
veterinaria**

[pet-claims.calingo.ch](http://pet-claims.calingo.ch)

## Indice dei contenuti

<b>L'essenziale in breve .....</b>	<b>4</b>
<b>Condizioni generali d'assicurazione (CGA) .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Copertura assicurativa .....</b>	<b>6</b>
1.1. Animali domestici assicurati .....	6
1.2. Pacchetto base rischi assicurati/eventi assicurati .....	6
1.3. Coperture supplementari rischi assicurati/eventi assicurati .....	8
1.4. Esclusioni del rischio .....	8
1.5. Prestazioni dell'assicuratore .....	9
<b>2 Invio di una segnalazione di danno/visita veterinaria .....</b>	<b>10</b>
<b>3 Disposizioni generali .....</b>	<b>11</b>
3.1. Campo di applicazione territoriale .....	11
3.2. Ambito di applicazione temporale .....	12
3.3. Pagamento del premio .....	12
3.4. Durata del contratto di assicurazione .....	13
3.5. Adeguamento del contratto di assicurazione .....	13
3.6. Legge applicabile e competenza territoriale .....	13
3.7. Sanzioni .....	13
3.8. Comunicazioni .....	13
<b>4 Obblighi principali del proprietario dell'animale domestico/dello stipulante .....</b>	<b>14</b>
4.1. Obblighi principali del proprietario dell'animale domestico .....	14
4.2. Obblighi principali dello stipulante .....	14
<b>5 Definizioni .....</b>	<b>16</b>

## L'essenziale in breve

Nota: la versione tedesca delle nostre condizioni di assicurazione fa fede e costituisce la base per le altre versioni linguistiche. Quest'ultima ha uno scopo puramente informativo.

Le seguenti informazioni cliente ti forniranno una panoramica sull'identità dell'assicuratore e sul contenuto essenziale del contratto di assicurazione (art. 3 della Legge federale sul contratto d'assicurazione, LCA). I diritti e gli obblighi delle parti contraenti derivano dall'offerta/domanda o dal contratto di assicurazione e dai termini e condizioni del contratto. Si applicano inoltre le disposizioni della LCA.

Ai fini di una migliore leggibilità, nel presente documento gli stipulanti e le terze persone sono indicati nella forma maschile. Questa include ovviamente anche la forma femminile.

### Chi è l'assicuratore?

Simpego Versicherungen AG, Hohlstrasse 556, 8048 Zürich (di seguito «assicuratore»), una società anonima con sede in Svizzera.

### Chi è Calingo Insurance AG?

Calingo Insurance AG (di seguito «Calingo»), con sede legale in Svizzera, è un agente con vincolo di mandato relativo all'intermediazione di assicurazioni contro gli infortuni e le malattie degli animali domestici. Tra l'assicuratore e Calingo esiste un accordo di cooperazione in base al quale l'assicuratore si assume il rischio per i prodotti Calingo, in modo che il pagamento dei danni sia sempre garantito.

### Quando inizia e finisce il contratto?

La protezione assicurativa decorre dalla data indicata nell'offerta/riciesta o nel contratto di assicurazione. Per le malattie è previsto un periodo di carenza di 30 giorni (periodo di blocco) dall'inizio dell'assicurazione. Ciò significa che in questo periodo non siamo in grado di coprire i costi per il trattamento di malattie.

L'assicurazione è valida per un anno. Alla scadenza, lo stipulante riceverà un'offerta di rinnovo da Calingo. Il contratto si rinnova alle condizioni offerte, a meno che non venga disdetto per iscritto o in un'altra forma che costituisca prova scritta.

Entrambe le parti contraenti possono recedere dal contratto in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta. La disdetta decorre sempre

dall'ultimo giorno del mese in cui perviene all'assicuratore o allo stipulante. Per ogni caso di danno che comporti una prestazione, ognuna delle parti ha eguale diritto di risoluzione del contratto. Se un contratto d'assicurazione viene risolto/annullato anticipatamente (nel corso dell'anno), il premio assicurativo è dovuto solo fino al momento della risoluzione/disdetta del contratto.

Se lo stipulante annulla il contratto di assicurazione nel primo anno dalla stipula, ma in tale anno è già stato pagato un sinistro, il premio annuale è dovuto per intero.

### Quando e come si può revocare il contratto?

Lo stipulante può revocare il contratto d'assicurazione entro 14 giorni dall'approvazione dell'offerta (presentazione della richiesta di conclusione o accettazione del contratto) per iscritto o in un'altra forma che costituisca prova scritta. Il termine di revoca decorre dal momento in cui lo stipulante ha richiesto o accettato il contratto. Il termine viene rispettato se lo stipulante comunica la disdetta alla compagnia assicurativa entro l'ultimo giorno del periodo di disdetta o trasmette la comunicazione di revoca per posta. Le parti devono rimborsare le prestazioni già ricevute.

### Quali rischi sono assicurati?

I rischi assicurati e l'estensione della copertura assicurativa sono indicati nel contratto di assicurazione e nelle condizioni di assicurazione.

L'assicurazione copre gli animali domestici elencati nel contratto di assicurazione o le spese veterinarie derivanti dalla cura degli stessi.

Assicuriamo le spese veterinarie sostenute, ad esempio per:

- infortuni e malattie
- trattamenti dentali
- trattamenti di medicina complementare
- trattamenti preventivi
- trattamenti di medicina comportamentale

Il trattamento deve essere consigliato ed eseguito da un veterinario.

