

Algemene verzekeringsvoorwaarden
DZ 15.15

In deze voorwaarden van uw Proteq Dier & Zorg Verzekering leest u:

Voorwaarden Basis Dekking	3
- Wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten	3
- Wanneer uw verzekering begint en stopt	4
- Waarvoor u verzekerd bent	5
- Hoe en wanneer u premie moet betalen	7
- Hoe wij uw declaratie afhandelen	8
- Bij wie u een klacht kunt melden	9
Voorwaarden Aanvullende Dekking	10
Voorwaarden Vaccinatie + Crematie Dekking	11

Belangrijke informatie

Wilt u een wijziging doorgeven of heeft u een vraag?

Neemt u dan zo snel mogelijk contact op met:

- Onze klantenservice op 072-5180280
Algemene vragen: maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 20:00 uur.
Vragen over uw declaraties: maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:30 uur.
- E-mail: info@proteqdierenzorg.nl
- Of ga naar www.proteqdierenzorg.nl en kijk onder klantenservice

Wilt u uw nota's bij ons indienen?

Als u nota's wilt indienen kan dit via: www.proteqdierenzorg.nl bij 'Online Declareren'

Vanaf wanneer bent u verzekerd?

U bent verzekerd vanaf 30 dagen na de ingangsdatum van deze verzekering. Deze 30 dagen noemen wij de wachttermijn. Kosten van (vervolg)behandelingen van ziekten of aandoeningen die binnen de wachttermijn zijn ontstaan, betalen wij niet. In artikel 2.1 vindt u hierover meer informatie.

Wat is uw eigen bijdrage?

U heeft een eigen bijdrage van 19% ongeacht welke dekking(en) u heeft afgesloten. Als een aandoening chronisch is, heeft u een eigen bijdrage van 50% voor alle medicatie voorgeschreven voor deze aandoening.

Dit gedeelte van de kosten blijft altijd voor uw rekening. In artikel 4.6 vindt u hierover meer informatie.

U kunt de Proteq Dier & Zorg Verzekering uitbreiden met een aantal onderdelen om uw hond of kat aanvullend te verzekeren. De uitbreidingen zijn:

- De Aanvullende Dekking
- De Vaccinatie + Crematie Dekking

Op uw polis ziet u welke onderdelen u heeft afgesloten.

Voorwaarden

Basis Dekking

Deze voorwaarden horen bij de Proteq Dier & Zorg Verzekering. Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

1. Algemeen

1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met **u** bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten en eigenaar van het huisdier is. Met **u** bedoelen wij ook alle personen die met hem of haar in gezinsverband samenwonen.

Wij zijn Proteq Dier & Zorg, kantoorhoudend te Alkmaar aan de Wognumsebuurt 10, een handelsnaam van REAAL Schadeverzekeringen N.V. gevestigd aan de Boerhaavelaan 3 in Zoetermeer. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossier nummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

Met **huisdier** bedoelen wij uw hond of kat die als gezelschapshuisdier blijvend tot uw huishouden behoort. Deze hond of kat is bij ons aangemeld en staat op uw polis.

Met **dierenarts** bedoelen wij een in Nederland bij de overheid geregistreerde dierenarts die bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen in een in Nederland gevestigde praktijk. De dierenarts moet ook werkzaam zijn in een in Nederland gevestigde praktijk.

Met **specialist** bedoelen wij een in Europa werkzame dierenarts met erkend specialisme en ingeschreven in het EU-veterinair specialistenregister.

Met de **Proteq Dier & Zorg Klantenpas** bedoelen wij de aan u (verzekeringnemer) verstrekte klantenpas. De klantenpas moet u tonen bij de dierenarts als u wilt dat wij direct betalen aan de dierenarts. De klantenpas kan alleen gebruikt worden voor nota's van € 500 en hoger.

De klantenpas is geldig tijdens de looptijd van de verzekering. De klantenpas is persoonlijk en niet over te dragen aan anderen. Na de beëindiging van de verzekering is de klantenpas niet meer geldig.

Met een **verzekeringsjaar** bedoelen wij een periode van twaalf maanden vanaf de ingangs- of verlengingsdatum. Als de periode vanaf de ingangsdatum van de verzekering tot de verlengingsdatum korter is dan twaalf maanden, wordt die periode ook als een verzekeringsjaar beschouwd.

1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat:

- Wij u zo snel mogelijk telefonisch te woord staan of reageren op uw e-mail of brief.
- Wij u met respect behandelen.
- Wij de kosten die verzekerd zijn vergoeden.
- Wij u zo snel mogelijk helpen.

