DIERENVERZEKERING
Dé verzekering voor hond en kat



Polisvoorwaarden Dierenverzekering

Versie 4.12.002

Polisvoorwaarden Dierenverzekering

Dit zijn de polisvoorwaarden van Dierenverzekering. Dierenverzekering is gevestigd aan Gronausestraat 1078A, 7534 AP te Enschede, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 06083971. Hierna wordt naar Dierenverzekering verwezen als "wij" of "ons". Wij spreken je in deze polisvoorwaarden aan met "je", "jij" of "jou(w)". Hiermee bedoelen we de persoon die de verzekering afsluit, oftewel de verzekeringnemer.

Heb je vragen of wil je een wijziging doorgeven?

Als je vragen hebt over jouw verzekering, deze polisvoorwaarden of als je een wijziging wil doorgeven, dan kun je ons bereiken op de volgende manieren:

Per e-mail via info@dierenverzekering.nl of het contactformulier op de website; Per post naar Dierenverzekering, Gronausestraat 1078A, 7534 AP te Enschede.

Als je andere vragen hebt, dan kun je ons ook telefonisch bereiken op 072-2029327.

Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Begrippenlijst
- Artikel 2 - Algemene bepalingen
- Artikel 3 - Wat zijn jouw verplichtingen?
- Artikel 4 - Wanneer mogen wij medische informatie over jouw huisdier opvragen?
- Artikel 5 - Welke dierenarts kan jij kiezen?
- Artikel 6 - Wat moet jij doen bij een afwijkend gewicht van een gekruiste hond?
- Artikel 7 - Wat zijn de gevolgen als je jouw verplichtingen niet nakomt?
- Artikel 8 - Hoe werkt jouw verzekering?
- Artikel 9 - Hoe werkt de betaling van jouw premie?
- Artikel 10 - Wanneer kan jouw eigen risico worden gewijzigd?
- Artikel 11 - Hoe kun je een declaratie indienen?
- Artikel 12 - Hoe gaan wij om met klachten?
- Artikel 13 - Verwerking persoonsgegevens en toepasselijk recht
- Artikel 14 - Hoe werkt de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën?
- Artikel 15 - Hoe werkt de aanvullende dekking Gebit?
- Artikel 16 - Hoe werkt de aanvullende dekking Castratie/Sterilisatie?
- Artikel 17 - Hoe werkt de aanvullende dekking Crematie?

Artikel 1 - Begrippenlijst

In onze polisvoorwaarden worden verschillende begrippen gebruikt. In dit artikel worden deze begrippen uitgelegd.

1. Verzekeringnemer: Hiermee bedoelen we de persoon die de verzekering heeft afgesloten en degene die juridisch gezien eigenaar is van het huisdier.
2. Verzekering: De overeenkomst die tot stand komt tussen jou en ons op basis van deze polisvoorwaarden.
3. Huisdier: De hond of kat die op basis van deze voorwaarden bij ons is verzekerd en op de polis staat. Het gaat om een huisdier dat een vast onderdeel is van jouw huishouden en niet bedoeld is voor de verkoop of een andere vorm van commercie.
4. Dierenarts: Iemand die geregistreerd staat bij de overheid als dierenarts en daarvoor de benodigde opleidingen heeft afgerond. De dierenarts moet consult houden in Nederland en een praktijkruimte hebben in Nederland. Een uitzondering hierop zijn dierenartsen die gevestigd zijn in de rest van Europa, mits je vooraf een schriftelijke doorverwijzing van een Nederlandse dierenarts aan ons hebt verstrekt.
5. Doorverwijzing: Een doorverwijzing naar een andere dierenarts, specialist of behandelaar naar aanleiding van een consult en/of onderzoek bij jouw eigen dierenarts. Er is pas sprake van een doorverwijzing als deze schriftelijk is.
6. Verzekeringsjaar: Een periode van twaalf maanden die aanvangt op de ingangs- of verlengingsdatum van de verzekering.

7. Medicijnen/medicatie: Geregistreerde geneesmiddelen die zijn goedgekeurd door de Nederlandse overheid, in het bijzonder het College ter beoordeling van Geneesmiddelen.
8. Medische hulpmiddelen: Middelen die worden gebruikt (ter ondersteuning) bij de behandeling van ziekte, letsel en/of aandoening of het verlichten van de symptomen van het huisdier.
9. Medische indicatie: Een bewijs van een dierenarts of specialist dat bepaalde medische hulp nodig is.
10. Schriftelijk: Per post of per e-mail.
11. Behandeling: Met de behandeling bedoelen wij het vooronderzoek, de ingreep inclusief de medicijnen en/of hulpmiddelen, de nazorg en complicaties.
12. Consult: Het raadplegen van een dierenarts of specialist voor een medisch advies.
13. Nederland: Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in West-Europa ligt.

Artikel 2 - Algemene bepalingen

Welke verzekeringen kun je afsluiten?

1. Je hebt de keuze uit drie verschillende hoofdpakketten: Basis, Plus en Top. Deze polisvoorwaarden zijn van toepassing op de verzekering van ons. Het is daarnaast mogelijk om een aanvullende verzekering voor jouw huisdier af te sluiten. Op de polis wordt vermeld of er aanvullende dekkingen zijn afgesloten. De verzekering kan worden uitgebreid met de volgende aanvullende dekkingen:
    - Alternatief & Therapieën (artikel 14);
    - Gebit (artikel 15);
    - Castratie/Sterilisatie hond/kat (artikel 16);
    - Crematie (artikel 17).

Artikel 3 - Wat zijn jouw verplichtingen?

1. Identificatiechip

   Als jouw huisdier bij ons verzekerd is, moet hij voorzien zijn van een identificatiechip. Als jouw huisdier nog niet voorzien is van een identificatiechip, moet je jouw huisdier laten registreren bij de dierenarts met een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard. Deze registratie is vereist om in het kader van de verzekering declaraties bij ons in te kunnen dienen.

2. Je geeft aan ons door dat jouw gegevens wijzigen. Je moet het binnen 30 dagen aan ons doorgeven als er sprake is van een van de volgende situaties:
    - jouw adres of e-mailadres is gewijzigd;
    - jouw IBAN-nummer is gewijzigd;
    - jouw huisdier is vermist;
    - jij niet meer de eigenaar van het huisdier bent of dat het huisdier bij iemand anders komt te wonen, in dat geval moet je ook een afstandsverklaring aan ons overleggen;
    - het huisdier is overleden, in dat geval is het nodig dat je een overlijdensverklaring van de dierenarts of een afschrift van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats aan ons overlegt; op de overlijdensverklaring of op het afschrift moet jouw naam en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van het huisdier worden vermeld.

3. Je werkt mee bij de afhandeling van de declaratie.

   Je bent verplicht om volledig met ons mee te werken bij de afhandeling van jouw declaraties en het verhalen van deze kosten op andere partijen. Je zal het nalaten om onze belangen te schaden.

4. Je geeft jouw huisdier de nodige zorg. Je bent verplicht om het huisdier dat je bij ons verzekert goed te verzorgen, dat betekent onder andere dat je:
    - zo snel mogelijk een dierenarts bezoekt bij een ongeval waarbij jouw huisdier is betrokken of bij een ziekte of aandoening (of een vermoeden daarvan) van jouw huisdier;
    - aanbevelingen voor jouw huisdier van de dierenarts opvolgt die bijvoorbeeld betrekking hebben op behandelingen en/of medicatie en alle andere zaken die gericht zijn op de bevordering van het herstel van jouw huisdier;
    - de noodzakelijke en gebruikelijke zorg biedt om ziekte, verwondingen of andere aandoeningen te voorkomen.