Non copriamo, tra gli altri, i costi relativi a:

- trattamenti effettuati su richiesta dello stipulante e non prescritti da un veterinario
- interventi di chirurgia plastica e ricostruttiva a fini estetici

### **Dove vale la copertura assicurativa?**

La copertura per gli animali domestici assicurati è valida in tutto il mondo, a condizione che ciò sia indicato nel contratto di assicurazione.

### **Quando si applica la copertura assicurativa?**

Sono assicurati solo gli eventi che si verificano durante la durata del contratto.

### **A quanto ammonta il premio e quando è esigibile?**

L'importo del premio e la sua scadenza sono indicati nel contratto di assicurazione.

### **Quali sono i principali obblighi dello stipulante?**

- Il benessere dell'animale è fondamentale. Lo stipulante è tenuto a rispettare in ogni momento le disposizioni della Legge federale sulla protezione degli animali e a trattare il proprio animale domestico al meglio delle proprie conoscenze e convinzioni.
- Raccomandiamo allo stipulante di far visitare regolarmente (ma almeno ogni 12 mesi) il proprio animale domestico da un veterinario e ad attuare le raccomandazioni per la vaccinazione. La mancata osservanza di tale raccomandazione può comportare una riduzione delle prestazioni se sussiste un nesso tra il trattamento e l'assenza di esami regolari.
- Lo stipulante ha l'obbligo di comunicare, informare e documentare; in particolare, deve denunciare il danno immediatamente al verificarsi dell'evento assicurato.
- È molto importante che lo stipulante fornisca informazioni corrette quando sottoscrive

un'assicurazione per il proprio animale domestico. Se lo stipulante rilascia deliberatamente dichiarazioni false, agisce in modo disonesto o presenta una richiesta eccessiva o falsa, ci vedremo costretti a:

- annullare o stornare il contratto di assicurazione,
- non pagare la richiesta dello stipulante e
- trattenere tutti i premi dalla data della presentazione della richiesta fraudolenta.

Ulteriori doveri e obblighi sono elencati nei capoversi 4.1 e 4.2.

### **Quando, come e dove si può presentare la segnalazione di un danno?**

La segnalazione del danno deve essere presentata a Calingo il prima possibile subito dopo il verificarsi dell'evento che lo ha causato. Siamo a disposizione 24 ore su 24. La segnalazione del danno può essere presentata telefonicamente oppure online.

- Per telefono: 0800 00 57 90
- Online: [pet-claims.calingo.ch](https://pet-claims.calingo.ch)

### **Come Calingo e l'assicuratore proteggono i miei dati?**

La privacy della nostra clientela e il trattamento responsabile e conforme alla legge dei dati hanno per noi la massima importanza. Nell'elaborazione dei dati personali, ci atteniamo in ogni momento alla normativa applicabile, in particolare alla Legge svizzera sulla protezione dei dati e al Regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR UE). Cliccare qui per consultare la nostra informativa sulla privacy ([it.pet.calingo.ch/datenschutzerklaerung](https://it.pet.calingo.ch/datenschutzerklaerung)) e l'informativa sulla privacy dell'assicuratore ([simpego.ch/it/protezione-dei-dati](https://simpego.ch/it/protezione-dei-dati)).

# Condizioni generali d'assicurazione (CGA)

## 1 Copertura assicurativa

### 1.1. Animali domestici assicurati

Sono assicurati gli animali domestici indicati nel contratto di assicurazione (cani e gatti).

### 1.2. Pacchetto base rischi assicurati/eventi assicurati

La copertura scelta, le somme assicurate, le aliquote percentuali e l'assunzione dei costi da parte di Calingo sono indicati nel tuo contratto di assicurazione. Eventuali trattamenti successivi devono essere consigliati ed eseguiti da un veterinario. Non copriamo i costi dei trattamenti desiderati ma che non sono stati prescritti o eseguiti da un veterinario. I veterinari saranno rimborsati per le loro prestazioni in base alle tariffe di riferimento di Calingo.

Si raccomanda di sottoporre il proprio animale ad un controllo veterinario almeno ogni 12 mesi (compreso il controllo dentale) e di attenersi alle raccomandazioni del veterinario in materia di vaccinazioni e trattamenti. La mancata osservanza di controlli regolari o delle raccomandazioni del veterinario può comportare una riduzione delle prestazioni se sussiste un nesso tra la raccomandazione di cui sopra e la condizione da trattare.

### Trattamento veterinario generale in caso di infortunio o malattia

- Se il veterinario o il suo assistente incaricato raccomandano un trattamento per l'animale, ne copriremo il costo.
- Il trattamento deve essere effettuato da un veterinario o da un'assistente veterinario.

### Esclusioni

- Non ci assumiamo i costi della chirurgia plastica e ricostruttiva per motivi estetici e ciò che ne consegue.

### Trattamento dentale

- Ci assumiamo i costi per i trattamenti dentali prescritti dal veterinario a causa di una malattia dentale o a seguito di un infortunio.
- Le corone dentali vengono pagate solo se sono necessarie a seguito di un infortunio.

### Esclusioni

- Non paghiamo i trattamenti che avrebbero potuto essere evitati con un controllo odontoiatrico annuale. Controlli regolari aiutano te e il tuo animalletto a prevenire lo svilupparsi di gravi malattie.