1.3 Wat verwachten wij van u?

1.3.1 Informatie

Wij verwachten dat u ons naar waarheid en binnen redelijke termijn alle inlichtingen en stukken geeft die voor ons belangrijk zijn om de door u ingediende kosten en onze mogelijkheid om kosten op derden te verhalen, te beoordelen. U machtigt ons om bij de dierenarts alle noodzakelijke informatie op te vragen die nodig is voor afhandeling van uw declaratie.

1.3.2 Medewerking

Wij verwachten dat u uw volle medewerking verleent en niets doet wat onze belangen zou kunnen schaden.

1.3.3 Goede verzorging

Wij verwachten dat u uw huisdier goed verzorgt. Daarmee bedoelen wij ook de preventieve gezondheidszorg op advies van de dierenarts, zoals de jaarlijkse controle, vaccinaties en parasietenbestrijding, waaronder vlooiënbehandelingen en ontworming. Deze verplichting geldt ook een jaar voordat deze verzekering is ingegaan.

1.3.4 Registratie met behulp van een identificatiechip

Wij verwachten dat u uw huisdier bij het eerste bezoek aan de dierenarts laat registreren met behulp van een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard.

1.3.5 Melding afwijkend gewicht

Als het volgroeid gewicht van uw verzekerde hond hoger of lager is dan het op de polis vermelde gewicht, verwachten wij dat u dit ons zo snel mogelijk laat weten.

Deze verplichting geldt niet als u een rashond heeft.

Vanaf de datum dat u dit aan ons meldt stellen wij opnieuw de premie vast. Dit kan leiden tot een hogere of lagere premie.

1.3.6 Melding overige informatie

Wij verwachten dat u ons zo spoedig mogelijk de informatie geeft die voor deze verzekering belangrijk is.

Met deze informatie bedoelen wij onder andere:

- De medische gegevens van uw huisdier, van of via de behandelend dierenarts of specialist. Als wij daarom vragen verwachten wij dat u ons machtigt om informatie op te vragen bij de behandelend dierenarts of specialist.
- De wijziging van uw incasso-adres of van uw IBAN.

Wij verwachten dat u de volgende zaken binnen 30 dagen aan ons doorgeeft:

- Een adreswijziging.
- Als uw huisdier niet meer in uw bezit is of niet meer bij u woont. Hiervoor hebben wij een afstandsverklaring van u nodig.
- Als uw huisdier overleden is. Hiervoor hebben wij een overlijdensverklaring van een dierenarts of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats van u nodig. Op deze verklaring of nota moeten uw naam en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van het huisdier staan.
- Als uw huisdier is vermist. U bent verplicht ons binnen 30 dagen van de vermissing van uw huisdier op de hoogte te stellen. 60 dagen nadat wij uw bericht hebben ontvangen wordt de verzekering, indien uw huisdier niet is teruggekeerd, met terugwerkende kracht beëindigd op de dertigste dag na de melding. Uw verzekering wordt dan beëindigd.

1.3.7 Behandelingskosten boven de € 1.000

Als u vermoedt dat de behandeling meer dan € 1.000 bedraagt, verwachten wij dat u ons hier voor het begin van de behandeling over informeert.

Wij doen telefonisch geen toezeggingen over de vergoeding van kosten voor behandelingen die nog niet hebben plaatsgevonden.

1.3.8 Ongeval en ziekte

Na een ongeval of ziekte van uw huisdier bent u verplicht om uw huisdier zo snel mogelijk door een arts te laten behandelen en zoveel als mogelijk te doen om het herstel te bevorderen.

Hiermee bedoelen wij bijvoorbeeld het opvolgen van de voorschriften van de dierenarts die uw huisdier behandelt.

Wat bedoelen wij met ongeval?

Geweld dat plotseling en onverwacht van buiten af op het lichaam van het huisdier inwerkt, waardoor rechtstreeks lichamelijk letsel ontstaat. De aard en de plaats van dit letsel moet geneeskundig vast te stellen zijn.

Onder ongeval wordt verstaan:

- Letsel ontstaan door een verkeersongeval dat het huisdier treft.
- Letsel door het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen of stoffen of van vergiftigd voedsel.
- Letsel door brand.
- Letsel door natuurgeweld, zoals overstroming.
- Letsel toegebracht door een ander dier zoals een bijtwood, met uitzondering van letsel veroorzaakt door parasieten.
- Letsel door eigen gedrag

Wat is een aantoonbaar ongeval?

Wanneer de toedracht van het ongeval in ieder geval door uw dierenarts aan te tonen is aan de hand van het letsel van uw huisdier.