5. Je bent ook verplicht om de voorwaarden uit artikel 3.4 tenminste twaalf maanden voordat je een verzekering bij ons afsluit in

acht te hebben genomen. Als wij dat nodig achten, kunnen wij jou vragen om dat te bewijzen.

Artikel 4 - Wanneer mogen wij medische informatie over jouw huisdier opvragen?

1. Wij kunnen altijd contact met jou opnemen om informatie over jouw huisdier op te vragen. Wij mogen daarnaast met de dierenarts overleggen over hoe het met het huisdier gaat, over de behandeling en de kosten daarvan en wat de ziektegeschiedenis van het huisdier is.
2. Wij mogen de patiëntenkaart van jouw huisdier opvragen bij jou of de dierenarts. Je bent verplicht om binnen een redelijke termijn mee te werken als wij gegevens over het huisdier opvragen.

Artikel 5 - Welke dierenarts kan jij kiezen?

1. In beginsel ben je vrij in de keuze van de dierenarts. In het geval dat wij van oordeel zijn dat de dierenarts niet aan de eisen van kwaliteit en/of prijs voldoet of ons vertrouwen heeft geschaad, kunnen wij jou verzoeken om een andere dierenarts te kiezen. Als wij dat verzoek doen, ben je verplicht om daaraan mee te werken.

Artikel 6 - Wat moet jij doen bij een afwijkend gewicht van een gekruiste hond?

1. Als je een gekruiste hond bij ons hebt verzekerd, ben je verplicht om zo snel mogelijk aan ons mee te delen als het volgroeide gewicht afwijkt van het gewicht dat op de polis is vermeld. Vanaf het moment dat deze melding wordt gedaan, wordt de premie opnieuw vastgesteld. Dit kan betekenen dat de premie wordt verhoogd of verlaagd. Deze bepaling is niet van toepassing op rashonden.

Artikel 7 - Wat zijn de gevolgen als je jouw verplichtingen niet nakomt?

1. Als je één of meer van jouw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden niet nakomt en wij daardoor worden benadeeld, dan vervalt jouw recht op een vergoeding of er wordt een kleiner bedrag vergoed. Als jij één of meer van jouw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden niet nakomt en wij daardoor niet worden benadeeld, dan mogen wij extra gemaakte kosten bij jou in rekening brengen of in mindering brengen op jouw vergoeding.

Artikel 8 - Hoe werkt jouw verzekering?

1. **Wie is er verzekerd?**

   Jij bent als de eigenaar van het huisdier verzekerd. De naam van jou en jouw huisdier staan op de polis.

2. **In welke gebieden ben jij verzekerd?**

   Je bent verzekerd voor medische kosten van het huisdier, die zijn gemaakt bij een dierenarts of specialist (een dierenarts die zich heeft gespecialiseerd in een bepaald vakgebied) die is gevestigd in Nederland. Je bent ook verzekerd voor medische kosten in Europa als je door een Nederlandse dierenarts bent doorverwezen naar een dierenarts of specialist in Europa. Je komt daar pas in aanmerking voor een vergoeding als je een schriftelijke doorverwijzing van de Nederlandse dierenarts aan ons hebt verstrekt. Voor het overige is vergoeding van medische kosten in het buitenland aan een maximum gebonden.

3. **Wanneer kunnen jouw kosten worden gedekt?**

   Je bent verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten die zijn gemaakt bij een dierenarts of specialist tijdens de looptijd van de verzekering als gevolg van een ziekte of aandoening bij het huisdier of een ongeval dat het huisdier is overkomen. Daarnaast moeten de symptomen van de ziekte, aandoening of het ongeval zich hebben geopenbaard tijdens de looptijd van de verzekering. In artikelen 8.11 en 8.12 wordt gespecificeerd voor welke kosten je verzekerd bent. In artikelen 8.13 t/m 8.15 wordt gespecificeerd welke kosten niet worden gedekt.

4. Medische kosten die als gevolg van een ziekte of een aandoening zijn ontstaan tijdens de wachttermijn zijn niet verzekerd. In artikelen 8.20 t/m 8.22 vind je meer informatie over de wachttermijn.

5. **Hoe werken de verschillende pakketten?**

   De vergoeding die je ontvangt is afhankelijk van het pakket en het eigen risico dat je gekozen hebt. Het pakket en eigen risico wordt op jouw polis weergegeven. Er zijn drie verschillende pakketten:

Pakket	Vergoedingspercentage (%)	Maximaal verzekerd bedrag (€)
Basis	50	3000
Plus	70	4000
Top	90	10000

   Als in het navolgende geen specifiek ander vergoedingspercentage wordt genoemd, geldt het standaard-vergoedingspercentage, eventueel tot een bepaald specifiek maximum en altijd maximaal tot het maximaal verzekerde bedrag. Als wel een afwijkend specifiek vergoedingspercentage wordt genoemd geldt dat percentage, eventueel tot een specifiek bepaald maximum en altijd tot het maximaal verzekerde bedrag.

6. **Hoe werkt jouw eigen risico?**

   Het eigen risico dat je neemt is €0, €50, €100 of €150 per verzekeringsjaar. De periode van het eigen risico start op de ingangsdatum van de verzekering. Een nieuwe periode van het eigen risico start bij een nieuw verzekeringsjaar. Als je een rekening van de dierenarts declareert, wordt eerst het eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het gedeelte van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt het overgebleven gedeelte van het verzekerde bedrag vergoed volgens het vergoedingspercentage van het pakket dat je gekozen hebt.

7. **Wat zijn "medische kosten"?**

   Met medische kosten worden bedoeld de kosten van een dierenarts voor onderzoek en/of behandeling van een ziekte, aandoening of ongeval met betrekking tot jouw huisdier. Daaronder vallen ook de medicijnen en/of hulpmiddelen die worden voorgeschreven door de dierenarts. In artikel 8.11 en 8.12 wordt gespecificeerd welke kosten vergoed worden.

8. **Wat bedoelen wij met "medisch noodzakelijk"?**

   Met medisch noodzakelijk bedoelen wij de noodzaak zoals in het algemeen binnen de diergeneeskundige wetenschap is erkend om een ziekte, aandoening en/of ander letsel te behandelen.

9. **Wat wordt bedoeld met "ziekte" en "aandoening"?**

   Met "ziekte" en "aandoening" wordt bedoeld een afwijking of verstoring van de gezonde staat van het lichaam van een huisdier of een gedeelte van het lichaam. De afwijking of verstoring kan bijvoorbeeld een gevolg zijn van een bacterie, virus, infectieziekte, schimmel, tumor, ongeval, een aangeboren of hormonale afwijking, slijtage of erfelijke aanleg.

10. **Wat wordt bedoeld met “erfelijke aandoening”?**

    In beginsel wordt aan de hand van de informatie van het Landelijk InformatieCentrum Gezelschapsdieren (LICG), het ExpertiseCentrum Genetica Gezelschapsdieren en de Stichting Dier&Recht bepaald en bewezen welke aandoeningen, al dan niet gedeeltelijk, erfelijk zijn in de zin van veroorzaakt door bij het betreffende dierenras meer dan gemiddeld voorkomende afwijkingen in genen in het DNA.

