



 **ZOOPO**
JOUW HUISDIER, ONZE WERELD

ALGEMENE VOORWAARDEN

ZOOCARE & ZOOPLUS

1. Inleiding	3
2. Definities	4-5
3. Dekkingsvoorwaarden	6-7
4. Algemene uitsluitingen	7
5. Dierenartskosten	9-10
6. Europese reisverzekering noodgevallen	11
7. Wettelijke aansprakelijkheid	11-12
8. Overlijden door ongeval	13
9. Overlijden door ziekte	13
10. Advertenties en beloningen	14
11. Diefstal en Zwerven	14
12. Honden/kattenpensions	15
13. Kosten voor annulering van vakantie	15
14. Declareren	16-18

Inleiding

Deze **polisvoorwaarden** vormen samen met de aanvraag en het **polisblad** het **verzekeringsbewijs** en zijn onderdeel van een verzekeringsovereenkomst. Deze verzekering geldt alleen voor **gebeurtenissen** en **behandelingen** die in Nederland plaatsvinden.

We verzoeken u dit document zorgvuldig te lezen en te zorgen dat u op de hoogte bent van de inhoud daarvan, namelijk wat de polis wel en niet dekt. Lees ook het **polisblad** zorgvuldig om na te gaan of de gegevens daarin juist zijn. Neem direct contact met **ons** op als dit niet het geval is.

Breng ons ook meteen op de hoogte van wijzigingen die de **verzekeringsperiode** kunnen beïnvloeden.

We wijzen erop dat deze voorwaarden van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden en kunnen afwijken, afhankelijk van de gegevens verstrekt op **uw aanvraagformulier**.

Tegen betaling van de premie bieden **wij** de verzekering in deze polis voor **gebeurtenissen** die zich voordoen tijdens de **verzekeringsperiode**.

Definities

- **Aandoening** – Een **ziekte, letsel** of **klinische verschijnselen** of tekenen van **ziekte of letsel** met inbegrip van daarmee samenhangende problemen en **ziektes** en aandoeningen.
- **Aangeboren aandoening** – Een **ziekte** of fysieke afwijking die al bij de geboorte bestaat.
- **Aanschafprijs** – Het bedrag dat **u** bij aankoop heeft betaald voor **uw huisdier**, bewezen door middel van de originele bon van de fokker.
- **Behandeling** – Een onderzoek, consult, diagnose, advies, test, röntgenfoto, medicatie, operatie, verpleging of zorg geleverd door een diergeneeskundige professional.
- **Bestaande aandoening** – Een **aandoening** die gelijk is aan of waarvoor dezelfde diagnose of **klinische verschijnselen** zijn vastgesteld als een **ziekte, letsel** of klinische verschijnselen die **uw huisdier** had voor de **ingangsdatum** of tijdens de **wachttijd**, met inbegrip van **aangeboren aandoeningen**.
- **Degeneratieve aandoening** – Een **aandoening** waarbij de functie of structuur van de aangedane weefsels of organen op den duur progressief verslechtert, daarmee samenhangende of daaraan bijdragende **aandoeningen**, bijvoorbeeld gescheurde kruisbanden, osteoarthritis, congestief hartfalen.
- **Dekkingsgebied** – Nederland - het deel van het Koninkrijk der Nederlanden gelegen in West-Europa.
- **Dierenarts** – Een geregistreerde dierenarts of een geregistreerde **specialist**.
- **Dierenartskosten** – Het bedrag dat een geregistreerde dierenarts of een geregistreerde **specialist** in het algemeen in rekening brengt.
- **Documentatie voorgeschiedenis** – Kopieën of afbeeldingen van alle documenten en dossiers die betrekking hebben op **uw huisdier**, waaronder de vaccinatiegegevens en -boekjes, registratiedocumenten, chipbewijzen en herplaatsingovereenkomsten.
- **Eigen bijdrage** – Het door u te betalen vaste bedrag voor declaraties per bij ons verzekerd huisdier, zoals vermeld op uw polisblad. Voor de duidelijkheid, deze eigen bijdrage geldt per verzekeringsjaar.
- **Eigen risico** – Het door u te betalen percentage van elke declaratie zoals aangegeven op uw **polisblad**. Dit percentage wordt berekend en afgetrokken vóór de eigen bijdrage, indien van toepassing.
- **Einddatum** – De datum waarop **uw dekking** afloopt.
- **Gebeurtenis(sen)** – Het optreden van een **aandoening** of **ziekte** of een ongeval dat **letsel** veroorzaakt aan **uw huisdier**.
- **Gedragsproblemen** – Veranderingen in het normale gedrag van **uw huisdier** als gevolg van een mentale of emotionele stoornis.
- **Geselecteerde rassen** – Beauceron, bulldog, bordeauxdog, Duitse dog, leonberger, newfoundlander, Pyrenese berghond, Sint Bernard, Berner sennen, deerhound, Serra da Estrela, Ierse wolfshond, alle mastiffassen, bobtail, rottweiler, Duitse herder (**wij** kunnen deze lijst van tijd tot tijd aanpassen).
- **Huidaandoeningen** – Alle **aandoeningen** aan de huid, met inbegrip van de gehoorgangen.
- **Ingangsdatum** – De datum op het **polisblad** waarop de dekking ingaat.
- **Klinische verschijnselen** – Veranderingen in de normale gezondheidstoestand van **uw huisdier**, zijn lichaamsfuncties en/of gedrag.
- **Klinische voorgeschiedenis** – Alle dossiers die zijn bijgehouden door dierenartspraktijken (of andere organisaties) die **uw huisdier** hebben behandeld. Dit moet een volledig, onbewerkt chronologisch verslag (computerprint, handgeschreven aantekeningen of kopie) bevatten van de originele klinische aantekeningen van de dierenarts van alle consulten en **behandelingen**, foto's, laboratoriumverslagen en verwijsbrieven (indien van toepassing), evenals alle financiële gegevens over uw huisdier.
- **Leeftijd bij afsluiten en dekkingsbeperkingen voor specifieke rassen** – Een uitgebreid overzicht van uitsluitingen en wachttijden met betrekking tot de leeftijd en het ras van **uw huisdier** op de ingangsdatum van de verzekering.
- **Letsel** – Lichamelijk **letsel**, uitsluitend en rechtstreeks veroorzaakt door een plotselinge gewelddadige, onverwachte, externe en zichtbare gebeurtenis.