Als er getuigen zijn geweest van het ongeval ontvangen wij graag een getuigenverklaring van deze persoon.

1.3.9 Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen

Houdt u zich niet aan een of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op de kosten die wij vergoeden.

Als u niet voldaan heeft aan onze verwachtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten aftrekken van de kostenvergoeding.

1.4 Mogen wij de premie en de voorwaarden veranderen?

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd veranderen. Als wij dit doen, dan laten we u dit een maand van tevoren weten. Bent u het niet eens met deze verandering? Dan kunt u de verzekering stoppen.

2. Uw verzekering

2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf 30 dagen na de op de polis vermelde ingangsdatum. Deze 30 dagen noemen wij de wachttermijn. Kosten van behandelingen van ziekten of aandoeningen die binnen de wachttermijn zijn ontstaan, betalen wij niet.

Deze wachttermijn geldt niet:

- Als het huisdier bij het begin van de verzekering tussen de 49 en 99 dagen oud is.
- Voor de kosten van geneeskundige behandeling die het rechtstreekse gevolg zijn van een aantoonbaar ongeval.
- Voor de kosten voor het plaatsen van een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard.
- Voor de kosten van de vaccinaties wanneer de Vaccinatie + Crematie dekking is afgesloten.

2.2 Wanneer stopt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u één jaar verzekerd. Aan het eind van elk jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met weer één jaar. Na het eerste jaar kunt u uw verzekering dagelijks stoppen. De premie die u te veel heeft betaald omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

2.3 Mogen wij uw verzekering stoppen?

Ja, wij mogen uw verzekering stoppen:

- Aan het einde van de looptijd. Als wij dit doen laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van de looptijd weten.
- Als u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, toen u de verzekering afsloot.
- Als u ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, toen u de verzekering afsloot. Als wij bij de aanvraag de goede informatie hadden gekregen, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Als u heeft gefraudeerd.
- Als u uw premie niet of niet op tijd heeft betaald.

In alle gevallen ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

De verzekering stopt als u ons via het contactformulier op de site of schriftelijk heeft gemeld dat:

- U geen vaste woonplaats meer in Nederland heeft.
- U zich blijvend in het buitenland heeft gevestigd of meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft.

Als dit zich voordoet binnen het eerste jaar van uw verzekering hebben wij een bewijs van uitschrijving bij uw gemeente van u nodig.

Wat bedoelen wij met fraude?

Wij betalen niet als bij de declaratie van kosten fraude is gepleegd. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om een kostenvergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij de kosten al betaald? Dan moeten deze vergoede kosten en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij de gedeclareerde kosten nog niet hebben betaald, moet u de onderzoekskosten terugbetalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

Er wordt bijvoorbeeld een hoger bedrag aan kosten opgegeven dan in werkelijkheid zijn gemaakt of er worden vervalste nota's ingediend. Het niet noemen van bijvoorbeeld bestaande aandoeningen bij de aanvraag is ook fraude.

Voorbeelden zijn:

- Iemand sluit een verzekering af voor zijn huisdier en geeft bij de acceptatievragen aan dat het dier het afgelopen jaar niet bij de dierenarts is geweest terwijl het dier bijvoorbeeld 6 maanden terug aan zijn knie is geopereerd.
- Iemand dient een rekening in voor zijn eigen dier. De rekening is in werkelijkheid van een dier van iemand anders.
- Iemand dient een nota in van € 1.000. In werkelijkheid bedragen de kosten maar € 500.

2.4 Wie is verzekerd?

U bent verzekerd als eigenaar van uw huisdier dat op uw polis staat vermeld.

2.5 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor ziektekosten van uw huisdier in Nederland. Ook bent u verzekerd voor kosten gemaakt buiten Nederland als u bent doorverwezen door uw dierenarts naar een buitenlandse specialist.

Als u heeft gekozen voor de Aanvullende Dekking bent u ook voor spoedgevallen tijdens uw vakantie buiten Nederland verzekerd. Als u de Aanvullende Dekking heeft meeverzekerd staat dit op uw polis.

2.6 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de kosten van medisch noodzakelijke zorg voor uw huisdier door een dierenarts of een specialist als gevolg van een ziekte, aandoening of een ongeval. De kosten moeten wel gemaakt zijn tijdens de looptijd van de verzekering. U bent verze-

kerd voor maximaal € 5.000 per verzekeringsjaar voor alle afgesloten onderdelen samen.