11. **Welke medische kosten worden verzekerd?**

    Hieronder volgt een overzicht van welke medische kosten en in welke gevallen deze in aanmerking komen voor een vergoeding:

1. **Kosten van een consult**

   De kosten van consulten bij een dierenarts of specialist in verband met medisch noodzakelijke zorg als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval met betrekking tot het huisdier. Hieronder vallen ook eventuele reis- of visitekosten van de dierenarts.

   - Basis-pakket: 50% met een maximum van €100 per verzekeringsjaar
   - Plus-pakket: 70% met een maximum van €150 per verzekeringsjaar
   - Top-pakket: 90% met een maximum van €200 per verzekeringsjaar

2. **Noodzakelijk onderzoek**

   De kosten van een noodzakelijk onderzoek om de ziekte of aandoening van het huisdier vast te stellen of te controleren.Voor röntgenfoto, echo's, hartfilmpjes (ECG), MRI- en CT-scans is de vergoeding per pakket als volgt:

   - Basis-pakket: 0% van de kosten;
   - Plus-pakket: 0% van de kosten;
   - Top-pakket: 50% van de kosten.

   Voor kosten van bloed-, urine-, weefsel- of ontlastingsonderzoek en bloeddrukmetingen is de vergoeding per pakket als volgt:

   - Basis-pakket: 0% van de kosten;
   - Plus-pakket: 50% van de kosten;
   - Top-pakket: 50% van de kosten.

3. **Behandeling in het buitenland**

   Wij vergoeden de kosten van veterinaire behandeling bij een buitenlandse dierenarts tot een maximum van €1.000 per verzekeringsjaar, in de volgende gevallen:

   - **Noodsituatie tijdens reis:** Wanneer het huisdier tijdens verblijf in het buitenland acute veterinaire zorg nodig heeft;
   - **Verwijzing door Nederlandse dierenarts:** Wanneer de behandelend Nederlandse dierenarts het huisdier verwijst naar een gespecialiseerde kliniek in Europa.

   Voorwaarden:

   - Het maximum van €1.000 geldt voor beide situaties **gezamenlijk** per verzekeringsjaar;
   - De vergoeding vindt plaats volgens het vergoedingspercentage van het gekozen pakket;
   - Het eigen risico is van toepassing;
   - Bij verwijzing door Nederlandse dierenarts moet de verwijzing schriftelijk zijn vastgelegd en vooraf aan ons zijn overhandigd;
   - Alle rekeningen moeten zijn vertaald in het Nederlands of Engels;
   - Op de rekening moet de naam en het chipnummer van jouw huisdier staan;
   - Bij de declaratie moet ook een patiëntenkaart ("medical chart") in het Nederlands of Engels worden meegestuurd;
   - Ook deze rekeningen moeten voldoen aan de voorwaarden van Artikel 11.7;
   - Kosten voor transport naar het buitenland zijn uitgesloten van vergoeding.

   Als je niet aan al deze voorwaarden voldoet, dan zullen wij de declaratie niet behandelen.

4. **Vervoerskosten**

   Wij vergoeden geen vervoerskosten met betrekking tot het huisdier, met uitzondering van vervoer door een dierenambulance binnen Nederland voor medisch noodzakelijke spoedeisende zorg. Deze kosten worden als volgt vergoed:

   - Basis-pakket: 0% van de kosten;
   - Plus-pakket: 70% van de kosten;
   - Top-pakket: 90% van de kosten.

5. **Preventieve zorg**

   De kosten voor preventieve zorg worden per verzekeringsjaar tot maximaal €65 vergoed als je gekozen hebt voor het Top-pakket. Onder preventieve zorg vallen vaccinaties, titerbepaling, gezondheidscontroles en parasietenbestrijding. Bij de andere pakketten wordt preventieve zorg niet vergoed.

6. **Onderzoek en behandeling van allergie**

   Wij vergoeden de kosten voor onderzoek en behandeling van allergie. Hieronder vallen ook de kosten van (voor)onderzoeken, testen, medicijnen zoals Apoquel, Cytopoint en medicatie voor hyposensibilisatie / immuuntherapie met een maximum van € 100 per verzekeringsjaar als je gekozen hebt voor het Top-pakket; bij de andere pakketten worden deze kosten niet vergoed.

7. **Operaties**

   Wij vergoeden de kosten van operaties, tenzij er sprake is van een uitzondering. De operaties die niet worden vergoed staan in artikel 8.14.

8. **Chronische aandoening**

   De kosten van een chronische aandoening of ziekte van het huisdier die het huisdier heeft opgelopen in de periode dat het bij ons is verzekerd vergoeden wij maximaal over een periode van vier aaneengesloten maanden.

9. **Specialistische zorg**

   Onder specialistische zorg verstaan wij de medische zorg die niet in je eerstelijns dierenartspraktijk wordt gegeven, zoals een behandeling en verblijf in een (specialistische) kliniek en/of dierenziekenhuis. De vergoeding van de kosten op een factuur van een verlener van specialistische zorg vergoeden wij per pakket als volgt:

   - Basis-pakket: 0% van de kosten;
   - Plus-pakket: 50% van de kosten;
   - Top-pakket: 50% van de kosten.

   Uitzonderingen hierop zijn:

   - voor röntgenfoto’s, echo’s, hartfilmpjes (ECG), MRI- en CT-scans wordt enkel 50% bij het Top-pakket vergoed, bij de overige pakketten worden deze kosten niet vergoed;
   - de kosten van opname en verblijf worden maximaal vijf dagen met een maximum van € 50,00 per nacht vergoed.

10. **Medicijnen**

    Wij vergoeden de kosten van medicijnen die voorgeschreven zijn door een dierenarts, onder de voorwaarde dat:

    - de medicijnen geregistreerd zijn in Nederland door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen of de medicijnen vallen onder de cascaderegeling van het Besluit Diergeneeskundigen Artikel 5.1;
    - de medicijnen voor ten hoogste drie maanden zijn verstrekt. Als je een grotere hoeveelheid (een hoeveelheid voor meer dan drie maanden of meer dan wordt geadviseerd door de dierenarts) afneemt, dan zijn wij gerechtigd de vergoeding van alle verstrekte medicijnen af te wijzen.
    - De medicijnen deel zijn van een behandeling of operatie die door Dierenverzekering wordt vergoed, met inachtneming van de betreffende vergoedingspercentages en maxima.

11. **Medische hulpmiddelen**

    Wij vergoeden de kosten van medische hulpmiddelen aan de hand van wat in artikel 8.12 is bepaald.

12. **Dwang- en sondevoeding**

    Wij vergoeden de kosten van dwang- en sondevoeding toegediend door een dierenarts.

13. **Bloedtransfusie**

    Wij vergoeden een gedeelte van de kosten van bloedtransfusie. Wij vergoeden maximaal €200 per verzekeringsjaar.

14. **Onderzoek en behandeling van tumoren**

    Wij vergoeden (een gedeelte van) de kosten voor onderzoek en behandeling van tumoren. Hieronder vallen ook (voor)onderzoeken, testen, medicijnen, laser- en chemotherapie en radiotherapie. De vergoeding per pakket is als volgt:

    - Basis-pakket: 0% van de kosten;
    - Plus-pakket: 0% van de kosten;
    - Top-pakket: 50% van de kosten.

15. **Inslapen van het huisdier**

    Wij vergoeden de kosten van het laten inslapen en laten afvoeren van het overleden huisdier. De kosten van de begrafenis of crematie en bijbehorende vervoerskosten worden niet vergoed.