### Trattamento preventivo

- Per i trattamenti preventivi, ci assumiamo i costi fino alla somma assicurata indicata nel contratto di assicurazione per:
  - a. vaccinazioni;
  - b. castrazione;
  - c. rimozione del tartaro;
  - d. trattamenti antipulci e sverminanti;
  - e. controllo veterinario annuale;
  - f. controlli in base all'età (per cani a partire da 8 anni, per gatti a partire da 10 anni)

Non sono coperti i costi per altri trattamenti di prevenzione.

### Assistenza in caso di emergenza

- Se tu o un membro della famiglia dovete essere ricoverati d'urgenza, pagheremo il soggiorno del vostro animale domestico in una pensione per cani o presso una pet-sitter.

- Se la degenza in ospedale si protrae oltre il previsto a causa di complicazioni durante la gravidanza o il parto, ci assumiamo i costi per l'assistenza al tuo animale domestico.

#### **Esclusioni**

- Non ci assumiamo i costi di assistenza al tuo animale domestico durante una degenza ospedaliera programmata. Sono fatte salve eventuali complicazioni che comportino una permanenza prolungata in ospedale.
- Non ci assumiamo i costi per un trattamento di routine in ospedale.

#### **Trattamento di emergenza**

- Se il veterinario decide che è necessario un trattamento al di fuori dell'orario di ambulatorio, ci assumiamo i costi supplementari sostenuti a causa dell'emergenza.
- Qualora si renda necessaria una visita a domicilio, copriremo le spese aggiuntive sostenute se è stata assicurata una somma annua per malattia e infortunio di almeno CHF 12'000.

#### **Esclusioni**

- Non ci assumiamo i costi se il veterinario ritiene che il trattamento possa essere posticipato fino al normale orario di ambulatorio.

#### **Trattamento di medicina complementare**

- Se il tuo animale domestico ha bisogno di
  - a. idroterapia;
  - b. trattamento con medicinali omeopatici o erboristici;
  - c. agopuntura;
  - d. fisioterapia;
  - e. osteopatia o
  - f. terapia laser,

saremo noi ad assumerci i costi. Le terapie di medicina complementare devono essere consigliate ed eseguite da un terapeuta o da un veterinario con una formazione adeguata. Gli omeopati e i terapisti veterinari membri di una delle due associazioni professionali [HVS](#) (Associazione svizzera di omeopatia), [BTS](#) o [FSFA](#) sono considerati professionisti riconosciuti da Calingo.

#### **Trattamento avanzato**

- Ci assumiamo il costo del trattamento con cellule staminali, della terapia genica, dell'intervento chirurgico di trapianto con assistenza prima e dopo il trattamento e delle protesi, se consigliate dal veterinario, e se sono state già vagliate appieno tutte le altre possibili soluzioni.

#### **Esclusioni**

- Non ci assumiamo i costi di altri trattamenti avanzati.

#### **Trattamento di medicina comportamentale**

- Paghiamo i trattamenti comportamentali se l'animale è stato indirizzato dal veterinario a uno specialista del comportamento. Il disturbo comportamentale dell'animale domestico deve essere trattato da uno specialista in medicina comportamentale. I professionisti riconosciuti da Calingo sono veterinari iscritti all'associazione [STVV](#) o ad associazioni professionali con formazione equivalente.

#### **Esclusioni**

- Non ci assumiamo i costi dei trattamenti di medicina comportamentale se, in base al parere di uno specialista del settore, il disturbo è dovuto a una carente educazione.
- Non ci assumiamo i costi dei trattamenti medici comportamentali se l'animale domestico non è stato allevato in modo adeguato alla sua specie, secondo le disposizioni della Legge federale sulla protezione degli animali (LPAn) e dell'Ordinanza sulla protezione degli animali (OPAn).

## **Alimenti medicati**

- Ci assumiamo il costo degli alimenti prescritti dal veterinario nell'ambito del trattamento di una malattia o di una lesione.

## **Esclusioni**

- Non rimborsiamo i costi per gli alimenti prescritti per la perdita di peso.
- Non rimborsiamo i costi degli integratori alimentari.

## **1.3. Coperture supplementari rischi assicurati/eventi assicurati**

### **Protezione in tutto il mondo**

- Ci assumiamo le spese di trattamento all'estero, da parte di un veterinario riconosciuto dall'autorità competente, secondo le tariffe di riferimento in vigore nel paese. La durata massima del trattamento, dal suo inizio al suo completamento, non può superare i 24 mesi.

### **Esclusioni**

- Non ci assumiamo i costi per il trattamento dell'animale all'estero se ci si reca in loco appositamente.

### **Malattie preesistenti**

- Copriamo i costi per il trattamento di malattie preesistenti e infortuni fino all'importo concordato nel contratto di assicurazione, a condizione che il vostro animale domestico sia stato trattato o abbia ricevuto una diagnosi negli ultimi 24 mesi prima dell'inizio del contratto. Se l'ultimo trattamento o diagnosi risale a più di 24 mesi prima dell'inizio del contratto assicurativo, il trattamento verrà considerato come nuova malattia. Le nuove patologie non sono più coperte dalla copertura "Malattie preesistenti", ma rientrano nella copertura di base "Malattia e infortuni".