U heeft voor alle medische kosten een eigen bijdrage van 19% ongeacht welke dekking(en) u heeft afgesloten. Als de aandoening chronisch (langer dan 6 maanden) is, heeft u een eigen bijdrage van 50% voor alle medicatie voorgeschreven voor deze aandoening. Dit gedeelte van de kosten blijft altijd voor uw rekening. In artikel 4.6 vindt u hierover meer informatie.

Wat is medisch noodzakelijk?

Met medisch noodzakelijk bedoelen wij noodzakelijk volgens algemeen erkende, diergeneeskundig wetenschappelijke overwegingen.

Wat is een ziekte?

Een verstoring van de gezondheid.

Wat bedoelen wij met een aandoening?

Een aandoening is een afwijking van de gezonde toestand van (een deel van) het lichaam.

Dit kan onder andere worden veroorzaakt door:

- Een bacterie.
- Een virus.
- Een schimmel.
- Een ongeval.
- Een aangeboren afwijking.
- Een erfelijke aanleg.
- Slijtage.
- Een hormonale afwijking.
- Een ziekte.
- Een tumor.

Wat zijn medicijnen of medicatie?

Met medicijnen of medicatie bedoelen wij geregistreerde geneesmiddelen.

Welke kosten worden door ons vergoed?

- Het consult bij een dierenarts of specialist in verband met medisch noodzakelijke zorg als gevolg van een ziekte, aandoening of een ongeval. De maximale vergoeding bedraagt € 150 per verzekeringsjaar. Wanneer u ervoor kiest de dierenarts bij u thuis te laten komen worden de reiskosten of visitiekosten bij het consult gerekend.
- Onderzoek dat nodig is om de ziekte of aandoening van uw huisdier vast te stellen, zoals:
 - Röntgenfoto.
 - Echo.
 - Bloed-, urine-, of ontlastingsonderzoek.
 - ECG (hartfimpje).
 - MRI- of CT-scan.

- Narcose en/of een operatie.
- Opname in een kliniek wanneer de dierenarts heeft beoordeeld dat de benodigde zorg niet door de eigenaar thuis te geven is.
- Medicijnen voorgeschreven door een dierenarts en die geregistreerd zijn in Nederland door Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen of wanneer deze vallen onder de cascade-regeling van het diergeneesmiddelen besluit artikel 22 lid 1.

Voor meer informatie kijkt u op:

www.proteqdierenzorg.nl bij 'Klantenservice/Declareren'

- De dierenarts of specialist mag uw huisdier voor maximaal 3 maanden medicijnen voorschrijven. Neemt u een grotere hoeveelheid af? Dan kunnen wij de vergoeding van alle verstrekte medicijnen afwijzen.
- Wanneer uw huisdier 6 maanden achtereenvolgend behandeld wordt voor een zelfde aandoening zien wij dit als een chronische aandoening. Als uw huisdier voor deze aandoening medicatie krijgt, geldt na deze 6 maanden een eigen bijdrage van 50% voor alle medicatie voorgeschreven voor deze aandoening.
- Pre-anesthetisch bloedonderzoek bij honden vanaf 6 jaar en katten vanaf 8 jaar. Dit geldt alleen als de bijbehorende behandeling of operatie is meeverzekerd.
- Hulpmiddelen voorgeschreven door een dierenarts of specialist. De vergoeding is beperkt tot maximaal één keer hetzelfde hulpmiddel per dier. Wanneer de kosten van het hulpmiddel boven de € 200 euro komen is vooraf toestemming van Proteq nodig. Wat bedoelen wij met hulpmiddelen?
Bijvoorbeeld:
 - Glucosemeter.
 - Insulinepen.
 - Aerocat.
 - Brace.
- De aanschaf en het laten plaatsen van een ISO gecertificeerde identificatiechip. Het bijbehorende consult vergoeden wij niet.
- Het laten inslapen van uw huisdier en het afvoeren van uw overleden huisdier. Vervoers- en crematiekosten zijn niet meeverzekerd in de Basis Dekking. Crematies kunt u wel meeverzekeren met de Vaccinatie + Crematie Dekking.
- Medisch noodzakelijke zorg door een in Europa werkzame specialist. Voor het recht op uitkering is vereist dat:
 - Een schriftelijke doorverwijzing van de behandelend dierenarts in Nederland wordt overlegd aan Proteq.
 - 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.

2.7 Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op www.terrorismeverzekerder.nl. Ontvangt u de regeling liever op papier? Belt u dan de Proteq Dier & Zorg Klantenservice via telefoonnummer 072-5180280.

