

Algemene verzekeringsvoorwaarden
DZ 12.07

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
2	Begripsomschrijvingen	3
3	Begin, looptijd en einde van de verzekeringsovereenkomst	4
4	Premiebetaling	4
5	Wijziging premie en voorwaarden	5
6	Jaarlijkse indexering	5
7	Verplichtingen van de verzekeringnemer	5
8	Algemene uitsluitingen	6
9	Adreswijziging	6
10	Bescherming persoonsgegevens	6
11	Toepasselijk recht, klachten en geschillen	7
12	Dekkingen	7
13	Wachttermijn	9
14	Afhandeling declaraties	9
15	Fraude	9
16	Verjaring	10

1. Algemeen

1.1.

De verzekeringsovereenkomst is gebaseerd op de door de verzekeringnemer aan Proteq verstrekte inlichtingen.

1.2.

Deze overeenkomst beantwoordt aan het vereiste van onzekerheid als bedoeld in artikel 7:925 BW, indien en voor zover de schade op vergoeding waarvan aanspraak wordt gemaakt, het gevolg is van een gebeurtenis waarvan voor partijen ten tijde van het sluiten van de verzekering onzeker was dat daaruit voor verzekeringnemer schade was ontstaan, dan wel naar de normale loop van omstandigheden zou ontstaan.

2. Begripsomschrijvingen

2.1. Aandoening

De aantasting van (een deel van) het lichaam, waardoor dit of dit deel niet of minder functioneert. Dit kan onder andere worden veroorzaakt door:

- een bacterie;
- een virus;
- een schimmel;
- een parasiet;
- een trauma;
- een aangeboren afwijking;
- een erfelijke aanleg;
- slijtage;
- een hormonale afwijking;
- een ziekte;
- een tumor.

2.2. Afstand doen

Als het huisdier van eigenaar verandert en niet meer op hetzelfde woonadres verblijft.

2.3. Betaaltermijn

De door de verzekeringnemer met Proteq overeengekomen periode waarover telkens de verschuldigde premie, assurantiebelasting en poliskosten worden betaald.

2.4. Castratie/Sterilisatie

Elke chirurgische ingreep bij hond of kat, leidende tot het verwijderen van de testikels bij het mannelijk dier of het verwijderen van de eierstokken inclusief (delen van) de baarmoeder bij het vrouwelijk dier.

2.5. Dierenarts

Een in Nederland bij de overheid geregistreerde dierenarts die bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen in een in Nederland gevestigde praktijk.

2.6. Eigen bijdrage

Het bedrag dat voor rekening blijft van de verzekeringnemer.

2.7. Gehanteerd minimumgewicht

De door Proteq op basis van ingeschatte medische risico's bepaalde ondergrens van het gewicht van de verzekerde hond.

2.8. Proteq

Proteq Dier & Zorg (onderdeel van SNS REAAL) kantoorhoudend te Heerhugowaard aan de Umbriëlaan 10, is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en bij de AFM onder vergunningnummer 12000468.

-

2.9. Proteq Dier & Zorg Klantenpas

De door Proteq aan de verzekeringnemer verstrekte klantenpas. De klantenpas is persoonlijk en niet overdraagbaar. Met de klantenpas kan de verzekeringnemer de identiteit van het huisdier aantonen bij de dierenarts. De klantenpas is geldig gedurende de looptijd van de verzekering. Na de beëindiging van de verzekering kunnen geen rechten meer worden ontleend aan de klantenpas en dient de klantenpas te worden geretourneerd aan Proteq.

2.10. Medisch noodzakelijk

Noodzakelijk volgens algemeen erkende, diergeneeskundig wetenschappelijke overwegingen.

2.11. Ongeval

Een van buiten komend onheil dat plotseling inwerkt op het huisdier, waardoor direct medisch vast te stellen lichamelijk letsel ontstaat. Hieronder wordt in elk geval begrepen:

- a. letsel door een verkeersongeval dat het huisdier treft;
- b. letsel toegebracht door een ander dier, met uitzondering van letsel veroorzaakt door parasieten;
- c. letsel door het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen of stoffen of van opzettelijk vergiftigd voedsel;
- d. letsel door brand;
- e. letsel door natuurgeweld, zoals overstroming;
- f. letsel (mede) door eigen gedrag, zoals botsen, vallen of verstrikt raken.

2.12. Rashond

Een individu van een genetisch verwante populatie honden en erkend door de F.C.I. (Federation Cynologique Internationale).

2.13. Specialist

Een in Europa werkzame dierenarts met erkend specialisme en ingeschreven in het EU-veterinair specialistenregister.

2.14. Huisdier

De hond of de kat die als gezelschapsdier permanent tot het huishouden van de verzekeringnemer behoort en door de verzekeringnemer bij Proteq is aangemeld en op de polis is aangegeven.

2.15. Verzekeringnemer

Degene met wie Proteq de verzekeringsovereenkomst is aangegaan en op de polis is aangegeven en in juridische zin eigenaar van het huisdier is.