### **Esclusioni**

- Non sono coperti i costi di infortuni e malattie per i quali l'animale è stato trattato per la prima volta o ha ricevuto una diagnosi nei tre mesi precedenti l'inizio del contratto di assicurazione.

### **Danni alla proprietà in affitto causati da animali domestici**

- Sono assicurati i danni causati dall'usura e quelli che si verificano progressivamente (come i segni sul parquet riscontrati solo dopo ripetuti graffi) causati dagli animali domestici assicurati ai locali affittati ad uso privato in Svizzera dalle persone assicurate, se la durata dell'affitto è di almeno sei mesi.
- Ci assumiamo i costi che lo stipulante deve sostenere per la riparazione o la sostituzione dell'oggetto danneggiato. La prestazione è limitata alla somma specificata nel contratto d'assicurazione. Questa copertura è sussidiaria e si applica solo se la copertura per i danni ai beni in affitto causati da animali domestici non è inclusa in un altro contratto di assicurazione (ad esempio nell'assicurazione di responsabilità civile privata). Non è rilevante che l'altra assicurazione fornisca o meno una prestazione.

### **Esclusioni**

Non è prevista alcuna protezione assicurativa per i danni:

- che sono stati causati da negligenza grave o intenzionalmente o
- che erano altamente prevedibili (ad esempio gatti domestici senza lettiera).

## **1.4. Esclusioni del rischio**

Non possiamo erogare prestazioni assicurative nei seguenti casi:

- a. Trattamenti e operazioni che non sono stati prescritti ed eseguiti da un veterinario o da uno specialista riconosciuto.
- b. Se esiste un collegamento tra il mancato controllo veterinario annuale obbligatorio o la mancata osservanza delle vaccinazioni e dei trattamenti consigliati dal veterinario e un infortunio o una malattia dell'animale, le prestazioni possono essere ridotte o rifiutate.

- c. Tutti i costi per il trattamento di una malattia se l'animale non ha ricevuto la relativa vaccinazione, raccomandata dal veterinario.
- d. Se l'animale ha meno di otto settimane.
- e. In caso di sinistro, è previsto un periodo di attesa di 30 giorni dall'inizio dell'assicurazione per i casi di malattia, malattie ereditarie e difetti congeniti. I costi per i trattamenti successivi che ne conseguono non sono coperti.  
Questi termini di attesa si applicano anche a un animale domestico di nuova inclusione nel contratto di assicurazione.  
Non si applica alcun periodo di carenza in caso di infortunio per il rimborso di cure preventive.
- f. Per malattie preesistenti diagnosticate o trattate prima dell'entrata in vigore del contratto, nonché per le loro conseguenze, ad eccezione delle malattie preesistenti previste dalla copertura aggiuntiva "Malattie preesistenti". In questo caso, si applicano le disposizioni per le condizioni preesistenti di cui all'articolo 1.3 unitamente all'articolo 1.4 g.
- g. Malattie preesistenti che sono state diagnosticate o trattate per la prima volta nei tre mesi precedenti l'entrata in vigore del contratto di assicurazione non sono coperte dalla copertura "Malattie preesistenti". I costi per i trattamenti successivi derivanti da tali condizioni non sono coperti.
- h. Per referti veterinari e certificati rilasciati su tua richiesta.
- i. Per i costi di registrazione dell'animale e di microchippatura.
- j. Per qualsiasi costo relativo al trattamento di una malattia o di un infortunio causato direttamente o indirettamente da colpa o dolo dell'assicurato, in seguito ad atto o omissione dello stesso.
- k. Animali di membri dell'esercito, della polizia, dei vigili del fuoco, dei samaritani e dei servizi militari, nonché dei servizi di sicurezza di ogni tipo, a condizione che l'animale sia utilizzato per lavoro.
- l. Infortuni occorsi durante eventi (gare, coursing) di natura agonistica. Sono invece assicurati gli infortuni durante l'allenamento.
- m. Non saranno coperte le spese per l'eutanasia (a meno che non sia consigliata dal veterinario) e le indagini post mortem dell'animale.
- n. Per trattamenti non basati su pratiche mediche e di medicina complementare riconosciute.
- o. Spese veterinarie non adeguate e usuali (divergenti dalla tariffa di riferimento di Calingo).
- p. Per trattamenti dietetici, cure o malattie conseguenti all'obesità e per alimenti e medicinali specifici destinati a questo scopo. È fatto salvo l'aumento di peso derivante da una malattia diagnosticata.
- q. Per costi legati alla riproduzione, ad esempio gravidanza, parto, infertilità, test genetici, ecc.
- r. Per infortunio dell'animale domestico causato da terze persone o da altri animali. Se la terza persona non ha un'assicurazione di responsabilità civile o non può essere identificata, ci assumiamo noi i costi.
- s. Se l'animale domestico ferisce altri animali o persone o danneggia beni di terze persone.
- t. Non forniremo alcuna prestazione in caso di una violazione di sanzioni economiche, commerciali o finanziarie.
- u. Tutte le conseguenze di guerre, tumulti o movimenti di massa, eventi nucleari, epidemie e pandemie, nonché atti di violenza per motivi politici, religiosi o ideologici.

## 1.5. Prestazioni dell'assicuratore

### 1. Risarcimento

In caso di cure e interventi sugli animali domestici assicurati, rimborsiamo o ci assumiamo i costi necessari per le cure veterinarie, senza tuttavia superare le somme indicate nella polizza assicurativa.