12. **Hoe werkt de vergoeding van medische hulpmiddelen?**

Als je noodzakelijke hulpmiddelen voor jouw huisdier huurt of koopt, worden deze in sommige gevallen door ons vergoed. Wij vergoeden maximaal één (1) hulpmiddel per behandeling per dier. In de onderstaande tabel wordt weergegeven welke hulpmiddelen in aanmerking komen voor een vergoeding. Wij vergoeden alleen hulpmiddelen als deze door een dierenarts zijn voorgeschreven. Het percentage dat vergoed wordt en de maxima zijn afhankelijk van het pakket dat je gekozen hebt. Daarnaast geldt het gekozen eigen risico.

Hulpmiddel	Vergoeding
Aerocat	Ja
Bench koop	Nee
Bench huur	Ja
Brace koop*	50%
Care lift/Loophulp	Nee
Critical Care spuit	Ja
Glucosemeter	Ja
Insulinepen	Ja
Katkor/Uricat/Dog I Noir	Ja
Kraag/Mooncollar koop	Ja
Kraag/Mooncollar huur	Ja
Medical Pet shirt	Ja
Medische bandages*	50%
(Medische) tuigen	Nee
Nagelschaar	Nee
Optivizor*	50%
Orthopedisch kussen	Nee
Orthopedische Schoen*	50%
Pillenschieter	Nee
Prothesen*	50%
Rolstoel koop*	50%
Rolstoel huur	Nee
Schoentjes	Ja
Soft paws	Nee
Tabletdeler	Nee
Tekentang	Nee
Thermometer	Nee
Thunder shirt	Nee
Toe grips	Nee
Verbandmiddelen	Ja
Zonnebril*	50%
Zuurstofkooi	Nee

* Bij deze hulpmiddelen behouden wij het recht om de vergoeding af te wijzen. Voordat wij beoordelen of een hulpmiddel in aanmerking komt voor een vergoeding, moet je eerst de diagnose en patiëntenkaart aan ons hebben verstrekt. Als je deze stukken niet of niet op tijd aan ons verstrekt, dan kan het recht op vergoeding komen te vervallen of de vergoeding worden verminderd, behalve als wij door de tekortkoming niet worden benadeeld. Voor deze hulpmiddelen geldt dat deze tijdens de gehele looptijd van de verzekering - en dus niet per verzekeringsjaar - maximaal twee keer worden vergoed.

Hulpmiddelen die niet in de bovenstaande tabel staan vermeld

Het kan mogelijk zijn dat hulpmiddelen worden vergoed die niet in de bovenstaande tabel staan weergegeven. Als je hierover contact met ons opneemt, zullen wij beoordelen of en voor welk bedrag deze vergoed worden.

Verzend- en vervoerskosten en borg

Wij vergoeden geen verzend- en vervoerskosten met betrekking tot de hulpmiddelen. Wij vergoeden ook geen borg die betaald moet worden bij het huren en/of lenen van hulpmiddelen.

13. **Worden reserve-exemplaren, reparatie en vervanging van hulpmiddelen vergoed?**

Wij vergoeden geen kosten voor reserve-exemplaren van hulpmiddelen. Als het noodzakelijk is dat een hulpmiddel wordt gerepareerd of vervangen, dan moet je contact met ons opnemen. Wij zullen daarna beoordelen of de reparatie en/of vervanging wordt vergoed. Wij vergoeden geen kosten van reparatie en/of vervanging als deze het gevolg zijn van onjuist gebruik of ander onachtzaam gebruik van de hulpmiddelen.

14. **Welke medische kosten zijn niet verzekerd?**

Wij vergoeden niet alle medische kosten. In de onderstaande lijst staat welke medische kosten en in welke situaties wij de medische kosten niet vergoeden:

1. **Preventieve zorg**

   Wij vergoeden geen preventieve zorg, tenzij dit wordt benoemd in artikel 8.10. Met preventieve zorg wordt bedoeld behandelingen en onderzoeken van jouw huisdier om gezondheidsklachten en/of afwijkingen te voorkomen. Voorbeelden daarvan zijn DNA-onderzoek en onderzoek naar erfelijke afwijkingen waarvan geen klachten aanwezig zijn.

2. **Giardia**

   Wij vergoeden geen kosten voor het onderzoek of de behandeling van Giardia.

3. **Geneesmiddelen ter bestrijding van infecties door parasieten**

   Wij vergoeden alleen geneesmiddelen of medicijnen die worden gebruikt bij de bestrijding van infecties door parasieten als er een dekking van €65 bij preventieve zorg is afgesloten. Voorbeelden van parasieten zijn: vlooien, wormen, mijten en teken.

4. **Dieetvoeding en voedingssupplementen**

   Wij vergoeden geen kosten van dieetvoeding en/of voedingssupplementen, ook niet in het geval van een medische indicatie.

5. **Verzorgingsproducten**

   Wij vergoeden geen kosten voor verzorgingsproducten. Voorbeelden van verzorgingsproducten zijn tandpasta’s, oorreinigers en traanstreep removers.

6. **Medicatie voor loops- en krolsheid**

   Preventie door middel van medicatie van loops- en krolsheid (preventie van voortplanting).

7. **Chemische castratie**

   Wij vergoeden geen implantaten en medicatie voor chemische castratie, ook niet in het geval van een medische indicatie.

8. **Voortplanting**

   Wij vergoeden geen kosten rondom het voortplantingsproces zoals begeleiding bij de dracht en geboorte. Wij vergoeden ook geen kosten als hierbij complicaties optreden.

9. **Medicijnen**

   Wij vergoeden geen kosten van medicijnen die niet in Nederland door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen zijn geregistreerd, tenzij deze vallen onder Artikel 5.1 en 5.2 van de cascaderegeling van het Besluit Diergeneeskundigen.

10. **Identificatiechip**

    Wij vergoeden geen kosten voor het aanschaffen en laten plaatsen van een ISO-gecertificeerde identificatiechip en het bijbehorende consult.

11. **Overgewicht**

    Wij vergoeden geen kosten voor de behandeling van overgewicht.

12. **Nagels**

    Wij vergoeden geen kosten voor het knippen van nagels of het verwijderen van wolfsklauwtjes/hubertusklauwtjes, ook niet in het geval van een medische indicatie.

13. **Bestaande (erfelijke) aandoeningen**

    Wij vergoeden geen kosten voor bestaande (erfelijke) aandoeningen. Wij vergoeden deze kosten ook niet als de aandoening zich pas openbaart nadat jij het huisdier in je bezit hebt gekregen. Als een aandoening redelijkerwijs als gedeeltelijk aangeboren wordt gekwalificeerd, dan worden voor dat gedeelte geen kosten vergoed.

14. **Heup- en elleboogdysplasie (HD/ED)**

    Wij vergoeden geen kosten voor operaties, onderzoeken en behandelingen van heup- en elleboogdysplasie (HD/ED), ongeacht de oorzaak van de aandoening.

15. **Feline Infectieuze Peritonitis (FIP)**

    Wij vergoeden geen kosten voor onderzoeken en behandelingen voor het vaststellen en/of behandelen van Feline Infectieuze Peritonitis (FIP).

16. **Fokgerelateerde aandoeningen**

    Wij vergoeden geen kosten voor aandoeningen die het gevolg zijn van het fokken op uiterlijke kenmerken bij honden en katten. Een voorbeeld hiervan is het brachycefaal obstructief luchtwegensyndroom (BOS) bij kortsnuitige hondenrassen.

17. **Patella luxatie**

    Wij vergoeden geen kosten voor onderzoeken en behandelingen van ontwrichtte of losse knieschijven, ook bekend als patella luxatie. Dit geldt voor alle onderzoeken en behandelingen die voortkomen uit deze aandoening.