2.16. Verzekeringsjaar

Een periode van twaalf maanden vanaf de hoofdpremievervaldag en elke aansluitende periode van gelijke duur. Indien de periode vanaf de ingangsdatum van de verzekering tot de hoofdpremievervaldag korter is dan twaalf maanden, wordt een dergelijke periode ook als een verzekeringsjaar beschouwd.

2.17. Volgroeid gewicht

Het door Proteq gehanteerde gewicht voor alle honden die minimaal 1 jaar zijn.

2.18. Wachttermijn

De termijn waarbinnen geen rechten aan de verzekering kunnen worden ontleend; deze termijn geldt vanaf de ingangsdatum van de verzekering of de dekking. In artikel 13 vindt u meer informatie over de wachttermijn.

2.19. Ziekte

Elk proces in het dier, dat een zodanige verstoring teweeg brengt in het lichaam, dat een voor het lichaam schadelijke reactie ontstaat. Deze schadelijke reactie dient medisch vastgesteld te zijn door een dierenarts of specialist.

3. Begin, looptijd en einde van de verzekeringsovereenkomst

3.1. Begin van de overeenkomst

De overeenkomst vangt aan op de op de polis vermelde ingangsdatum.

3.2. Looptijd van de overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor de op de polis genoemde termijn en wordt vervolgens telkens automatisch voortgezet voor de daartoe eveneens in de polis genoemde termijn, tenzij de overeenkomst wordt beëindigd, met inachtneming van wat hieronder in artikel 3.3 is vastgelegd.

3.3. Einde van de overeenkomst

De dekkingen eindigen:

3.3.1.

door schriftelijke opzegging van de overeenkomst of de desbetreffende dekking:

- tegen het einde van de op het polisblad vermelde contractsduur, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

3.3.2.

door schriftelijke opzegging van de overeenkomst of de desbetreffende dekking door Proteq:

- indien de verzekeringnemer naar aanleiding van een gemelde gebeurtenis heeft gehandeld met de opzet Proteq te misleiden. De overeenkomst of de desbetreffende dekking eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum;
- indien de verzekeringnemer de verschuldigde premie en/of overige verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt en de verzekeringnemer na het verstrijken van de premievervaldag dan wel de vervaldag van de overige verschuldigde bedragen door Proteq vruchteloos tot betaling van de premie en/of de overige

verschuldigde bedragen is aangemaand. De overeenkomst of de desbetreffende dekking eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum, maar niet eerder dan twee maanden na de datum van dagtekening van de opzeggingsbrief;

- binnen twee maanden na de ontdekking dat de verzekeringnemer de mededelingsplicht bij het aangaan van de overeenkomst of de desbetreffende dekking niet is nagekomen en de verzekeringnemer daarbij heeft gehandeld met de opzet Proteq te misleiden dan wel Proteq de overeenkomst of de desbetreffende dekking bij kennis van de ware stand van zaken niet zou hebben gesloten. De overeenkomst of de desbetreffende dekking eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum.

3.3.3.

door schriftelijke opzegging van de overeenkomst of de desbetreffende dekking door de verzekeringnemer:

- tussentijds na automatische verlenging van de overeenkomst, op elk gewenst moment;
- binnen één maand na ontvangst van de schriftelijke mededeling van Proteq, houdende een wijziging van de premie en/of voorwaarden ten nadele van de verzekeringnemer. De overeenkomst of de desbetreffende dekking eindigt op de dag waarop de wijziging volgens de schriftelijke mededeling van Proteq ingaat.

3.3.4.

De verzekering eindigt op de datum van de schriftelijke melding aan Proteq:

- a. zodra de verzekeringnemer zich blijvend in het buitenland heeft gevestigd of meer dan zes maanden in het buitenland verblijft;
- b. na het overlijden van het huisdier. De verzekeringnemer dient Proteq daarover binnen dertig dagen te informeren en is verplicht een overlijdensverklaring van het huisdier opgesteld door de dierenarts te overleggen
- c. nadat afstand is gedaan van het huisdier. De verzekeringnemer dient Proteq daarover binnen dertig dagen te informeren en is verplicht een ondertekende afstandsverklaring te overleggen.
- d. bij vermissing van het huisdier. De vermissing dient gemeld te worden bij Proteq. Zestig dagen na de melding wordt de verzekering, indien het huisdier niet is teruggekeerd, met terugwerkende kracht beëindigd op de dertigste dag na de melding.

4. Premiebetaling

4.1. Premiebetaling algemeen

De verzekeringnemer dient de verschuldigde premie, kosten en assurantiebelaasting bij vooruitbetaling te voldoen.