- **Marktwaaarde** – De over het algemeen betaalde prijs voor een dier van dezelfde leeftijd, ras, geslacht, geschiktheid voor de fok en stamboom op het moment dat **u uw huisdier** kreeg.
- **Maximale vergoeding** – De maximale vergoeding die **wij** uitkeren met betrekking tot een **gebeurtenis** zoals vermeld op uw **polisblad** en in totaal tijdens een bepaalde **verzekeringperiode** per verzekerd dier.
- **Oogaandoeningen** – Cataract, cherry eye, misvormingen van het ooglid.
- **Orthopedische aandoeningen** – Een aandoening die het normale functioneren van de gewrichten of beenderen van **uw huisdier** belemmert met inbegrip van gescheurde kruisbanden, artrose/artritis, gewrichtsdysplasie en spondylose.
- **Polisblad** – Het document waarop **uw** geselecteerde dekking staat vermeld, evenals het bedrag van **uw maximale vergoeding**, de verzekerde persoon/personen en dier(en), de te betalen premie en de **ingangsdatum**.
- **Specialist** – Een gespecialiseerde dierenarts vermeld in het Nederlandse diergeneeskunde-register of een dierenarts die een Europees of Amerikaans diploma of een diploma van het Royal College heeft behaald in zijn/haar specialisme.
- **Te declareren bedrag** – Het totale bedrag in euro dat op grond van de dekking gedeclareerd kan worden. Het te declareren bedrag is het declaratiebedrag voor aftrek van de **eigen bijdrage** en het **eigen risico**.
- **Tweezijdige aandoening** – Een **aandoening** aan lichaamsdelen waarvan **uw huisdier** er twee heeft, een aan elke kant van het lichaam (bv. oren, ogen, knieën, ellebogen, kruisbanden, knieschijven (patella's)).
- **Valuta** – Alle bedragen in deze polis zijn vermeld in euro, tenzij anders vermeld.
- **Verzekeringbewijs** – Het bewijs dat na betaling van de premie wordt toegezonden waaruit de dekking blijkt, gevormd door deze polisvoorwaarden en het **polisblad**.
- **Verzekeringperiode** – De op het **polisblad** vermelde periode of een verlenging waarvoor **u** betaald heeft en waarvoor **wij** hebben ingestemd met aanvaarding van de premie voor de verlenging.
- **Voorgeschiedenis van het huisdier** – De volledige **klinische voorgeschiedenis** en **documentatie inzake de voorgeschiedenis van uw huisdier**.
- **Wachttijd** – De eerste 30 dagen na de ingangsdatum van de **verzekeringperiode**.
- **Wij, we, ons, onze** – Arch Insurance (EU) dac, Level 2, Block 3, The Oval, 160 Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4, Ierland, Ondernemingsnummer 505420.
- **U, uw** – De op het **polisblad** genoemde persoon.
- **Uw huisdier** – De op het **polisblad** genoemde hond of kat die uw eigendom is.
- **Ziekte** – Elke ziekte of verandering in de normale gezondheidstoestand van **uw huisdier**.