2.8 Waarvoor bent u niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor kosten die het gevolg zijn van:

- Uw opzet, roekeloosheid of grove schuld.
- Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.
- Declaratie van kosten waarbij fraude is gepleegd. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om een kostenvergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij de kosten al betaald? Dan moeten deze vergoede kosten en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij de gedeclareerde kosten nog niet hebben betaald, moet u de onderzoekskosten terugbetalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.
- Georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

U bent ook niet verzekerd voor:

- Preventieve gezondheidszorg. Hiermee bedoelen wij behandelingen of onderzoeken aan een gezond dier ter voorkoming van gezondheidsklachten en/of afwijkingen, zoals vaccinaties en het bijbehorende consult. Of onderzoek naar erfelijke afwijkingen waarvan geen klachten aanwezig zijn zoals officiële HD-foto's ten behoeve van de fokkerij of het beoefenen van hondensport. Vaccinaties kunt u wel meeverzekeren onder de Vaccinatie + Crematie Dekking.
- (Vervolg)behandelingen van ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan voor ingang van deze verzekering. Ook als de diagnose pas later door een dierenarts is vastgesteld.
- (Vervolg)behandelingen van ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan in de wachttermijn van de verzekering.
- Een telefonisch of e-mailconsult.
- Geneesmiddelen die niet in Nederland zijn geregistreerd door. Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen, tenzij deze vallen onder de cascade-regeling van het diergeneesmiddelen besluit artikel 22 lid 1.
- Medicijnen die zijn gekocht via internet.
- Castratie of sterilisatie ongeacht de medische indicatie. Hiermee bedoelen wij de operatie waarbij één of beide testikels worden

verwijderd bij het mannelijk dier of het verwijderen van de eierstokken en/of (delen van) de baarmoeder bij het vrouwelijk dier. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de spoedoperatie als uw huisdier een baarmoederontsteking heeft of het castreren van uw huisdier in verband met een prostaatprobleem of een niet ingedaalde of tumoreuze testikel.

- Implantaten en medicatie voor chemische castratie ongeacht de medische indicatie.
- Preventie van loopsheid en krolsheid met medicatie.
- Alternatieve en niet reguliere geneeswijzen zoals bioresonantie therapie en fytotherapie inclusief de daarbij behorende consulten en medicatie.
- Experimentele behandelingen, tenzij u hiervoor onze toestemming heeft gekregen.
- Het voortplantingsproces en de begeleiding rond dracht en geboorte en de complicaties die hierbij kunnen gebeuren.
- Voedingsconsulten, dieetvoerders, voedingssupplementen en vitaminepreparaten. Sonde- en dwangvoeding vergoeden wij wel.
- Diergeneesmiddelen gebruikt voor bestrijding van infecties door parasieten zoals wormen, vlooien, teken en mijten.
- Transplantaties, met uitzondering van bloedtransfusies en transplantaties met lichaamseigen cellen.
- Een second opinion tenzij u hiervoor onze toestemming heeft gekregen.
- Diergeneesmiddelen en hulpmiddelen gebruikt als verzorgingsmiddel, voedingssupplement en/of vitaminepreparaat en andere serviceproducten, zoals tekentangen, vlooienkammen en nagel-scharen.
- Behandelingen in het buitenland. Als er een schriftelijke doorverwijzing van de dierenarts in Nederland naar de specialist is en deze is erkend en staat ingeschreven in het KNMvD of het EU-veterinair specialistenregister zijn deze kosten wel verzekerd.
- Medicijnen voor de behandeling van overgewicht.
- Vachtbehandeling inclusief wassen ongeacht de medische indicatie.
- Complicaties van niet-verzekerde behandelingen.
- Sectie op uw huisdier. Dit is onderzoek naar de doodsoorzaak van uw huisdier.
- Medische kosten die u maakt omdat uw huisdier gebruikt wordt voor gevechten.
- Medische kosten die u maakt of het overlijden van het huisdier als gevolg van 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 mogen wij betaling van kosten en vergoedingen die op een dergelijke ziekte betrekking hebben uitstellen in afwachting van een definitieve vaststelling of daadwerkelijk sprake is van een epidemie.
- Medische kosten of overlijden van uw huisdier omdat u uw huisdier niet goed heeft verzorgd.

U bent ook niet verzekerd voor:

(deze uitsluitingen gelden niet als u de Aanvullende Dekking heeft meeverzekerd).

- Elke behandeling en/of diagnostiek aan het gebit inclusief het daarbij behorende consult.
- Chemo-, laser- en radiotherapie voor de behandeling tegen kanker.
- Behandeling met radioactief jodium.
- De medicinale behandeling van tumoren.
- Fysiotherapie en hydrotherapie.
- Chiropractie, orthomanuele diergeneeskunde, osteopathie, homeopathie, acupunctuur inclusief de daarbij behorende consulten en medicatie.
- Gedragstherapie en medicijnen in de behandelingen voor gedragsstoornissen.