Lo stipulante è tenuto a contribuire alle spese per le prestazioni richieste tramite una partecipazione ai costi.

La partecipazione ai costi viene fatturata in franchi svizzeri. I relativi termini di pagamento sono riportati nel prospetto delle prestazioni. Le condizioni in merito sono stabilite dall'assicuratore.

La data del trattamento o il ricorso alla prestazione assicurata sono decisivi per la determinazione della partecipazione ai costi.

Le prestazioni pagate dallo stipulante vengono rimborsate in franchi svizzeri.

A seconda della copertura, sono previste le seguenti partecipazioni ai costi:

## 2. Franchigia annuale

Si applica la franchigia concordata nel contratto di assicurazione. Eventuali limitazioni delle prestazioni saranno applicate solo dopo l'esaurimento della franchigia.

Esempio di calcolo della partecipazione ai costi in base alla franchigia annuale in CHF:

- Limite della prestazione (costi massimi assunti all'anno): 6000
- Franchigia annuale: 1000
- Percentuale dei costi coperti dall'assicuratore: 100% (con contributo proprio pari allo 0%)
- **Costi di trattamento caso 1: 4000**
  - Al netto della franchigia annuale: 3000 (4000 – 1000)
  - Limite della prestazione applicabile 6000 (non applicabile, in quanto limite della prestazione > costi di trattamento)
  - **Assunzione dei costi da parte dell'assicuratore: 3000** (3000 \* 100%)
  - **Stipulante con partecipazione ai costi: 1000**
- **Costi di trattamento caso 2: 600**
  - Al netto della franchigia annuale: 600 (600 – 0) (franchigia già esaurita dal caso 1)
  - Limite della prestazione applicabile 6000 – 3000 = 3000 (non applicabile, in quanto limite della prestazione > costi di trattamento)
  - **Assunzione dei costi da parte dell'assicuratore: 600** (600 \* 100%)
  - **Stipulante con partecipazione ai costi: 0**

## 3. Copertura dei costi e aliquota percentuale

Si applicano la copertura dei costi e l'aliquota percentuale concordate nel contratto di assicurazione. Qualsiasi limitazione della prestazione sarà applicata solo dopo la partecipazione ai costi e al netto dell'aliquota percentuale. Se è prevista una franchigia per sinistro, tutte le visite veterinarie per il medesimo trattamento saranno soggette a tale franchigia.

Esempio di calcolo della partecipazione ai costi in CHF:

- Limite della prestazione (spese veterinarie massime assunte per questo trattamento): 1400
- Aliquota percentuale: 300
- Percentuale dei costi coperti dall'assicuratore: 80%
- **Costi del trattamento: 1000**
  - Al netto dell'aliquota percentuale: 700 (1000 – 300)
  - Limite della prestazione applicabile 1400 (non applicabile, in quanto limite della prestazione > costi di trattamento)
  - **Assunzione dei costi da parte dell'assicuratore: 560** (700 \* 80%)
  - **Stipulante con partecipazione ai costi: 440**

## 2 Invio di una segnalazione di danno/visita veterinaria

### 1. Come elaboriamo le segnalazioni di danno

Il nostro obiettivo è quello di elaborare tutte le segnalazioni di danno nel più breve tempo possibile. Ti terremo aggiornato/-a sullo stato di avanzamento della tua segnalazione, in modo che tu sappia a che punto è la pratica. Se non ci è possibile pagare un caso di danno segnalato, ci impegniamo a spiegartene il motivo.

### 2. Segnalazione di danno da parte dello stipulante

Segnalaci il danno online su [pet-claims.calingo.ch](https://pet-claims.calingo.ch)

I seguenti documenti devono essere inviati a Calingo al momento della trasmissione della segnalazione di danno:

- a. Calingo può richiedere la cartella clinica e la lista dei veterinari che hanno effettuato i trattamenti.
- b. La fattura veterinaria originale con i seguenti dati:
  - data della diagnosi iniziale,
  - data del trattamento,
  - nome dell'animale,
  - diagnosi,
  - prestazioni veterinarie e medicinali forniti,
  - importo della fattura per la prestazione corrispondente,
  - nome, indirizzo e numero di telefono del veterinario che ha curato l'animale.
- c. I certificati, le ricevute e le prescrizioni emesse dal veterinario per l'animale assicurato.

Tutti i documenti relativi alla segnalazione di danno devono essere messi a disposizione di Calingo. Inoltre, Calingo ha il diritto di richiedere documenti e informazioni all'assicurato e a terze persone (ad esempio al veterinario curante).

### 3. Segnalazione di danno da parte del veterinario

Anche lo studio veterinario curante può segnalare il danno in tua vece. In tal caso, verificheremo prima con te se sei o meno d'accordo.

Quando il veterinario ci contatterà per verificare la protezione assicurativa, gli comunicheremo i relativi dettagli.

### 4. Perizia

Calingo può affidare l'esame dell'animale assicurato a qualsiasi altro veterinario di nostra scelta per ricevere una valutazione indipendente e una perizia specialistica. Su nostra richiesta, l'animale assicurato deve essere visitato dal veterinario da noi designato, a nostre spese.