4.1.1. Automatische premiebetaling

Indien automatische premiebetaling is overeengekomen, worden de premie, kosten en assurantiebelaasting telkens omstreeks de premievervaldag automatisch van de op de machtiging vermelde rekening afgeschreven. Indien door enige oorzaak, zoals de opheffing van de rekening, onvoldoende saldo, te hoog debetsaldo of anderszins, betaling van de verschuldigde premie, kosten en assurantiebelaasting niet plaatsvindt en de verzekeringnemer het verschuldigde bedrag ook niet op andere wijze voldoet uiterlijk op de veertiende dag nadat het verschuldigd is, wordt de dekking

geschorst.

De schorsing gaat in op de vijftiende dag nadat Proteq de verzekeringnemer na de vervaldag schriftelijk heeft aangemaand en betaling is uitgebleven. De schorsing werkt terug tot de eerste dag van de periode waarover de premie verschuldigd was.

4.1.2. Niet-automatische premiebetaling

De verzekeringnemer dient de premie, kosten en assurantiebelasting te betalen uiterlijk op de veertiende dag nadat zij deze verschuldigd zijn. Indien de verzekeringnemer het verschuldigde bedrag niet tijdig betaalt, wordt de dekking geschorst. De schorsing gaat in op de vijftiende dag nadat Proteq de verzekeringnemer na de vervaldag schriftelijk heeft aangemaand en betaling is uitgebleven. De schorsing werkt terug tot de eerste dag van de periode waarover de premie verschuldigd was.

4.1.3. Betalingsplicht

De verzekeringnemer blijft verplicht de premie, kosten en assurantiebelasting te betalen. De dekking gaat weer in op de dag volgend op die, waarop de betaling door Proteq is ontvangen. Indien met Proteq premiebetaling in termijnen is overeengekomen, gaat de dekking pas in op de dag volgend op die, waarop alle onbetaald gebleven premies over de al verstreken termijnen, inclusief kosten en assurantiebelasting, door Proteq zijn ontvangen.

4.2. Terugbetaling van premie

Behalve bij opzegging wegens opzet Proteq te misleiden, wordt bij tussentijdse beëindiging de lopende premie naar rato verminderd.

4.3. Premiegrondslag

De premie is gebaseerd op de soort (hond of kat) en de leeftijd van het huisdier bij aanvang van de verzekering. Voor honden is daarnaast het volgroeide gewicht van de hond of het ras premiebepalend. Ook het geslacht is premiebepalend. Voor rashonden wordt, op basis van het door Proteq ingeschatte medisch risico, een ondergrens aangehouden in de vorm van een minimumgewicht. In dat geval is de voor de verzekerde hond geldende premiecategorie gerelateerd aan de combinatie van instapleeftijd, geslacht en het door Proteq gehanteerde minimumgewicht.

5. Wijziging premie en voorwaarden

Proteq heeft het recht de premie en/of de voorwaarden en bloc te wijzigen op een door haar te bepalen datum. De verzekeringnemer wordt van de wijziging schriftelijk in kennis gesteld en wordt geacht hiermee te hebben ingestemd, tenzij hij binnen één maand schriftelijk het tegendeel heeft bericht. De mogelijkheid van opzegging van de verzekering door de verzekeringnemer geldt niet indien:

- a. de wijziging van de premie en/of de voorwaarden voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen;
- b. de wijziging een verlaging van de premie en/of een uitbreiding van de dekking inhoudt;
- c. de premieverhoging veroorzaakt wordt door het aanpassen van het volgroeide gewicht bij honden;
- d. de wijziging van de premie het gevolg is van de jaarlijkse indexering.

6. Jaarlijkse indexering

6.1.

Jaarlijks wordt per hoofdpremievervaldag de premie met 4% verhoogd. De hoofdpremievervaldag is de dag waarop jaarlijks de premie verschuldigd is bij een premietermijn van twaalf maanden. Dit geldt voor de volgende dekkingen:

- Basisdekking,
- Basis + Castratie/Sterilisatie dekking,
- Aanvullende dekking.

Indien het door het Centraal Bureau voor de Statistiek berekende 'Consumentenprijsindex alle Huishoudens' meer is dan 4%, dan behoudt Proteq zich het recht voor de premie te verhogen tot de consumentenprijsindex.

6.2

De premie voor honden met een leeftijd vanaf 8 jaar wordt per hoofdpremievervaldag extra verhoogd met 10% en de premie voor katten met een leeftijd vanaf 8 jaar met 8%.

Dit geldt voor de volgende dekkingen:

- Basisdekking,
- Basis + Castratie/Sterilisatie dekking,
- Aanvullende dekking.

7. Verplichtingen van de verzekeringnemer

7.1.1. Informatieplicht

De verzekeringnemer is verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid aan Proteq alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor Proteq van belang zijn om haar uitkeringsplicht en verhaalsrecht te beoordelen. De verzekeringnemer machtigt Proteq om bij de dierenarts alle noodzakelijke informatie in te winnen die nodig is voor behandeling van de declaratie.