18. **Niet aanlijnen**

    Wij vergoeden geen kosten als je dier een ongeluk krijgt terwijl het niet aangelijnd was in een gebied waar dit wel verplicht is.

19. **Identiteit schadeveroorzaker achterhalen**

    Wij vergoeden geen schade als er een andere persoon schuld heeft aan de verwondingen van jouw huisdier en je nalaat om al het redelijkerwijs mogelijke in het werk te stellen om de identiteit van deze persoon te achterhalen.

20. **Terugkerende klachten en aandoeningen**

    Wij vergoeden geen kosten voor terugkerende klachten of aandoeningen aan hetzelfde orgaan of orgaansysteem. Met terugkerende klachten bedoelen wij klachten die na een eerdere behandeling van dezelfde klacht opnieuw optreden, zelfs als er een periode van verbetering of klachtenvrije tijd is geweest. Deze uitsluiting geldt ongeacht of de oorzaak van de terugkerende klacht identiek is aan de eerdere klacht.

21. **Chirurgische behandelingen en operaties aan kruisbanden en skelet**

    Wij vergoeden in de eerste twee maanden dat je verzekerd bent niet de kosten van chirurgische behandelingen en operaties aan kruisbanden en skelet. Ook wanneer de aandoening daarvoor of tijdens deze twee maanden ontstaat en de behandeling pas daarna plaatsvindt.

22. **Aandoeningen waarvan niet duidelijk is wanneer deze is ontstaan**

    Wij vergoeden in de eerste twee maanden dat je klant bent geen kosten van operaties die worden uitgevoerd of

geadviseerd voor behandeling van een aandoening waarvan niet duidelijk is wanneer deze is ontstaan.

23. **Leishmaniasis**

Wij vergoeden geen kosten als Leishmania bij jouw huisdier de aandoening Leishmaniasis heeft veroorzaakt. De uitsluiting geldt voor alle onderzoeken en behandelingen die uit deze aandoening voortvloeien.

24. **Alternatieve geneeswijzen**

Wij vergoeden geen kosten van alternatieve en niet-reguliere geneeswijzen en de kosten van consulten en medicatie die daar bij horen. Voorbeelden hiervan zijn bio-resonantietherapieën en fytotherapie.

25. **Vachtbehandeling**

Wij vergoeden geen kosten voor een vachtbehandeling, waaronder het wassen van een vacht, ook niet in het geval van een medische indicatie.

26. **Experimentele onderzoeken en behandelingen**

Wij vergoeden geen kosten voor experimentele onderzoeken, tenzij wij hier uitdrukkelijk schriftelijke toestemming voor hebben gegeven.

27. **Osteopathie**

Wij vergoeden geen kosten voor osteopathie in de basispakketten.

28. **Orthomanuele diergeneeskunde**

Wij vergoeden geen kosten voor orthomanuele diergeneeskunde in de basispakketten.

29. **Fysiotherapie en hydrotherapie**

Wij vergoeden geen kosten voor fysiotherapie en hydrotherapie in de basispakketten.

30. **Chiropractie**

Wij vergoeden geen kosten voor chiropractie in de basispakketten.

31. **Homeopathie**

Wij vergoeden geen kosten voor homeopathie in de basispakketten. Daaronder vallen ook kosten van de bijbehorende medicatie en Chinese kruiden.

32. **Acupunctuur**

Wij vergoeden geen kosten voor acupunctuur in de basispakketten.

33. **Gedragstherapie en gedragsconsulten**

Wij vergoeden geen kosten voor gedragstherapie en gedragsconsulten in de basispakketten.

34. **Onderzoek naar de doodsoorzaak**

Wij vergoeden geen kosten voor het onderzoek naar de doodsoorzaak van het huisdier.

35. **Begrafenis- en crematiekosten**

Wij vergoeden geen begrafenis- en crematiekosten, tenzij de aanvullende dekking Crematie is meeverzekerd. Onder begrafenis- en crematiekosten vallen ook de bijbehorende vervoerskosten.

36. **Gebit**

Wij vergoeden geen kosten voor de behandelingen en onderzoeken aan het gebit van het huisdier in de basispakketten. Alle behandelingen en onderzoeken aan het gebit worden uitgesloten van vergoeding, ook als het gaat om een behandeling en/of onderzoek aan het gebit die het gevolg zijn van een ziekte, aandoening of ongeval die geen betrekking heeft op het gebit van het huisdier. Als de aanvullende dekking Gebit is meeverzekerd, dan kun je mogelijk wel in aanmerking komen voor een vergoeding. In Artikel 15 staat meer informatie over de aanvullende

dekking Gebit.

37. **Epidemie**

    Wij vergoeden geen kosten die het gevolg zijn van een epidemie. Er is sprake van een epidemie als er een ziekte is die minimaal 5% van de honden- of kattenpopulatie in Nederland heeft getroffen.

38. **Opzet en roekeloosheid**

    Wij vergoeden geen medische kosten als deze het gevolg zijn van opzet of roekeloosheid door jou of door anderen.

39. **Atoomkernreactie**

    Wij vergoeden geen medische kosten die het gevolg zijn van een atoomkernreactie.

40. **Natuurlijke fenomenen**

    Wij vergoeden geen medische kosten die het gevolg zijn van natuurlijke fenomenen. Voorbeelden van natuurlijke fenomenen zijn aardbevingen, vulkanische uitbarstingen en stormen.

41. **Georganiseerd geweld**
    - Wij vergoeden geen medische kosten als deze het gevolg zijn van georganiseerd geweld. Met georganiseerd geweld bedoelen wij onder andere:
    - Opstand: een georganiseerd verzet met geweld tegen (een gedeelte van) de overheid van een land;
    - Muiterij: een georganiseerde gewelddadige actie van de leden van een leger gericht tegen de leiding van een groep;
    - Binnenlandse onlusten: georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land;
    - Oproer: een georganiseerde gewelddadige groep die zich tegen de overheid van een land keert;
    - Conflicten tussen landen, groepen en/of (internationale) organisaties waarbij militaire wapens gebruikt worden; Burgeroorlog: georganiseerd geweld tussen inwoners van een land.

42. **Schijnzwanger**

    Wij vergoeden geen kosten die verband houden met of het gevolg zijn van een schijnzwangerschap.

15. **Welke algemene uitsluitingen zijn er?**

    De huisdieren die pas onderdeel van het huishouden zijn geworden nadat de verzekering is afgesloten, zijn niet verzekerd.

16. Alle (ex-) test-, lab- en/of proefdieren zijn niet gedekt door onze basispakketten of aanvullende pakketten.
17. Je hebt geen aanspraak op een vergoeding als je hebt gefraudeerd. In Artikel 8.29 staat meer informatie over fraude en hoe wij daarmee omgaan.
18. **Wat gebeurt er als er schade is ontstaan als gevolg van terrorisme?**

    Als er medische kosten voor het huisdier zijn gemaakt als gevolg van terrorisme, dan is het Protocol Afwikkeling Claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT) van toepassing. Als wij in die gevallen kosten vergoeden, dan zijn die niet hoger dan het bedrag dat wij ontvangen van de NHT. Op de website www.terrorismeverzekerd.nl kan je meer informatie vinden over het protocol. Als je deze regeling liever per post wil ontvangen, dan kan je daarover contact met ons opnemen.