In relazione a questa visita, i costi aggiuntivi (ad esempio le spese di viaggio) legati alla visita dal veterinario saranno rimborsati fino a un massimo di CHF 200. La perdita di guadagno conseguente al rispetto dell'appuntamento non rientra tra i costi aggiuntivi e non sarà coperta.

In caso di disaccordo tra lo stipulante e Calingo a causa di pareri veterinari contrastanti, possiamo nominare insieme un veterinario indipendente la cui decisione sarà vincolante per entrambe le parti.

### 5. Compenso ai fornitori di servizi

Di norma, il contraente è tenuto a versare ai fornitori di servizi (ad esempio, il veterinario curante) l'importo fatturato. Restano riservati gli accordi tra Calingo e i fornitori di servizi relativi ad un pagamento diretto.

## 3 Disposizioni generali

### 3.1. Campo di applicazione territoriale

Ci assumiamo i costi per le cure veterinarie nell'area geografica della Svizzera e nelle zone vicine al confine, a condizione che queste non si trovino a più di 75 km in linea d'aria dal domicilio dello stipulante.

Se indicato nel contratto di assicurazione, copriamo anche le spese veterinarie in caso di emergenza all'estero. Le spese per il trattamento da parte di un veterinario riconosciuto dall'autorità competente vengono rimborsate in base alla tariffa di riferimento in vigore fino alla fine del trattamento, ma per un massimo di 24 mesi dalla data del primo trattamento.

Se lo stipulante non ha più il suo domicilio permanente in Svizzera, l'assicurazione si estingue alla fine del mese in cui il domicilio è stato trasferito all'estero.

### **3.2. Ambito di applicazione temporale**

Sono assicurati solo gli eventi che si verificano durante il periodo di validità del contratto di assicurazione e tenendo conto del periodo di carenza. È necessario osservare i seguenti periodi di carenza:

- a) Infortunio e prevenzione: per questi trattamenti, l'assicuratore copre i costi dall'inizio del contratto di assicurazione.
- b) Malattia: nei primi 30 giorni dall'inizio del contratto di assicurazione, l'assicuratore non copre alcun costo per diagnosi o trattamenti. I costi per i trattamenti successivi non saranno coperti.
- c) Malattie preesistenti: l'assicuratore non copre le spese per diagnosi o trattamenti che sono stati diagnosticati o trattati per la prima volta nei tre mesi precedenti l'entrata in vigore del contratto di assicurazione. I costi per i trattamenti successivi non saranno coperti.

### **3.3. Pagamento del premio**

#### **1. Condizioni di esigibilità**

Il premio è generalmente pagabile alla data di esigibilità indicata nel contratto di assicurazione. Se è stato concordato un pagamento rateale, Calingo può applicare un supplemento per le rateizzazioni. Le singole rate del premio sono dovute solo alla rispettiva data di esigibilità, come indicato in fattura. Le rate non ancora esigibili sono considerate dilazionate.

In caso di mancato pagamento del premio o di una singola rata, verrà inviato un promemoria di sollecito. Il termine di 14 giorni per il pagamento deve essere rispettato a partire dalla data di invio del promemoria.

Se il termine fissato nel sollecito di pagamento del premio non viene rispettato, l'obbligo di assunzione delle prestazioni di Calingo è sospeso a partire dal primo giorno successivo alla scadenza dell'esigibilità fino al completo pagamento di tutti i crediti in essere in virtù del presente contratto in quel momento.

Calingo si riserva il diritto di addebitare le spese di sollecito fino a CHF 30.

L'assicuratore ha il diritto di recedere dal contratto dopo la scadenza non rispettata del periodo di sollecito. Tutti i documenti come fatture, solleciti o notifiche di recesso vengono inviati esclusivamente per via digitale (e-mail).

#### **2. Rimborsi**

In caso di risoluzione anticipata del contratto per motivi legali o contrattuali, il premio concordato per l'anno assicurativo in corso è dovuto solo in misura proporzionale fino alla data di risoluzione del contratto.

Tuttavia, l'intero premio annuale rimane dovuto se l'assicuratore ha erogato prestazioni nel primo anno assicurativo.

In caso di fatturazione dei premi, Calingo rinuncia all'incasso di importi inferiori a CHF 5 e al pagamento di importi fino a CHF 1. Questi importi saranno liquidati nel successivo calcolo dei premi.

#### **3. Modifiche contrattuali**

L'assicuratore può adeguare il contratto a partire dal nuovo anno assicurativo per apportare le modifiche seguenti:

- a) premi,
- b) regolamentazione delle aliquote percentuali,
- c) prestazioni,
- d) imposte governative,
- e) tasse.

In caso di modifiche del contratto, le nuove condizioni contrattuali saranno comunicate allo stipulante entro un mese prima dell'inizio del nuovo anno assicurativo.

Non ricevendo alcuna comunicazione entro e non oltre l'ultimo giorno dell'anno assicurativo, si presume che lo stipulante abbia acconsentito alla modifica contrattuale.

### **3.4. Durata del contratto di assicurazione**

#### **1. Inizio e fine dell'assicurazione**

La protezione assicurativa decorre dalla data indicata nel contratto di assicurazione. L'assicurazione è valida per un anno e si rinnova tacitamente di anno in anno, a meno che il contratto d'assicurazione non venga disdetto per iscritto o in un'altra forma che costituisca prova scritta.