7.1.2. Medewerkingsplicht

De verzekeringnemer is verplicht zijn volle medewerking te verlenen en alles na te laten wat de belangen van Proteq zou kunnen benadelen. De verzekeringnemer die rechtstreekse uitkering wenst van de nota aan de dierenarts, is verplicht om bij bezoek aan de dierenarts zijn Proteq Dier & Zorg Klantenpas te tonen.

7.1.3. Sanctie bij niet nakomen verplichtingen

7.1.3.1.

Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien de verzekeringnemer een of meer van de in deze voorwaarden genoemde verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van Proteq heeft benadeeld.

7.1.3.2.

Is Proteq niet geschaad in een redelijk belang, dan mag zij niettemin de schade die zij door het niet-nakomen van de in dit artikel genoemde verplichtingen lijdt of de extra kosten die zij daardoor moet maken, op de uitkering in mindering brengen.

7.1.3.3.

Elk recht op uitkering komt te vervallen, indien de verzekeringnemer een of meer van de in dit artikel genoemde verplichtingen niet is

nagekomen met opzet Proteq te misleiden, tenzij de misleiding het verval van recht niet rechtvaardigt.

7.2. Goede verzorging

De verzekeringnemer is verplicht het huisdier goed te verzorgen. Daartoe wordt tevens gerekend de preventieve gezondheidszorg op advies van de dierenarts, zoals jaarlijkse controle, vaccinaties en parasietenbestrijding (vlooiënbehandelingen, ontworming, etc.).

7.3. Registratie met behulp van identificatiechip

De verzekeringnemer is verplicht het huisdier bij het eerstvolgende bezoek aan de dierenarts te laten registreren met behulp van een identificatiechip, die voldoet aan de ISO-standaard.

7.4. Melding afwijkend gewicht

Indien het volgroeid gewicht van de verzekerde hond, niet zijnde een rashond, afwijkt van een eerder gedane opgave, dient de verzekeringnemer dit in onderstaande gevallen aan Proteq te melden:

- a. wanneer het gewicht hoger is dan het op het polisblad vermeld minimumgewicht;
- b. wanneer het gewicht lager of hoger is dan het op het polisblad vermeld gewicht.

Per meldingsdatum wordt de nieuwe premie volgens deze voorwaarden en het geldende tarief vastgesteld, wat bijbetaling of restitutie van de premie met zich mee kan brengen.

7.5. Melding overige informatie

De verzekeringnemer is verplicht aan Proteq zo spoedig mogelijk de informatie te verstrekken die voor naleving van de verzekeringsovereenkomst nodig is. Deze informatie omvat onder meer:

- a. de medische gegevens van het huisdier, verkrijgbaar via de behandelend dierenarts of specialist. Als Proteq daarom vraagt is verzekeringnemer verplicht om Proteq te machtigen om informatie in te winnen bij de behandelend dierenarts of specialist;
- b. wijziging van het premie-incasso-adres of van het bankrekeningnummer;
- c. adreswijziging. De verzekeringnemer is verplicht een zodanige wijziging binnen 30 dagen, schriftelijk dan wel op elektronische wijze, aan Proteq door te geven;
- d. verlies of diefstal van de Proteq Dier & Zorg Klantenpas.

8. Algemene uitsluitingen

Er bestaat geen recht op uitkering:

8.1. Opzet

Voor schade veroorzaakt met opzet of door roekeloosheid dan wel merkelijke schuld (voor zover nodig in afwijking van artikel 7:952 BW) van de verzekeringnemer of een lid van zijn gezin dat 14 jaar of ouder is. Onder merkelijke schuld wordt verstaan een gedraging die, al is een verzekerde zich daarvan niet bewust, naar objectieve maatstaven een zodanig aanmerkelijke kans op schade met zich meebrengt dat een verzekerde zich van dat gevaar bewust had behoren te zijn en door zich van die gedraging niet te onthouden in ernstige mate tekortschiet in zorg ter voorkoming van schade;

8.2. Atoomkernreacties

Voor schade die is veroorzaakt door, opgetreden bij of voortgevloeid

uit atoomkernreacties onverschillig hoe en waar de reacties zijn ontstaan;

8.3. Molest

Voor een declaratie die het gevolg is van of verband houdt met een gebeurtenis die is veroorzaakt door of ontstaan uit een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of miterij, waarvan de definities door het Verbond van Verzekeraars in Nederland op 2 november 1981 zijn gedeponneerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag.

8.4. Begrenzing Terrorismerisico

Schade door een terroristische aanslag wordt door Proteq vergoed volgens het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekersmaatschappij voor Terrorisemeschade N.V. (NHT). Hierin staat vermeld dat Proteq de schadevergoeding bij terrorisme kan beperken. De volledige tekst van de regeling is te vinden op www.terrorisimeverzekerd.nl en op www.proteqdierenzorg.nl.

9. Adreswijziging

Kennisgeving door Proteq aan de verzekeringnemer geschiedt rechtsgeldig aan diens laatste bij Proteq bekende adres.