Dekkingsvoorwaarden

- A. **U** kunt de verzekering niet opzeggen als **u** tijdens de '**proefperiode**' of tijdens de **verzekeringsperiode** een declaratie heeft ingediend. De **proefperiode** betreft de eerste 21 dagen van de polis waarin **u** de polisdocumenten uitgebreid kunt bestuderen en deze kunt terugsturen en volledige premierestitutie krijgt als u om welke reden dan ook niet tevreden bent.
- B. Tijdens de gehele **verzekeringsperiode** moet **u uw huisdier** goed verzorgen, regelen dat het jaarlijks een gezondheids- en gebitscontrole en elke **behandeling** krijgt die normaal gesproken door een **dierenarts** wordt aanbevolen ter voorkoming van **ziekte** of **letsel**. Indien u dit niet doet, kan dit gevolgen hebben voor de vergoeding van declaraties.
- C. **U** dient ervoor te zorgen dat **uw huisdier** tijdens de looptijd van de verzekering jaarlijks gevaccineerd wordt. Honden moeten gevaccineerd worden tegen Canine Distemper (Hondenziekte), Hepatitis Contagiosa Canis (besmettelijke leverziekte), Parvovirus, parainfluenza, Bordetella (kennelhoest) en Leptospirose (Ziekte van Weil). Katten moeten gevaccineerd worden tegen Feline Panleukopenie (Kattenziekte), Feline Virale Rhinotracheitis en Feline Calicivirus (Niesziekte).
- D. Wanneer **u** verklaart dat **uw huisdier** gevaccineerd is, maar u daarvan geen bewijs kunt leveren, leidt dit tot automatische afwijzing van door **u** ingediende declaraties.
- E. Wanneer er op het moment van indiening van **uw** declaratie een andere verzekering bestaat die recht geeft op een vergoeding, vergoeden **wij** alleen **ons** aandeel van de declaratie. **U** dient aan **ons** de naam en het adres van de andere verzekeringsmaatschappij en **uw** polisnummer bij hen door te geven en verder alle relevante gegevens aan ons te verstrekken. Wanneer **u** een gegronde vordering heeft tegenover een andere persoon in verband met **uw** declaratie kunnen **wij** juridische stappen tegen deze persoon ondernemen uit **uw** naam en op **onze** kosten. **U** dient **ons** alle mogelijke hulp te bieden en alle documenten te verstrekken waar **wij** om vragen.
- F. Wanneer **u** een valse of overdreven declaratie indient, eindigt deze polis en vergoeden **wij** niets meer. Eventueel daarmee samenhangende betalingen moeten aan **ons** worden terugbetaald. Voor alle duidelijkheid: verzwijging van informatie (eerdere **aandoeningen**, **gebeurtenissen** of geraadpleegde dierenartsen), ongeacht of **u** meende dat deze relevant was, leidt tot automatische afwijzing van **uw** declaratie. Wanneer **wij** na verstrekking van een vergoeding voor een bepaalde **aandoening** erachter komen dat er informatie verzwegen is, zijn alle door **ons** gedane betalingen onmiddellijk opeisbaar.
- G. **Uw huisdier** is op grond van deze polis alleen verzekerd als **u** de premie heeft betaald. **U** bent verantwoordelijk voor tijdige betaling van **uw** premies. De verzekering vervalt zonder kennisgeving als de betaling van de premie meer dan 10 dagen te laat is.
- H. **Wij** behouden ons het recht voor een openstaande premie af te trekken van een declaratie. Wanneer een **dierenarts** die **uw huisdier** heeft behandeld of op het punt staat dit te behandelen om informatie vraagt over **uw** verzekering in verband met een declaratie, zullen **wij** naar ons goeddunken de **dierenarts** meedelen wat **uw** verzekering dekt, hoe het door ons betaalde bedrag is berekend en of de premie tijdig voldaan is. Door indiening van een declaratie bij **ons** geeft **u** **ons** toestemming om alle gegevens die wij nodig achten te verstrekken aan een **dierenarts** ten behoeve van de beoordeling en vergoeding van declaraties. Alleen informatie die **wij** relevant achten wordt gedeeld.
- I. Indien **wij** verlenging van de verzekering aanbieden, kunnen **wij** de premie, de eigen bijdrage, voorwaarden en/of uitsluitingen aanpassen op basis van de voorgeschiedenis van **uw huisdier**.
- J. **U** dient **ons** een volledig ingevuld declaratieformulier toe te sturen en de rekening van de **dierenarts** dient betaald te zijn. **Wij** zullen **u** daarna **onze** beslissing schriftelijk laten weten. Wanneer **u** een declaratie indient, gaat **u** ermee akkoord aan **ons** alle informatie te verstrekken waar **wij** in redelijkheid om verzoeken. **U** dient **uw huisdier** zo snel mogelijk nadat het **klinische verschijnselen** vertoont van **letsel** of **ziekte** te laten onderzoeken door een **dierenarts**.