Entrambe le parti contraenti possono recedere dal contratto in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta. La risoluzione ha sempre effetto l'ultimo giorno del mese in corso.

#### **2. Risoluzione in caso di danno**

Il contratto può essere risolto da entrambe le parti a seguito di una segnalazione di danno non oltre l'ultima prestazione erogata.

Se il contratto viene disdetto dallo stipulante, la protezione assicurativa si estingue immediatamente dopo il ricevimento della comunicazione di risoluzione da parte dell'assicuratore.

In caso di risoluzione del contratto da parte dell'assicuratore, la protezione assicurativa scade 14 giorni dopo l'avvenuta notifica della risoluzione allo stipulante.

#### **3. Risoluzione del contratto in caso di decesso**

In caso di morte dell'animale domestico, il contratto termina alla data del decesso.

#### **4. Altri motivi di cancellazione**

L'assicuratore si riserva inoltre il diritto di annullare o recedere dal contratto in caso di:

- a) motivazione fraudolenta della pretesa assicurativa,
- b) evento assicurato causato intenzionalmente,
- c) violazione del divieto di modifica in caso di danno.

La risoluzione diventa effettiva al momento della consegna allo stipulante.

### **3.5. Adeguamento del contratto di assicurazione**

Il contraente può adeguare l'estensione della copertura assicurativa all'inizio di un nuovo periodo contrattuale.

L'adeguamento deve essere comunicato a Calingo per telefono o per iscritto al più tardi 14 giorni prima dell'inizio del nuovo periodo contrattuale. Se questa scadenza viene rispettata, il contratto rimarrà al livello di tariffa originale per età. Ciò significa che l'adeguamento della copertura non comporterà un adeguamento del premio in base all'età dell'animale domestico.

### **3.6. Legge applicabile e competenza territoriale**

#### **1. Legge applicabile**

Al contratto d'assicurazione si applica il diritto sostanziale svizzero.

#### **2. Competenza territoriale**

I tribunali ordinari svizzeri sono competenti per le controversie derivanti dal contratto d'assicurazione.

### **3.7. Sanzioni**

L'obbligo d'assunzione delle prestazioni non si applica nella misura in cui le sanzioni economiche, commerciali o finanziarie applicabili impediscono l'esecuzione del contratto.

### **3.8. Comunicazioni**

Le comunicazioni allo stipulante giuridicamente valide vengono inviate all'ultimo indirizzo e-mail noto a Calingo. Calingo deve essere informata immediatamente di qualsiasi cambiamento di indirizzo.

Le comunicazioni devono essere presentate alla sede di Calingo.

- Telefono: 0800 00 57 90
- E-mail: [pet.service@calingo.ch](mailto:pet.service@calingo.ch)

La segnalazione del danno deve essere presentata a Calingo il prima possibile subito dopo il verificarsi dell'evento che lo ha causato. Siamo a disposizione 24 ore su 24. La segnalazione del danno può essere presentata telefonicamente oppure online.

- Per telefono: 0800 00 57 90
- Online: [pet-claims.calingo.ch](http://pet-claims.calingo.ch)
- Calingo Insurance AG, Reinhardstrasse 19, 8008 Zürich

I tuoi obblighi in caso di segnalazione di danno sono disciplinati nelle presenti disposizioni all'art. 2.2.

## **4 Obblighi principali del proprietario dell'animale domestico/dello stipulante**

### **4.1. Obblighi principali del proprietario dell'animale domestico**

Il proprietario dell'animale domestico è responsabile della salute e del benessere dell'animale assicurato. Adotta le precauzioni e le misure necessarie per garantire che il tuo animale non soffra di malattie o ferite evitabili. In tal senso si devono attuare i seguenti punti:

- a. Rispetta in ogni caso le disposizioni della Legge federale sulla protezione degli animali.
- b. Assicurati che il tuo animale domestico si sottoponga a un controllo veterinario (compreso quello dentale) ogni 12 mesi. Per mantenere l'animale domestico in salute, è necessario applicare le raccomandazioni sulle vaccinazioni veterinarie.
- c. Se si ammala ancora o ha un infortunio, devi assicurarti che un veterinario lo visiti immediatamente. Si devono seguire le raccomandazioni sul trattamento.

### **4.2. Obblighi principali dello stipulante**

- a. Segnalazione di danno  
Al verificarsi dell'evento assicurato, il danno deve essere segnalato immediatamente. Lo stipulante deve consentire all'assicuratore, laddove possibile, di svolgere qualsiasi verifica sulla causa e sull'ammontare del danno e sull'entità dell'obbligo di indennizzo, nonché fornire qualsiasi informazione al riguardo in modo completo e veritiero e in forma scritta e, all'occorrenza, di fornire i documenti giustificativi richiesti. Calingo è inoltre autorizzata a effettuare i propri accertamenti e a richiedere la documentazione (ad esempio la storia clinica presso il veterinario).
- b. Variazione del rischio  
In caso di modifica dei dati indicati nel contratto di assicurazione nel corso della durata dell'assicurazione (ad esempio cambio di indirizzo, trasferimento all'estero ecc.), lo stipulante è tenuto a darne immediata comunicazione a Calingo per iscritto o in un'altra forma che costituisca prova scritta.
- c. Segnalazione alla polizia  
Eventuali danni causati da terze persone o da animali, così come gli atti dolosi o intenzionali, devono essere denunciati immediatamente presso una stazione di polizia.
- d. Minimizzazione dei danni  
Nella misura in cui le circostanze lo consentano, devono essere rispettate le istruzioni dell'assicuratore per minimizzare ed evitare i danni. Inoltre, lo stipulante deve concedere il diritto di far esaminare l'animale assicurato da un veterinario scelto e a spese dell'assicuratore.
- e. Diritto di regresso  
Al verificarsi di un evento assicurato, nella misura in cui le circostanze lo consentano, lo stipulante è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per chiarire l'eventuale diritto di regresso.