10. Bescherming persoonsgegevens

Proteq Dier & Zorg kan persoonlijke informatie vragen wanneer een financieel product of een financiële dienst wordt aangevraagd, gewijzigd of uitgevoerd. Proteq Dier & Zorg vraagt dan bijvoorbeeld om naam, adres en woonplaats van de verzekeringnemer. Dit zijn persoonsgegevens. Proteq Dier & Zorg behoort tot de groep van bedrijven van SNS REAAL N.V. Proteq Dier & Zorg heeft SNS REAAL aangesteld als verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens van haar klanten. Uw gegevens worden voor de volgende doelen gebruikt:

- om overeenkomsten te sluiten en uit te voeren;
- om haar klantenbestand te behouden en te vergroten;
- om de veiligheid en integriteit van de financiële sector in stand te houden;
- om fraude te voorkomen en te bestrijden;
- om statistieken te berekenen en deze te analyseren;
- om te voldoen aan de wet.

Het volledige privacy reglement van Proteq Dier & Zorg is te lezen op www.proteqdierenzorg.nl. Ook andere bedrijven die behoren tot SNS REAAL N.V. kunnen persoonsgegevens voor deze doelen gebruiken.

Daarnaast is op dit gebruik de "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen" van toepassing. Deze Gedragscode is te lezen op: www.verbondvanverzekeraars.nl.

Tot slot kan Proteq Dier & Zorg in verband met een verantwoord acceptatie- en uitkeringsbeleid informatie inwinnen bij of verstrekken aan de Stichting CIS te Zeist. In dit kader kunnen deelnemers van Stichting CIS ook onderling gegevens uitwisselen. Doelstelling hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Het privacy-reglement van de Stichting CIS is van toepassing. Zie www.stichtingcis.nl.

11. Toepasselijk recht, klachten en geschillen

11.1. Toepasselijk recht

Op de verzekeringsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

11.2. Klachten en geschillen

Interne klachtenprocedure

Klachten die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van deze verzekering kunnen worden voorgelegd aan de directie van Proteq, Postbus 125, 1800 VB Alkmaar

Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Wanneer na het doorlopen van de interne klachtenprocedure het oordeel van de directie van Proteq voor een belanghebbende niet bevredigend is én belanghebbende een consument is in de zin van de reglementen van het KIFID, kan belanghebbende zich binnen drie maanden na de datum waarop de directie van Proteq dit standpunt heeft ingenomen, wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')
postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoonnummer: 0900 - 355 22 48
www.kifid.nl

Voor meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten wordt verwezen naar (de website van) het KiFiD.

Bevoegde rechter

Als belanghebbende geen gebruik wil maken van de hiervoor genoemde klachtenbehandelingsmogelijkheden of wanneer de klachtenbehandeling of de uitkomst daarvan voor belanghebbende niet bevredigend is, kan belanghebbende het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde rechter, tenzij er sprake is geweest van een bindend advies.

12. Dekkingen

Op het polisblad staat vermeld welke dekking(en) en clausules van toepassing zijn. Een clause is een bepaling op het polisblad die dient tot uitbreiding of beperking van de hierna genoemde dekkingen. Een clause is van kracht voor alle op het polisblad genoemde dekkingen. Per verzekeringsjaar wordt maximaal € 5.000,- uitgekeerd voor alle afgesloten dekkingen samen. Voor alle dekkingen geldt dat de kosten moeten zijn gemaakt in Nederland tijdens de looptijd van de verzekering, tenzij anders is vermeld.

Voor alle dekkingen geldt tevens dat geen recht op vergoeding bestaat als:

- het huisdier gebruikt wordt voor gevechten;
- de medische zorg voor of het overlijden van het huisdier het gevolg is van of verband houdt met een epidemie. Onder epidemie wordt verstaan een besmettelijke ziekte die in korte tijd een groot deel van de honden- respectievelijk kattengemeenschap in Nederland aantast. Bij dreiging van een epidemie is Proteq gerechtigd betaling van kosten en vergoedingen die op een dergelijke ziekte betrekking hebben op te schorten in

afwachting van een definitief oordeel of daadwerkelijk sprake is van een epidemie.

12.1. Basisdekking

12.1.1.

Verzekerd zijn de kosten van medisch noodzakelijke zorg voor het huisdier door een dierenarts of een specialist als gevolg van een ziekte, aandoening of een ongeval.

12.1.2.

Tevens zijn verzekerd de kosten van:

- aanschaf en plaatsen, met uitzondering van de kosten van het consult, van een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard;
- euthanasie en gemeentelijke collectieve verwerking niet zijnde begraving of crematie;
- medisch noodzakelijke zorg door een in Europa werkzame specialist. Voor het recht op uitkering is vereist dat:
 - a. een schriftelijke doorverwijzing van de behandelend dierenarts in Nederland wordt overgelegd aan Proteq
 - b. de specialist is erkend en staat ingeschreven in het Nederlands Veterinair Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD) of in het EU-veterinair specialistenregister
 - c. vooraf toestemming is verkregen van ProteqDe maximale vergoeding bedraagt 150% van de tarieven zoals die gehanteerd worden door de behandelend dierenarts in Nederland.
- Pre-anaesthetisch bloedonderzoek bij honden vanaf 6 jaar en katten vanaf 8 jaar.