19. **De vergoeding van medische kosten door een andere verzekering**

    Als je bij een andere verzekering een vergoeding krijgt, dan is onze vergoeding slechts aanvullend. Dat betekent dat wij - mits het aansluit op onze overige polisvoorwaarden - maximaal het verschil tussen de daadwerkelijke medische kosten en de vergoeding die je ontvangt vanuit de andere verzekering zullen vergoeden. Wij vergoeden geen kosten van een eigen risico bij een andere verzekering.

20. **Wanneer begint jouw verzekering?**

    De ingangsdatum van de verzekering staat op de polis. Vanaf die datum geldt eerst een wachttijd van 30 dagen. Medische kosten die ontstaan als gevolg van een ziekte of aandoening waarvan de symptomen zijn ontstaan binnen de wachttijd vergoeden wij niet. Dit geldt ook als de kosten pas worden gemaakt na de wachttijd van 30 dagen. Wij hanteren deze termijn om te voorkomen dat er dieren worden verzekerd die al een ziekte of aandoening hebben, maar waarvan de symptomen pas na de ingang van de verzekering zich openbaren.

21. Als de verzekering toeziet op een dier die afkomstig is uit het buitenland, dan geldt een wachttermijn van zes maanden.

22. Er geldt een uitzondering, waardoor je wel in aanmerking kunt komen voor een vergoeding tijdens de wachttijd: in het geval je hebt gekozen voor het Top-pakket kan je direct alle rekeningen met betrekking tot preventieve zorg bij ons declareren.

23. **Wat wordt bedoeld met een aantoonbaar ongeval?**

    Met een ongeval bedoelen wij het aantoonbaar optreden van plotseling en onverwacht van buiten komend geweld dat rechtstreeks lichamelijk letsel bij jouw huisdier veroorzaakt. Het letsel moet door een dierenarts of specialist kunnen worden vastgesteld. Het letsel van het huisdier moet door de dierenarts of specialist kunnen worden herleid tot de toedracht van het ongeval. Als er een getuige is die het ongeval heeft gezien, dan verzoeken wij jou om een getuigenverklaring van deze getuige aan ons te geven. Wij vergoeden de kosten van medisch noodzakelijke behandelingen als gevolg van een aantoonbaar ongeval in de volgende situaties:

    - verkeersongeval;
    - botbreuk;
    - confrontatie met een ander dier waarbij (bijt-)wonden ontstaan;
    - brand of overstroming;

    met uitsluiting van:

    - de medische kosten voor behandelingen door een ongeval aan alle gewrichten, ongeacht de aard van het letsel en locatie van het gewricht;
    - de medische kosten voor behandelingen door een ongeval die bestaan uit (preventieve) bestrijding van parasieten.

24. **Hoe lang loopt jouw verzekering en hoe kun je deze beëindigen?**

    De verzekering heeft een looptijd van één jaar. Na één jaar wordt de verzekering stilzwijgend verlengd met een opzeggingstermijn van één maand.

25. Een aanvullende dekking eindigt tegelijkertijd met de basisdekking.
26. Wij mogen jouw verzekering in de volgende gevallen opzeggen:
    - aan het einde van ieder verzekeringsjaar, wij hoeven dat niet vooraf te melden;
    - in het geval dat jij de premie, het eigen risico en/of de niet-verzekerde kosten niet of niet op tijd betaalt;
    - in het geval dat jij onjuiste of onvolledige informatie aan ons hebt gegeven waardoor wij besloten hebben om jou wel te verzekeren, terwijl wij dat niet hadden gedaan als wij de volledige en juiste informatie van jou hadden ontvangen;
    - in het geval dat je één of meer onduidelijke en/of onredelijke schades bij ons hebt gemeld;

27. **Wanneer wordt jouw verzekering direct beëindigd?**

    Er is een aantal situaties waarbij jouw verzekering direct wordt beëindigd. Jouw verzekering wordt in de volgende gevallen direct beëindigd:

    - Op het moment dat jij geen vaste woon- of verblijfplaats meer hebt in Nederland;
    - Op het moment dat je blijvend in het buitenland bent gevestigd of als je langer dan zes maanden in het buitenland verblijft. In deze gevallen moet je als bewijs een uitschrijving bij de gemeente of een andere schriftelijke bevestiging waaruit dit blijkt aan ons verstrekken;
    - Op het moment dat jouw huisdier is overleden. In dat geval moet je een overlijdensverklaring van de dierenarts of een nota van euthanasie, het crematorium of de begraafplaats aan ons overleggen. Op het stuk dat je aan ons overlegt moet jouw naam, de naam van jouw huisdier, de overlijdensdatum en het chipnummer van jouw huisdier staan. De verzekering wordt dan op de dag na het overlijden van jouw huisdier beëindigd.
    - Op het moment dat jouw huisdier wordt vermist. Als jouw huisdier is vermist, dan dien je ons binnen 30 dagen na de vermissing daarvan op de hoogte te brengen. Jouw verzekering wordt - nadat wij op de hoogte zijn gebracht van de vermissing - na 60 dagen beëindigd, tenzij jouw huisdier binnen deze tijd weer is gevonden. De beëindiging heeft in dit geval terugwerkende kracht vanaf de dag nadat wij op de hoogte zijn gebracht van de vermissing.

28. **Wat doen wij als wij fraude signaleren?**

    Als wij fraude signaleren, dan zijn wij gerechtigd om de verzekering direct te beëindigen. Wij brengen jou daar per e-mail van op de hoogte. Met fraude bedoelen wij dat er opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie bij het aangaan van de verzekering of het indienen/afwikkelen van declaraties aan ons wordt verstrekt. Als wij fraude hebben gesignaleerd, dan zijn wij gerechtigd om alle verzekeringen die je bij ons of aan ons gelieerde partijen hebt afgesloten direct te beëindigen.

29. Wij vergoeden geen medische kosten als bij het aangaan van de verzekering of bij het declareren van kosten is gefraudeerd. Voorbeelden van fraude zijn:
    - Het declareren van kosten die niet zijn gemaakt;
    - Bij een declaratie een hoger bedrag aan medische kosten opgeven dan die in werkelijkheid zijn gemaakt;
    - Als de toedracht van de schade in werkelijkheid anders is dan dat je aan ons doorgeeft;
    - Als je bij het aangaan van de verzekering aangeeft dat jouw huisdier vast bij jou zal verblijven, maar dit in werkelijkheid niet zo is.
    - Als je bij het aangaan van de verzekering aangeeft dat het huisdier in het jaar voor de aanvang van de verzekering niet bij een dierenarts is geweest, maar dit toch wel het geval is geweest.

30. Als wij kosten hebben vergoed terwijl er sprake was van fraude, dan moeten deze kosten binnen twee weken aan ons worden terugbetaald. Als er sprake is van fraude en de kosten zijn nog niet door ons vergoed, dan ben je verplicht om onderzoekskosten (de kosten die wij maken en de tijd die wij investeren in het gehele dossier om de fraude te achterhalen, zoals bijvoorbeeld het contact opnemen met de betreffende dierenarts) aan ons te betalen.
31. In het geval dat wij fraude signaleren, zullen wij aangifte doen bij de politie en de fraude melden in de frauderegisters van verzekeraars. Wij willen je erop attenderen dat dit grote gevolgen kan hebben als je ergens anders een verzekering wil afsluiten.

Artikel 9 - Hoe werkt de betaling van jouw premie?