3. Premiebetaling

3.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of per maand betaalt.

3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Wij schrijven de premie automatisch af van uw IBAN. U heeft hiervoor toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering. Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u de premie iedere keer, vóór de datum waarop de verzekering verlengd wordt, betalen.

3.3 Hoe snel moet u betalen?

Automatische premiebetaling

Betaalt u de premie via automatische incasso? Dan schrijven wij de premie af rond de datum waarop u moet betalen. Wij moeten de premie binnen veertien dagen van uw IBAN kunnen afschrijven. Lukt dat niet, bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in, één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

Geen automatische premiebetaling

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch af te laten schrijven? Dan moet u de premie zelf aan ons overmaken. U moet dat doen binnen veertien dagen na de datum op de rekening die u van ons ontvangt. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet? Dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in, één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

3.4 Indexering

Ieder jaar verhogen wij uw premie van de Basis Dekking en eventueel de Aanvullende Dekking met 4%. Dit noemen wij indexeren. Als het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekende "Consumentenprijsindex alle Huishoudens" meer is dan 4%, dan verhogen wij de premie tot de consumentenprijsindex.

De premie van de eventueel meeverzekerde Vaccinatie + Crematie Dekking indexeren wij niet.

4. Afhandeling declaraties

4.1 Hoe stellen wij de vergoeding vast?

Wij stellen vast welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen en handelen uw declaratie af. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die u of uw dierenarts ons geeft.

Wij mogen vragen om een beter gespecificeerde rekening waarop precies staat waar welke kosten voor zijn gemaakt. Pas als wij een volledig en gespecificeerd overzicht van de uitgevoerde behandelingen hebben ontvangen, beoordelen wij uw declaratie. Als op de nota van de dierenarts of specialist verzekerde en niet verzekerde kosten staan, dan betalen wij alleen het deel dat verzekerd is.

Overleg met de dierenarts en/of specialist

Wij mogen direct contact opnemen met uw dierenarts en/of specialist om bij hem/haar informatie op te vragen over uw huisdier. Ook mogen wij met de dierenarts en/of specialist overleggen over:

- Wat uw huisdier mankeert.
- De ziektegeschiedenis van uw huisdier.
- De behandeling.
- Hoeveel de behandeling van uw huisdier kost.

Tot slot mogen wij ook de patiëntenkaart van uw huisdier bij de dierenarts of specialist opvragen.

Dit kunnen wij doen via de dierenarts en/of specialist of via u. U bent verplicht de benodigde gegevens aan ons aan te leveren.

Second opinion

Wij mogen een second opinion vragen bij een door ons aan te wijzen dierenarts of specialist. U bent verplicht hieraan mee te werken. De kosten hiervan betalen wij.

Aanwijzen andere dierenarts en/of specialist

Wij mogen u naar een andere dierenarts of specialist verwijzen als uw dierenarts of specialist, naar ons redelijk oordeel, niet aan de eisen van kwaliteit en/of prijs voldoet. U bent verplicht hieraan mee te werken.

4.2 Wat gebeurt er als u ook één of meerdere andere verzekeringen heeft?

Kunt u uw kosten ook vergoed krijgen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als de kosten hoger zijn dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering uw kosten zou vergoeden als u onze verzekering niet had.

4.3 Aan wie betalen wij?

Wij betalen de vergoeding aan u.

Als uw nota hoger is dan € 500 dan kunnen wij deze rechtstreeks aan de dierenarts betalen.

4.4 Indienen van de nota

4.4.1 Op welke manier kunt u uw nota indienen?

Online

Via www.proteqdierenzorg.nl onder 'Online Declareren' kunt u uw nota digitaal indienen. Hier vindt u ook alle informatie hierover.

Per post.

Als u per post declareert moet u een declaratieformulier invullen. Dit formulier moet u volledig invullen en samen met de originele nota naar ons opsturen.

Proteq Dier & Zorg

Postbus 6257

4000 HG TIEL

4.4.2 Waaraan moet de door u ingediende nota voldoen?

Wij vergoeden alleen nota's die aan de volgende eisen voldoen:

- De nota moet gespecificeerd zijn. Hiermee bedoelen wij dat op de nota precies moet staan welke kosten waarvoor zijn.
- De nota moet aan u zijn gericht.
- Op de nota moeten de naam en het chipnummer van uw huisdier staan.
- De nota moet op briefpapier van de dierenarts zijn of er moet een stempel van de dierenartspraktijk op de nota staan.