12.1.3.

Niet vergoed worden de kosten van:

- een consult dat niet plaats vindt in de praktijkruimte van de dierenarts of de specialist, zoals een telefonisch consult en een thuisvisite;
- geneesmiddelen die niet in Nederland zijn geregistreerd door Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen;
- geneesmiddelen die zijn aangeschaft via internet;
- (chemische) castratie of sterilisatie ongeacht de medische indicatie;
- implantaten voor chemische castratie ongeacht de medische indicatie;
- loopsheidpreventie, evenals preventie tegen krolsheid door medicijnen;
- gebitsbehandeling inclusief de daarbij behorende diagnostiek, met uitzondering van om de twee jaar een gebitsreiniging op medische indicatie;
- chemo-, laser- en radiotherapie dan wel een behandeling met radioactief jodium;
- fysiotherapie;
- alternatieve geneeswijzen zoals chiropractie, orthomaneuele therapie, osteopathie, homeopathie, bioresonantie therapie, fytotherapie en acupunctuur;
- experimentele behandelingen, tenzij met voorafgaande toestemming van Proteq;

- (vervolg)behandelingen die verband houden met ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan voor de aanvang van de dekking of met complicaties die uit die ziekten of aandoeningen voortvloeien;
- (vervolg)behandelingen die verband houden met ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan tijdens de wachttermijn of met complicaties die uit die ziekten of aandoeningen voortvloeien;
- het voortplantingsproces en de begeleiding rond dracht en geboorte;
- voedingsconsulten, dieetvoeders, voedingssupplementen en vitaminepreparaten;
- diergeneesmiddelen gebruikt ter bestrijding van infecties door parasieten zoals wormen, vlooiën en teken;
- transplantaties, met uitzondering van bloedtransfusies;
- een "second opinion", tenzij met voorafgaande toestemming van Proteq;
- preventieve gezondheidszorg, dat wil zeggen diagnostiek, behandeling en/of verstrekking uitgevoerd respectievelijk gegeven aan het gezonde dier ter voorkoming van gezondheidsklachten en/of afwijkingen, zoals vaccinaties;
- diergeneesmiddelen en hulpmiddelen gebruikt als verzorgingsmiddel, voedingssupplement en/of vitaminepreparaat en andere serviceproducten, zoals o.a. tekentang, vlooiënkam en nagelschaar.

De uitsluitingen van artikel 12.1.3 gelden voor alle dekkingen tenzij anders is aangegeven in artikel 12.2, 12.3, 12.4.

12.2. Basisdekking + Castratie/Sterilisatie

Indien de 'Basis + Castratie/Sterilisatie' van toepassing is, worden in aanvulling op de Basis dekking tevens vergoed de kosten voor chirurgische castratie of sterilisatie. De vergoeding bedraagt 50% van de kosten ongeacht de medische indicatie.

12.3. Aanvullende Dekking

Indien de 'Aanvullende Dekking' van toepassing is, worden in aanvulling op de Basisdekking tevens vergoed:

- behandelingen aan het gebit naar aanleiding van beschadiging, ziekte of standsafwijking. Wanneer de beschadiging, ziekte of standsafwijking van het gebit al aanwezig was op het moment van aanmelden voor de 'Aanvullende Dekking' vindt hiervoor geen vergoeding plaats. Uitgesloten van dekking blijven alle cosmetische behandelingen aan het gebit en alle andere gebitsbehandelingen dan hiervoor vermeld. De maximale vergoeding bedraagt € 1.000,- voor een periode van vijf jaar
- chemo-, laser- en radiotherapie en behandeling met radioactief jodium. Tevens worden de consulten met betrekking tot deze behandelingen vergoed
- fysiotherapie en hydrotherapie. Om voor vergoeding in aanmerking te komen moet de behandeling worden gegeven door een in dierfysiotherapie gespecialiseerde fysiotherapeut. Deze dierfysiotherapeut moet voorkomen op de lijst van fysiotherapeuten van de Nederlandse Vereniging van Fysiotherapie voor Dieren (www.nvfd.nl). Hulpmiddelen worden niet vergoed en de behandelend dierenarts moet het dier hebben doorverwezen. Per verzekeringsjaar wordt maximaal € 125,- voor alle behandelingen samen vergoed.