1. De premie moet van te voren worden betaald.
2. Als je ons bij het afsluiten van de verzekering gemachtigd hebt om de premie automatisch af te schrijven van jouw bankrekening, dan zullen wij de premie automatisch incasseren. In het geval je ons niet hebt gemachtigd om de premie automatisch te incasseren, dan moet je er zelf voor zorgen dat de premie op tijd wordt betaald.
3. Als de betaling van de premie te laat is, dan zullen wij je een aanmaning sturen. In de aanmaning staat een termijn van tenminste veertien dagen waarbinnen je alsnog de premie moet betalen. Als je de premie dan alsnog niet betaalt, dan wordt de verzekering beëindigd en ben je niet langer verzekerd bij ons.
4. Als de verzekering is beëindigd en wij hebben teveel premie ontvangen, dan wordt het deel dat je teveel aan ons hebt betaald gerestitueerd. Dit geldt niet als wij fraude bij jou hebben gesignaleerd.
5. Wij stellen jaarlijks een nieuwe premie vast. Je wordt uiterlijk één maand voor ingang van het nieuwe verzekeringsjaar per email op de hoogte gebracht van de nieuwe premie.

Artikel 10 - Wanneer kan jouw verzekering worden gewijzigd?

1. Wij zijn altijd gerechtigd om de premie en de voorwaarden van jouw verzekering te wijzigen. Als wij van plan zijn om jouw premie en/of de voorwaarden te wijzigen, dan zullen we jou daarvan uiterlijk één maand van te voren van op de hoogte brengen. Als je het niet eens bent met de wijzigingen, dan kan je op dat moment de verzekering beëindigen met inachtneming van één maand opzegtermijn.
2. **Hoe kun je jouw eigen risico wijzigen?**

   De hoogte van jouw eigen risico staat vermeld op jouw polis. Als er een nieuw verzekeringsjaar begint, dan kan je jouw eigen risico wijzigen. Een wijziging dien je schriftelijk door te geven.

3. Het is niet mogelijk om het eigen risico te verlagen als jouw huisdier nog onder behandeling is bij een dierenarts, nog naar een dierenarts moet voor een behandeling of onderzoek of als het huisdier al medicijnen gebruikt.
4. Hoe kun je jouw vergoedingspercentage wijzigen?

   Het vergoedingspercentage dat je hebt gekozen staat op de polis vermeld. Het is mogelijk om aan het begin van elk verzekeringsjaar het vergoedingspercentage te wijzigen. Een wijziging moet je schriftelijk aan ons doorgeven. De vergoedingspercentages waaruit je kan kiezen staan in Artikel 8.5.

5. Het is niet mogelijk om het vergoedingspercentage te verhogen als jouw huisdier nog onder behandeling is bij een dierenarts, nog naar een dierenarts moet voor een behandeling of onderzoek of als het huisdier al medicijnen gebruikt.
6. Hoe kun je jouw aanvullende dekking wijzigen?

   Je kan de vier verschillende aanvullende dekkingen Alternatief & Therapieën, Gebit, Castratie/Sterilisatie hond/kat en Crematie alleen afsluiten op het moment dat je een basisverzekering bij ons hebt afgesloten. Het is dus niet mogelijk om deze aanvullende dekkingen op een later moment af te sluiten. Een aanvullende dekking heeft een looptijd van één jaar en wordt daarna stilzwijgend verlengd met een opzegtermijn van één maand.

Artikel 11 - Hoe kun je een declaratie indienen?

1. Als wij een declaratie van jou ontvangen, dan zullen wij aan de hand van de polis, deze polisvoorwaarden en de informatie die wij van jou en/of de dierenarts ontvangen, bepalen welke medische kosten zijn verzekerd en wat de hoogte is van de vergoeding waarop jij aanspraak maakt. Wij nemen een declaratie pas in behandeling wanneer wij een volledig en gespecificeerd overzicht van de medische kosten en bijbehorende informatie hebben ontvangen. Wij hebben altijd het recht om aan jou te vragen om ons een duidelijker en/of verbeterd overzicht van de medische kosten te verstrekken. Als je hier niet aan meewerkt, dan kunnen wij besluiten om jouw declaratie niet verder te behandelen. Als je bij ons een rekening indient waarop zowel verzekerde als niet-verzekerde kosten staan, dan behandelen wij alleen de kosten die bij ons zijn verzekerd.
2. Wij behandelen declaraties in chronologische volgorde van de behandeldatum.
3. Tot wanneer kun je een declaratie indienen?

   Wij verzoeken jou om alle rekeningen direct na de betreffende behandeling, onderzoek en/of aankoop bij ons in te dienen. Je kan declaraties tot drie maanden na de datum van de betreffende behandeling, onderzoek en/of aankoop bij ons indienen. Declaraties die drie maanden na de betreffende behandeling worden ingediend, worden niet door ons behandeld en deze kosten worden dus ook niet vergoed.

4. Hoe kan je een declaratie indienen?

   Je kunt declaraties bij ons indienen via de website en per post. Op de website staat omschreven hoe je daar de declaraties kunt indienen. Wij behandelen geen declaraties die per e-mail worden ingediend.

5. Als je de declaratie per post wil indienen dat moet dat met een declaratieformulier. Op het declaratieformulier staan de instructies hoe je de declaratie per post kunt indienen. Als je geen declaratieformulieren meer hebt dan kan je deze downloaden bij ons op de website of je kan ze per e-mail of telefonisch aanvragen.
6. Wij vergoeden geen kosten direct aan de partij waar de kosten zijn gemaakt. Je dient de medische kosten eerst zelf te betalen aan de betreffende partij en vervolgens kan je bij ons een declaratie indienen. Wij zullen de declaratie vervolgens beoordelen en als je daar aanspraak op maakt een vergoeding uitkeren.
7. Aan welke eisen moet jouw declaratie voldoen?
    - Wij behandelen alleen declaraties als deze voldoen aan de onderstaande eisen:
    - De rekening is gericht aan jou en niet aan iemand anders;
    - De rekening moet afkomstig zijn van een dierenarts of een andere specialist waarvan wij kosten vergoeden en de
    - (adres)gegevens van de betreffende partij moeten duidelijk worden vermeld;
    - De rekening moet duidelijk zijn en er moet gespecificeerd worden voor welk doel welke medische kosten precies zijn gemaakt;
    - Op de rekening staan de naam en het chipnummer van jouw huisdier en deze moeten gelijk zijn aan de gegevens die op de polis staan vermeld;
    - De rekening moet binnen drie maanden na de factuurdatum bij ons worden ingediend;
    - Op de rekening staat een datum;
    - De rekening is in het Nederlands, tenzij er een uitzondering van toepassing is.

Artikel 12 - Hoe gaan wij om met klachten?

1. Als je een klacht hebt over de verzekering of over ons, dan kan je die in eerste instantie bespreken met de medewerker die je heeft geholpen bij de verzekeringsaanvraag. Een klacht over een declaratie kun je bespreken met de medewerker die betrokken is geweest bij de behandeling van de declaratie. Als het op die manier niet lukt om tot een geschikte oplossing te komen, dan kan je een klacht indienen via het klachtenformulier op onze website.
2. Wij streven ernaar om klachten te beantwoorden binnen veertien dagen nadat wij de klacht hebben ontvangen. Als wij langer dan veertien dagen nodig hebben om de klacht te beantwoorden, dan streven wij ernaar om jou binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging te sturen en een indicatie te geven binnen welke termijn jij een antwoord van ons kan verwachten.
3. Als je het niet eens bent met de uitkomst en/of afhandeling van de klacht, dan kan je de klacht per post richten aan ons bestuur.