Wij adviseren u de nota zo spoedig mogelijk na behandeling bij ons in te dienen. Om de schadeafhandeling zo snel mogelijk te laten verlopen, adviseert Proteq Dier & Zorg dit uiterlijk binnen 6 maanden tot maximaal 3 jaar na de behandeldatum te doen.

4.5 Hoe werkt rechtstreekse betaling aan uw dierenarts?

U kunt ervoor kiezen om uw nota hoger dan € 500 rechtstreeks door ons aan de dierenarts te betalen. Als u dit wilt dan moet u bij bezoek aan de dierenarts uw Proteq Dier & Zorg Klantenpas tonen. Wij betalen de nota van de dierenarts dan rechtstreeks aan de dierenarts.

Hiermee vervalt uw recht op vergoeding aan u van de rechtstreeks door de dierenarts of specialist ingezonden nota's. U krijgt daarna van ons een rekening met uw eigen bijdrage. In 4.6 leest u meer hierover.

4.6 Wat is uw eigen bijdrage?

U heeft een eigen bijdrage van 19% ongeacht welke dekking(en) u heeft afgesloten. Als een aandoening chronisch is, heeft u een eigen bijdrage van 50% voor alle medicatie voorgeschreven voor deze aandoening.

Dit gedeelte van de kosten blijft altijd voor uw rekening.

Voorbeeld:

U heeft een nota van € 100 waarbij de behandeling onder de dekking van deze verzekering valt. Wij vergoeden dan € 100 - 19% = € 81. U betaalt dan zelf €19.

Rechtstreekse betaling van de nota aan de dierenarts

Wij verwachten dat u de eigen bijdrage en de niet door de verzekering gedekte bedragen binnen 30 dagen na ontvangst van onze rekening betaalt. Als u deze bedragen niet binnen 30 dagen betaalt, dan zetten wij de verzekering tijdelijk stop. Wij zetten de verzekering stop op de vijftiende dag nadat wij u na de dertigste dag schriftelijk tot betaling hebben verzocht en u niet heeft betaald. De verzekering gaat weer in, één dag nadat de betaling door ons is ontvangen.

Als blijkt dat u ten onrechte gebruik heeft gemaakt van de Proteq Dier & Zorg Klantenpas, waardoor wij bedragen ten onrechte direct hebben uitgekeerd aan de dierenarts, mogen wij deze uitkering en de daarbij gemaakte kosten op u verhalen.

5. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Als u de verzekering aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Alle ondernemingen binnen de groep van SNS REAAL N.V. kunnen uw gegevens gebruiken om:

- Overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- Statistisch onderzoek te doen.
- Te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- Fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Te voldoen aan de wet.
- De relatie met u te behouden en uit te breiden.

SNS REAAL N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Wilt u meer weten over hoe SNS REAAL omgaat met privacy? Kijkt u dan op onze website www.reaal.nl/overreaal/privacybeleid.

Verder houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie www.verbondvanverzekeraars.nl). Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude tegen te gaan. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op www.stichtingcis.nl.

6. Heeft u een klacht?**6.1 Bent u niet tevreden?**

Bent u niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren.

Probeer altijd eerst te praten met de medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die u eerder

heeft gesproken zoals iemand van de klantenservice van Proteq Dier & Zorg of de medewerker die de declaratie van de nota in behandeling heeft. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

6.2 Waar kunt u een klacht melden?

Geef u uw klacht alstublieft door aan de Proteq Dier & Zorg klantenservice. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op www.proteqdierenzorg.nl onder 'Klantenservice'. Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dat weten.

Vindt u dat Proteq Dier & Zorg uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële dienstverleners. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van het KiFiD www.kifid.nl.

Voorwaarden

Aanvullende Dekking

Voor de Aanvullende Dekking gelden onderstaande afspraken. Ook de voorwaarden van de Basis Dekking horen bij de Aanvullende Dekking.