- chiropractie, orthomanele therapie en osteopathie, mits verricht door een dierenarts
- homeopathie inclusief de verstrekking van geregistreerde homeopathische geneesmiddelen, mits verricht door een dierenarts die vermeld staat op de betreffende lijst van te consulteren homeopathisch werkende dierenartsen van de KNMvD. Deze lijst is te vinden op www.scwd.nl
- acupunctuur, mits verricht door een dierenarts die voorkomt op de doorverwijslijst van de vereniging van de Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten (www.acupunctuur-bijdieren.nl). Goudkorreltherapie blijft van dekking uitgesloten.
- gedragstherapie, mits uitgevoerd door een dierenarts of gedragstherapeut aangesloten bij stichting Certipet. De maximale vergoeding bedraagt € 200,- per verzekeringsjaar.
- kosten van medisch noodzakelijke zorg voor het huisdier door een dierenarts als gevolg van ziekte of ongeval tijdens vakanties in Europa. Het dekkinggebied omvat de volgende landen: de Europese landen (inclusief Azoren, Madeira, Canarische Eilanden, geheel Turkije en de Baltische Staten, maar exclusief Rusland, Kaliningrad, Armenië, Azerbeidzjan, Georgië, Kazachstan, Moldavië, Oekraïne en Wit-Rusland), met inbegrip van Aruba, Bonaire, Curaçao, Saba, Sint Eustatius en Sint Maarten en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee, te weten Algerije, Egypte, Israël, Libanon, Libië, Marokko, Syrië en Tunesië. De vergoeding bedraagt ten hoogste 150% van de tarieven zoals die gehanteerd worden door de behandelend dierenarts in Nederland. De maximale vergoeding bedraagt € 1.000,- per verzekeringsjaar. De dekking geldt voor een verblijf in het buitenland van maximaal zestig dagen. Voorwaarde voor dekking is dat het huisdier bij aanvang van de 'Aanvullende Dekking' in Nederland verbleef.

Geen uitkering wordt verleend voor kosten:

- die verband houden met ziekte, aandoening of afwijking indien verzekeringnemer op reis is gegaan (mede) met het doel het huisdier hiervoor een behandeling te laten ondergaan;
- waarvan voor aanvang van de reis vast stond dat zij tijdens de reis zouden moeten worden gemaakt;
- die verband houden met een behandeling die had kunnen worden uitgesteld tot na terugkeer naar Nederland;
- die verband houden met ziekte, aandoening of afwijking die bij aanvang van de reis bekend waren of hadden kunnen zijn, tenzij overleg met Proteq heeft plaatsgevonden en deze goedkeuring heeft verleend voor eventueel te maken kosten;
- die verband houden met nabehandeling en controle. Deze dienen plaats te vinden door de eigen (Nederlandse) dierenarts;
- van behandelingen die zijn uitgesloten op de Basisdekking.

12.4. Vaccinatie + Crematie Dekking

Indien de 'Vaccinatie + Crematie' dekking van toepassing is, worden in aanvulling op de Basisdekking tevens aan u uitgekeerd:

- in geval van overlijden van het huisdier het op het polisblad genoemde bedrag. De uitkering geschiedt op voorwaarde dat een overlijdensverklaring van een dierenarts of een nota van het crematorium/begraafplaats wordt overgelegd. De verklaring of de nota dient tenminste de naam van de verzekeringnemer en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van het dier te bevatten.

- de kosten van preventieve vaccinaties, en bijbehorende consulten en documentatie tot een bedrag van € 65,- per verzekeringsjaar.

12.5. Eigen bijdrage

Voor alle behandelingen geldt een eigen bijdrage van 19% van de kosten. De eigen bijdrage geldt niet voor de chirurgische castratie en sterilisatie. Deze behandelingen worden, indien er een Basis + Castratie/Sterilisatie dekking is afgesloten, voor 50% vergoed.

13. Wachttermijn

Voor elke dekking geldt een wachttermijn van 30 dagen. Kosten van behandelingen van ziekten of aandoeningen die binnen de wachttermijn plaatsvinden, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deze wachttermijn geldt niet;

- indien het huisdier bij aanvang van de verzekering tussen de 49 en 99 dagen oud is;
- voor kosten van geneeskundige behandeling die het rechtstreekse gevolg zijn van een aantoonbaar ongeval;
- voor de vergoeding van de kosten voor het plaatsen van een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard;
- voor de kosten van geneeskundige behandeling in verband met castratie of sterilisatie wanneer de Basis + Castratie/Sterilisatie dekking is afgesloten;
- voor de kosten van de vaccinaties wanneer de Vaccinatie + Crematie dekking is afgesloten.

14. Afhandeling declaraties

14.1. Overleg

Proteq heeft het recht met de verzekeringnemer of namens hem met de dierenarts of specialist in overleg te treden ten aanzien van de diagnosestelling en/of behandeling, en de daaraan verbonden kosten.

14.2. Second opinion

Proteq heeft het recht een 'second opinion' ten aanzien van diagnosestelling en/of behandeling, en de daaraan verbonden kosten, te vragen aan een door haar aan te wijzen andere dierenarts of specialist. De verzekeringnemer is verplicht daaraan medewerking te verlenen. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Proteq.