1. Conseguenze di una violazione degli obblighi

Se lo stipulante o il proprietario dell'animale domestico viola intenzionalmente un obbligo di cui ai cpv. 4.1 o 4.2, l'assicuratore è esonerato dall'obbligo di prestazione. In caso di violazione dell'obbligo per colpa grave, l'assicuratore ha il diritto di ridurre la prestazione in proporzione alla gravità della colpa dello stipulante. Lo stipulante è tenuto a dimostrare l'assenza di negligenza grave.

## 5 Definizioni

### **Aliquota percentuale**

Importo che lo stipulante è tenuto a pagare per ogni caso di danno.

### **Assicuratore**

Simpego Versicherungen AG, Hohlstrasse 556, 8048 Zürich, Svizzera. L'assicuratore è il portatore del rischio di questo prodotto assicurativo.

### **Assunzione dei costi**

Definisce la percentuale dei costi per ogni caso di danno assunta dall'assicurazione.

### **Emergenza**

Trattamenti necessari dal punto di vista medico, imprevisti e non pianificati che non possono essere rimandati per ragioni mediche, poiché altrimenti comporterebbero un grave rischio per la salute dell'animale domestico.

### **Eestero**

L'estero comprende il territorio al di fuori dell'area locale di applicazione, come indicato al cpv. 3.1.

### **Franchigia annuale**

La franchigia è un importo fisso che lo stipulante deve versare ogni anno per coprire i costi di trattamento. Insieme all'aliquota percentuale, costituisce la partecipazione ai costi per le prestazioni assicurate. L'assicurazione contribuisce solo alle spese che superano l'importo della franchigia. Sono escluse le coperture aggiuntive "Malattie preesistenti" e "Danni alle proprietà in affitto causati da animali domestici". Non è prevista una franchigia annuale, ma una franchigia per sinistro.

### **Infortunio**

Per infortunio si intende l'effetto dannoso, improvviso e non intenzionale causato da un fattore esterno insolito sul corpo dell'animale che provoca una compromissione della salute fisica e che richiede un esame o un trattamento medico da parte di un medico veterinario.

### **Malattia**

Per malattia si intende qualsiasi alterazione della salute fisica che non sia il risultato di un infortunio e che richieda un esame o un trattamento medico da parte di un veterinario.

### **Malattia ereditaria**

Per malattie ereditarie si intendono le malattie e anomalie che compaiono nelle famiglie o come risultato delle cosiddette nuove mutazioni, cioè i recenti cambiamenti nel materiale genetico, nella totalità delle specie precedentemente non affetta. Tali malattie (ad esempio le displasie alle articolazioni del gomito e dell'anca) possono comparire in qualsiasi momento della vita dell'animale interessato, anche alla nascita. Una disposizione genetica (predisposizione) è assimilata a una malattia ereditaria.

### **Membri della famiglia**

Per membri della famiglia si intendono il coniuge o il partner in concubinato, i figli, i genitori, i nonni e le persone che vivono nella stessa comunità domestica dello stipulante.

### **Malattie preesistenti**

Una malattia o una lesione dovuta a un sinistro che si è verificato prima dell'inizio del contratto di assicurazione, che era già riconoscibile o che avrebbe potuto essere diagnosticata da un veterinario durante una visita, nonché qualsiasi trattamento successivo che ne sia derivato. Se l'ultimo trattamento risale a più di 24 mesi fa, questa condizione viene classificata come nuova e perde lo status di "Malattia preesistente".

**Periodo di carenza**

Periodo di tempo successivo all'entrata in vigore del contratto durante il quale non vengono erogate prestazioni.

**Partecipazione ai costi**

Le forme di partecipazione ai costi dipendono dal tipo di copertura:

- Franchigia annuale
- Quota propria dello stipulante risultante dall'assunzione dei costi da parte dell'assicuratore, ad esempio la quota propria è del 20% se l'assunzione dei costi da parte dell'assicuratore è dell'80%
- Aliquota percentuale

**Proprietario dell'animale domestico**

Proprietario e persona responsabile dell'animale domestico assicurato.

**Stipulante**

La persona fisica domiciliata in Svizzera indicata nella polizza assicurativa.

**Tariffa di riferimento**

L'onorario abituale richiesto da uno studio veterinario per fornire un trattamento/intervento chirurgico.

**Trattamento successivo**

Un trattamento successivo è un provvedimento medico che si rende necessario come conseguenza diretta del trattamento o della diagnosi precedente. Di seguito un esempio:

- Data del trattamento 01.01.2024: Intervento chirurgico dovuto a un incidente, diagnosi: gamba rotta.
- Data del trattamento successivo 01.02.2024: Fisioterapia a causa della frattura della gamba

**Veterinario**

Veterinari e terapisti con diploma federale o equipollente (BTS, HVS, VTS ecc.)