Artikel 13 - Verwerking persoonsgegevens en toepasselijk recht

1. Wij gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens. Wij verwerken jouw persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Op onze website staat ons privacybeleid. In ons privacybeleid staat weergegeven hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens.
2. Op alle geschillen die verband houden met een verzekering die bij ons is afgesloten, is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 14 - Hoe werkt de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën?

1. Als je de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën bij ons hebt afgesloten, dan is ook dit artikel van toepassing op de dekking van jouw medische kosten. De artikelen 1 t/m 13 zijn ook van toepassing op deze aanvullende dekking. Op jouw polis staat vermeld of de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën is meeverzekerd.
2. Als je de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën hebt gekozen, dan kan je ook aanspraak maken op dekking vanmedisch noodzakelijke kosten met betrekking tot alternatieve geneeswijzen en therapieën. De maximale uitkering per verzekeringsjaar op de gehele aanvullende verzekering Alternatief & Therapieën is €200. De typen alternatieve geneeswijzen en therapieën die onder de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën vallen zijn:
    - gedragstherapie en gedragsconsulten;
    - chiropractie;
    - fysiotherapie;
    - hydrotherapie;
    - osteopathie;
    - orthomanuele therapie;
    - acupunctuur;
    - homeopathie, daaronder vallen ook homeopathische geneesmiddelen en Chinese kruiden.
3. De vergoeding die je ontvangt, is afhankelijk van het vergoedingspercentage en het eigen risico dat je gekozen hebt. Bij het vaststellen van de vergoeding zijn de artikelen 8.5 en 8.6 ook van toepassing.
4.

    Er geldt een aantal eisen waaraan de behandelaar van de alternatieve geneeswijzen en therapieën moet voldoen. Als de behandelaar niet aan die eisen voldoet, zullen wij geen vergoeding uitkeren. Het gaat om de volgende eisen:

    Gedragstherapie en gedragsconsulten

    De behandelaar moet een dierenarts of een gedragstherapeut zijn die is aangesloten bij stichting Dierbaar (dierbaar.nl) of bij het platform van professionele diergedragstherapeuten (www.sppd.nl). Om in aanmerking te komen voor een vergoeding van een behandelaar die niet is aangesloten bij één van deze organisaties, dien je een schriftelijke doorverwijzing van de dierenarts aan ons te overleggen. Wij zullen daarna beoordelen of die behandeling in aanmerking komt voor een vergoeding.

    Chiropractie

    De behandelaar moet een dierenarts of een dierenfysiotherapeut zijn die is opgeleid bij Supple Spine (www.supplespine.nl).

    Fysiotherapie en hydrotherapie

    De behandelaar moet op de lijst van praktiserende fysiotherapeuten van de Nederlandse Vereniging van Fysiotherapie voor Dieren (www.nvfd.nl) staan. Om voor een vergoeding van hydrotherapie in aanmerking te komen, moet de behandeling worden uitgevoerd door een dierenarts die de cursus Hydrotherapie heeft gevolgd bij Dogfysion.

    Osteopathie

    De behandelaar moet een dierenarts of osteopaat zijn die op de lijst van Nederlandse therapeuten van I.C.R.E.O. (www.icreo.com) staat of een osteopaat die voorkomt op de lijst van de IREO (www.irequineosteo.org).

    Orthomanuele therapie

    De behandelaar die de orthomanuele therapie verzorgt moet een dierenarts zijn.

    Acupunctuur

    De behandelaar moet een dierenarts zijn die staat vermeld op de doorverwijslijst van de vereniging van Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten (www.acupunctuurbijdieren.nl).

    Homeopathie

    De behandeling moet worden verricht door een dierenarts die op de lijst staat van de te consulteren homeopathisch werkende dierenarts van de KNMvD (www.scwd.nl) of een dierenarts die is aangesloten bij de BKHD (www.bkhd.nl).

Artikel 15 - Hoe werkt de aanvullende dekking Gebit?

1. Als je de aanvullende dekking Gebit bij ons hebt afgesloten, dan is ook dit artikel van toepassing op de dekking van jouw medische kosten. De artikelen 1 t/m 13 zijn ook van toepassing op deze aanvullende dekking. Op jouw polis staat vermeld of de aanvullende dekking Gebit is meeverzekerd.
2. Als je de aanvullende dekking Gebit hebt afgesloten, dan ben je verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten voor een behandeling en/of onderzoek aan het gebit van jouw huisdier bij een dierenarts. Het gaat daarbij om alle behandelingen en onderzoeken die plaatsvinden aan de tanden, kiezen of tandvlees van het huisdier, ook als de behandeling en/of onderzoek het gevolg is van een ziekte of aandoening die geen betrekking heeft op het gebit van het huisdier. In artikel 15.3 staan de medische kosten die vallen onder de aanvullende dekking Gebit. De maximale vergoeding is €200 per verzekeringsjaar.
3. De medische kosten die in aanmerking kunnen komen voor een vergoeding onder de aanvullende dekking Gebit zijn:

- gebitscontrole en een gebitsconsult;
- gebitsreiniging; polijsten;
- het trekken van tanden en/of kiezen;
- wortelkanaalbehandelingen;
- het plaatsen van vullingen;
- dentale röntgenfoto’s;
- narcose, bloedonderzoek, medicijnen en middelen die nodig zijn bij één van de behandelingen en/of onderzoeken aan het gebit.

1. De vergoeding die je ontvangt is afhankelijk van het vergoedingspercentage en het eigen risico dat je gekozen hebt. Bij het vaststellen van de vergoeding zijn artikelen 8.5 en 8.6 ook van toepassing.

Artikel 16 - Hoe werkt de aanvullende dekking Castratie/Sterilisatie hond/kat?

1. Als je de aanvullende dekking Castratie/Sterilisatie hond/kat bij ons hebt afgesloten (alleen in combinatie met het Plus of Top pakket), dan is ook dit artikel van toepassing op de dekking van jouw medische kosten. De artikelen 1 t/m 13 zijn ook van toepassing op deze aanvullende dekking. Op jouw polis staat vermeld of de aanvullende dekking Castratie/Sterilisatie hond/kat is meeverzekerd.
2. Onder de behandeling van castratie/sterilisatie wordt verstaan: (anesthetische)vooronderzoeken, (laparoscopische) sterilisatie (ook op medische indicatie), eventuele complicaties, medicijnen, nazorg en hulpmiddelen. Als je de aanvullende dekking Castratie/Sterilisatie hond/kat hebt afgesloten dan ben je verzekerd voor de kosten van de behandeling van castratie/sterilisatie. Het bedrag dat wij maximaal vergoeden is € 150 bij een hond of € 75 bij een kat.

Artikel 17 - Hoe werkt de aanvullende dekking Crematie?

1. Als je de aanvullende dekking Crematie bij ons hebt afgesloten, dan is ook dit artikel van toepassing op de dekking van jouw medische kosten. De artikelen 1 t/m 13 zijn ook van toepassing op deze aanvullende dekking. Op jouw polis staat vermeld of de aanvullende dekking Crematie is meeverzekerd.
2. Als je de aanvullende dekking Crematie bij ons hebt afgesloten, dan ben je verzekerd voor de crematie en de bijbehorende vervoerskosten van jouw huisdier binnen Nederland. Het bedrag dat wij maximaal vergoeden is €250.

Dierenverzekering Onderlinge Verzekeringsmaatschappij B.A. is vrijgesteld van prudentieel toezicht door DNB.
Dierenverzekering Onderlinge Verzekeringsmaatschappij B.A. geeft geen advies over het aangeboden verzekeringsproduct.