14.3. Aanwijzing dierenarts en/of specialist

Proteq heeft het recht de verzekeringnemer naar een andere dierenarts of specialist te verwijzen indien - naar het redelijk oordeel van Proteq - niet aan eisen van kwaliteit en/of prijs wordt voldaan. De verzekeringnemer is verplicht aan de verwijzing gevolg te geven.

14.4. Direct uitkeren aan de praktijk

Proteq heeft het recht om de nota's van de dierenarts direct en voor het volledige bedrag uit te keren aan de dierenarts. Hiermee vervalt het recht van de verzekeringnemer op vergoeding van de rechtstreeks door de dierenarts ingezonden nota's. Verzekeringnemer is verplicht om de eigen bijdrage en niet door de verzekering gedekt bedragen aan Proteq te voldoen binnen 30 dagen na ontvangst van

de rekening. Indien de verzekeringnemer het verschuldigde bedrag niet tijdig betaalt, wordt de dekking geschorst. De schorsing gaat in op de 15e dag nadat Proteq Dier & Zorg de verzekeringnemer na de vervalddag schriftelijk heeft aangemaand en betaling is uitgebleven.

De dekking gaat weer in, één dag nadat de betaling door Proteq is ontvangen. Indien blijkt dat de verzekeringnemer ten onrechte gebruik heeft gemaakt van de Proteq Dier & Zorg Klantenpas, als gevolg waarvan Proteq bedragen ten onrechte direct heeft uitgekeerd aan de dierenarts, is Proteq - onverminderd haar overige rechten - gerechtigd deze uitkering, evenals de daarbij behorende kosten te verhalen op de verzekeringnemer. De verzekeringnemer is verplicht om op eerste verzoek van Proteq tot onmiddellijke betaling van deze bedragen over te gaan. In het geval de dierenarts dan wel de verzekeringnemer geen gebruik wenst te maken van direct uitkeren aan de praktijk, is artikel 14.5 van toepassing.

14.5. Insturen van de nota

Indien en voor zover geen gebruik wordt gemaakt van direct uitkeren aan de praktijk (art 14.4) dient de verzekeringnemer een declaratieformulier volledig ingevuld en vergezeld van de originele nota naar Proteq te sturen. De nota's dienen in alle gevallen in het Nederlands of Engels te zijn opgesteld, duidelijk aan te geven welk dier het betreft inclusief de vermelding van het unieke identificatienummer ('chipnummer') en door de dierenarts of specialist gewaarmerkt te zijn. Indien het gaat om een 'declaratie' voor ziektekosten die in Europa zijn gemaakt, tijdens vakanties (uitsluitend indien de 'Aanvullende Dekking' is afgesloten) dient het declaratieformulier tevens vergezeld te zijn van de patiëntenkaart 'medical chart'. De verzekeringnemer dient de nota's zo spoedig mogelijk bij Proteq in te dienen. Om de schadeafhandeling zo spoedig mogelijk te laten verlopen, adviseert Proteq dringend dit uiterlijk binnen zes maanden na de bezoeksdatum te doen.

14.6. Specificatie van de nota

Proteq heeft - ongeacht de wijze van declaratie - het recht nota's nader te (laten) specificeren teneinde de dekking te kunnen beoordelen. Indien een nota betrekking heeft op een consult waarvan zowel gedekte als niet gedekte ziektekosten deel uitmaken, wordt het bedrag van het consult naar evenredigheid vergoed.

15. Fraude

In het geval sprake is van fraude zal geen verzekeringsuitkering plaatsvinden. Met fraude wordt bedoeld: het op oneigenlijke gronden en wijze verkrijgen van een verzekeringsuitkering waarop geen recht bestaat of het verkrijgen van een verzekeringsuitkering onder valse voorwendselen. Voorts heeft fraude tot gevolg dat:

- aangifte kan worden gedaan bij de politie;
- alle lopende verzekeringen kunnen worden beëindigd;
- er een registratie plaatsvindt in het tussen verzekeraars gangbare registratiesysteem;
- eventueel uitgekeerde schade en onderzoekskosten worden teruggevorderd.

16. Verjaring

16.1

Een rechtsvordering tegen Proteq tot het doen van een uitkering verjaart door het verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekerde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.

16.2

De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke mededeling waarbij op uitkering aanspraak wordt gemaakt. Een nieuwe verjarings-termijn van drie jaren begint te lopen op de dag, volgende op die waarop Proteq hetzij de aanspraak erkent, hetzij ondubbelzinnig heeft meegedeeld de aanspraak af te wijzen.

Proteq Dier&Zorg

Umbriëlaan 10, 1702 AJ Heerhugowaard
Postbus 600, 1800 AP Alkmaar
T 072 - 5 180 280 F 072 - 5 185 629
info@proteqdierenzorg.nl - www.proteqdierenzorg.nl