- Wij** kunnen **u** ook verplichten het **huisdier** naar een door **ons** gekozen **dierenarts** te brengen. **Uw** declaratie wordt niet vooraf goedgekeurd.
- K. Het staat **u** vrij om na ontvangst van een aanbod voor verlenging van de verzekering te kiezen voor een beperktere dekking.
- L. **Wij** zullen naar **ons** goeddunken een verlenging van de verzekering aanbieden. Bij verlenging gelden, voor de op het nieuwe **verzekeringsbewijs** vermelde verzekering, de voorwaarden die **wij** op dat moment hanteren. **Wij** hebben het recht om een aanbod voor verlenging te wijzigen of in te trekken of uw polisvoorwaarden en premie aan te passen (zelfs na de verlengingsdatum van uw polis) wanneer na de datum van dat aanbod een oudere declaratie wordt ontvangen of behandeld.
- M. **We** hebben het recht om van tijd tot tijd een overzicht met maximale vergoedingen op te stellen voor bepaalde ingrepen en **behandelingen**. Het huidige overzicht is op verzoek bij **ons** verkrijgbaar.
- N. **U** verleent aan iedere behandelaar van uw huisdier toestemming om de **klinische voorgeschiedenis** van **uw huisdier** te verstrekken waar **wij** om vragen. **Wij** betalen niet voor deze informatie. Indien **wij** niet alle informatie over **uw huisdier** ontvangen van de huidige en voorgaande behandelende dierenartsen, wordt **uw** declaratie afgewezen.
- O. **We** hebben het recht om de verzekering om welke reden dan ook op te zeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen. In dat geval betalen **wij** de premie over de nog niet verstreken **verzekeringperiode** terug.
- P. Btw – de op het **polisblad** vermelde maximaal te declareren bedragen en **eigen bijdragen** zijn inclusief btw. Indien **wij** een verzoek ontvangen om een declaratie uit te betalen aan een dierenartspraktijk, hebben **wij** het recht om dit verzoek af te wijzen.
- Q. Een hond moet op de openbare weg altijd aangeliind zijn. Er moeten redelijke maatregelen worden genomen om te voorkomen dat de hond ontsnapt of gaat zwerven en het terrein waarop de hond wordt gehouden moet veilig zijn en naar behoren omheind of anderszins beveiligd zijn.
- R. Dit is een verzekering met vaste voorwaarden. Declaraties voor kosten gemaakt na de **einddatum** worden niet uitgekeerd als de verzekering door **u** of **ons** is opgezegd.
- S. Het is uw verantwoordelijkheid na te gaan of een declaratie geen betrekking heeft op een **bestaande aandoening** of reeds voorgevallen **gebeurtenis**. Indien u bewust of onbewust probeert een declaratie in te dienen voor een **bestaande aandoening** of reeds voorgevallen gebeurtenis wordt uw polis beëindigd. Alleen het ongebruikte deel van uw premie wordt aan u terugbetaald.
- T. **U** en **uw huisdier(en)** moeten een vast woonadres hebben in het **dekkingsgebied**, op het adres dat is vermeld op **uw verzekeringsbewijs**.
- U. Tijdens de hele **verzekeringperiode** moet **u** alle redelijke stappen ondernemen om: **uw huisdier** in goede gezondheid te houden; een veilige omgeving te bieden voor **uw huisdier** om een **gebeurtenis** te voorkomen (zoals het inslikken van vreemde voorwerpen wanneer u merkt dat uw huisdier een neiging heeft tot dit gedrag); **uw huisdier** onder controle te houden om letsel aan een persoon of ander dier of schade of vernietiging van eigendommen te voorkomen.