1. Wat vergoeden wij?

- Behandelingen aan het gebit naar aanleiding van beschadiging, ziekte of standsafwijking en een gebitsreiniging op medische indicatie. Tevens worden de consulten met betrekking tot deze behandelingen vergoed. Alle cosmetische behandelingen aan het gebit worden niet vergoed. De maximale vergoeding bedraagt € 400 per verzekeringsjaar.
- Chemo-, laser- en radiotherapie voor behandeling tegen kanker. Tevens worden de consulten met betrekking tot deze behandelingen vergoed.
- Behandeling met radioactief jodium.
- De medicinale behandeling van tumoren.
- De medicinale behandeling van gedragsstoornissen.
- 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 voorgeschreven door een fysiotherapeut worden niet vergoed en de behandelend dierenarts moet het huisdier hebben doorgestuurd. De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar.
- Chiropractie, als dit verricht wordt door een dierenarts. De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar.
- Orthomanele therapie, als dit verricht wordt door een dierenarts. De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar.
- Osteopathie, als dit verricht wordt door een dierenarts of door een osteopaat die voorkomt op de lijst van osteopathie van I.C.R.E.O. (www.icreo.com). De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar.
- Homeopathie inclusief de verstrekking van geregistreerde homeopathische geneesmiddelen die staan vermeld op de lijst homeopathische geneesmiddelen van het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen. De behandeling moet worden verricht door een dierenarts die vermeldt staat op de betreffende lijst van te consulteren homeopathisch werkende dierenartsen van de KNMvD www.scwd.nl of is aangesloten bij de bkhd www.bkhd.nl. De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar.
- Acupunctuur, als dit wordt verricht door een dierenarts die voorkomt op de doorverwijslijst van de vereniging van de

Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten (www.acupunctuurbij dieren.nl). De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar. Goudkorreltherapie vergoeden wij niet.

- Gedragstherapie op doorverwijzing van een dierenarts, als dit wordt uitgevoerd door een dierenarts of gedragstherapeut aangesloten bij stichting Certipet www.certipet.org of het platform van professionele diergedragstherapeuten www.diergedragstherapeuten.nl. 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, waaronder Armenië, Azerbeidzjan, de Azoren, de Baltische Staten, Canarische Eilanden, het Europese gedeelte van Rusland, Georgië, Madeira, Moldavië, Oekraïne, Turkije, Wit-Rusland. U bent ook verzekerd in de volgende niet-Europese landen Algerije, Cyprus, Egypte, Israël, Libanon, Libië, Marokko, Syrië, Tunesië, Aruba, Curacao, Bonaire, St. Eustacius, Saba en St. Maarten.
De maximale vergoeding bedraagt € 1.000 per verzekeringsjaar.

2. Wanneer bent u niet verzekerd voor medische kosten in het buitenland?

- Als de kosten verband houden met een ziekte, aandoening of afwijking en u op reis bent gegaan (mede) met het doel het huisdier hiervoor een behandeling te laten ondergaan in het buitenland.
- Als voor aanvang van de reis al vast stond dat er tijdens de reis medische kosten zouden moeten worden gemaakt.
- Als de medische kosten uitgesteld hadden kunnen worden tot na terugkeer naar Nederland.
- Als deze kosten verband houden met ziekte, aandoening of afwijking die bij aanvang van de reis bekend waren of hadden kunnen zijn.
- Als deze kosten verband houden met nabehandeling en controle. Deze dienen plaats te vinden door de eigen (Nederlandse) dierenarts.

Belangrijk:

Indienen van nota's van in het buitenland gemaakte kosten: De nota's dienen in alle gevallen in het Nederlands of Engels te zijn opgesteld, zodat wij de nota's kunnen beoordelen. Op de nota moeten de naam en het chipnummer van uw huisdier staan.

Verder moet bij de declaratie een patiëntenkaart 'medical chart' in het Engels of Nederlands worden meegestuurd. De nota's moeten ook voldoen aan wat er in artikel 4.4.2 in de voorwaarden van de Basis Dekking staat beschreven.

Voorwaarden

Vaccinatie + Crematie

Dekking

Voor de Vaccinatie + Crematie Dekking gelden onderstaande afspraken. Ook de voorwaarden van de Basis Dekking horen bij de Vaccinatie + Crematie Dekking.

1. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor:

- Het laten vaccineren van uw huisdier.
- Het overlijden van uw huisdier.

2. Wat krijgt u van ons vergoed en wat keren wij uit?

- Wij vergoeden de kosten van preventieve vaccinaties, bijbehorende consulten en documentatie. De maximale vergoeding bedraagt € 65 per verzekeringsjaar.
- Wanneer uw huisdier overlijdt, keren wij het op het polisblad genoemde bedrag uit. Voordat wij dit bedrag uitkeren hebben wij een overlijdensverklaring van een dierenarts of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats van u nodig. Op deze verklaring of nota moeten uw naam en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van het huisdier staan.

Proteq 
Dier&Zorg

Wognumsebuurt 10, 1817 BH Alkmaar
Postbus 600, 1800 AP Alkmaar
T 072 - 5 180 280, F 072 - 5 185 629
info@proteqdierenzorg.nl - www.proteqdierenzorg.nl