Algemene uitsluitingen

- A. Declaraties voor een huisdier jonger dan 8 weken.
- B. Kosten als gevolg van een **gebeurtenis** veroorzaakt door of in verband met het gebruik van het huisdier voor de jacht, bewaking, races of gevechten.
- C. Kosten voor de vernietiging of **verwonding** van een huisdier om te voorkomen dat mensen of vee **letsel** oplopen.
- D. Declaraties voor schade als direct of indirect gevolg van een overtreding van wet- of regelgeving met betrekking tot diergezondheid, bioveiligheid of wetten inzake honden.
- E. Indien **uw** individuele hond of zijn ras in de wet- of regelgeving of door toezichthouders aangemerkt wordt als gevaarlijk, moet **u ons** daarover informeren. **Wij** zeggen dan de polis op.
- F. Verlies als gevolg van oorlog, oproer, revolutie of vergelijkbare **gebeurtenissen**.

- G. Alle gemaakte kosten als gevolg van beperkingen die aan **uw huisdier** zijn opgelegd door het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.
- H. Indien **u** de Nederlandse wet- en regelgeving met betrekking tot diergezondheid of import van dieren overtreedt.
- I. Declaraties voor huisdieren die niet naar behoren verzorgd worden en die niet jaarlijks voor een controle bij een dierenarts komen terwijl ze in **uw** bezit zijn.
- J. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor declaraties van welke aard dan ook als gevolg van het feit dat **uw huisdier** zwerft, ontsnapt, eigendommen beschadigt of personen of huisdieren aanvalt wanneer **uw huisdier** dit al eerder gedaan heeft.
- K. Op grond van deze polis is er geen dekking voor **aandoeningen**, overlijden als gevolg van ziekte of kosten voor annulering van een vakantie indien dit gebeurt voor het einde van de **wachttijd**.
- L. **U** dient **uw huisdier** te verzorgen volgens de adviezen van **uw dierenarts**. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor declaraties die samenhangen met **aandoeningen** of **gebeurtenissen** als gevolg van, verergerd of veroorzaakt doordat **u** het advies van **uw dierenarts** niet heeft opgevolgd.

Dierenartskosten

Wat wij vergoeden

- De **dierenartskosten** voor **behandeling** van uw **huisdier** tijdens de **verzekeringperiode** naar aanleiding van een **gebeurtenis**.
- De **maximale vergoeding** voor een **gebeurtenis** of in totaal voor een bepaalde **verzekeringperiode** per verzekerd dier is vermeld op uw **polisblad**.

Wat u moet betalen

Voor elke declaratie moet u een percentage betalen zoals vermeld op uw **polisblad** en gedefinieerd onder **eigen risico** in deze voorwaarden. Daarnaast dient u het vaste bedrag van de eigen bijdrage te betalen zoals vermeld op uw **polisblad** en gedefinieerd onder **eigen bijdrage** in deze voorwaarden.

Wat wij niet vergoeden

- Meer dan de **maximale vergoeding** voor een **gebeurtenis** of in totaal voor een bepaalde **verzekeringperiode**.
- Meer dan het vermelde maximum voor een ingreep waarvoor een dergelijke limiet geldt.
- Als uw declaratie voortvloeit uit:
 - Een **aandoening** die veroorzaakt is door, samenhangt met of het gevolg is van een **ziekte, letsel** of **klinische verschijnselen** die uw **huisdier** had voor de **ingangsdatum** of tijdens de **wachttijd**, ongeacht of u daarvan op de hoogte was.
 - Een **aandoening** waarvan de **klinische verschijnselen** voor het eerst optraden voor de **ingangsdatum** of tijdens de **wachttijd**.
 - Een **bestaande** **aandoening**.
- Declaraties in verband met een **aandoening** of **letsel** die/dat specifiek is uitgesloten op het **verzekeringsbewijs** (met inbegrip van **leeftijd bij aanvang & dekkingsbeperkingen voor specifieke rassen**) of die/dat in algemene zin niet gedekt is op grond van deze voorwaarden.
- De kosten van **behandelingen** die een **dierenarts** gewoonlijk aanbeveelt ter voorkoming van **letsel** of **ziekte**, zoals facultatieve en cosmetische behandelingen, castratie, ontwormen, behandelingen tegen vlooien en teken, bloedonderzoeken en screening, nagels knippen, verwijdering van hubertusklauwen, trimmen,

routinematig uitdrukken of verwijdering van anaalklieren en gebruik van feromonen.

- De kosten van een **behandeling** die u wenst te laten uitvoeren die niet rechtstreeks verband houdt met een **gebeurtenis**.
- **Behandelingen** in verband met fokken, dracht of geboorte, met inbegrip van de kosten van sterilisatie en castratie en declaraties in verband met deze ingrepen (met uitzondering van specifieke **aandoeningen** aan de voortplantingsorganen).
- De behandelkosten voor een **aandoening** die is veroorzaakt door u of een huisgenoot.
- De kosten van huisbezoeken, tenzij uw dierenarts bevestigt dat het verplaatsen van uw **huisdier** schadelijk zou zijn voor de gezondheid van het dier, ongeacht uw persoonlijke omstandigheden.
- Kosten voor consulten buiten de openingstijden, behalve in noodgevallen.
- De kosten voor spoedeisende consulten, **behandelingen** en opname in een kliniek buiten de openingstijden, tenzij de **dierenarts** schriftelijk verklaart (en wij daarmee akkoord gaan) dat het consult, de **behandeling** of de opname absoluut noodzakelijk was en dat het nalaten van die handeling geleid zou hebben tot ernstige verslechtering van de toestand van uw **huisdier**.
- Tandheelkundige kosten en met het gebit samenhangende ingrepen (met inbegrip van tandvlees), behalve voor **behandeling** van het gebit als gevolg van een ongeval. Een **dierenarts** moet het gebit van uw **huisdier** korter dan 12 maanden voor de indiening van een declaratie hebben gecontroleerd.
- **Gedragsproblemen**
- Contactallergieën, bv. voor planten.
- De kosten voor het euthanaseren, afvoeren of een autopsie van uw **huisdier**.
- Kosten voor behandeling een **ziekte** of **letsel** na de laatste dag van het **polisjaar**.
- Kosten voor bloedonderzoek voorafgaand aan anesthesie, en intraoperatieve vloeistoffen voor korte ingrepen (korter dan 40 minuten), bij gezonde honden jonger dan 8 jaar (**geselecteerde rassen** jonger dan 5 jaar) en gezonde katten jonger dan 12 jaar.

- Kosten voor herhaalde/dubbele onderzoeken, diagnostiek, consulten, beeldvormingstechnieken (bijv. röntgen, echo, CT, MRI) voor dezelfde of vergelijkbare **aandoeningen**, behalve onder uitzonderlijke omstandigheden; indien bv. een CT-scan is gemaakt wordt geen goedkeuring verleend voor het maken van verdere beelden.
- Kosten voor een **aandoening** of **aandoeningen** in verband met dezelfde of vergelijkbare **gebeurtenissen** die zich al voor de **ingangsdatum** van de polis of tijdens de **wachttijd** hebben voorgedaan bij **uw huisdier**.
- Meer dan 5 hydrotherapie-, lasertherapie- of fysiotherapiebehandelingen per **aandoening**.
- Homeopathische behandelingen, acupunctuur of alternatieve geneeskunde, supplementen of daarmee samenhangende **behandelingen**.
- Declaraties in verband met **huidaandoeningen** voor honden die bij aanvang van **onze** verzekering ouder zijn dan 2 jaar.
- De kosten van een **behandeling** indien een declaratie niet binnen 90 dagen na de eerste diagnose of klinische verschijnselen van de **aandoening** wordt ingediend.
- Kosten voor **behandeling** van **aandoeningen** als gevolg van of verergerd door overgewicht van **uw huisdier**, behalve bij gewichtstoename als gevolg van een gediagnosticeerde **ziekte**.
- Kosten voor de behandeling van pancreatitis, diabetes, **orthopedische aandoeningen** of **hartaandoeningen** als uw huisdier overgewicht heeft, tenzij dit het gevolg is van een gedekte **aandoening**.
- De kosten voor **behandeling** van een **tweezijdige aandoening** wanneer de pathologische/ **klinische verschijnselen** of processen voor het eerst optraden of zich vertoonden in het ledemaat of orgaan aan de andere zijde van het lichaam, voor de **ingangsdatum** van de **polis**.
- Kosten in rekening gebracht door eerstelijns dierenartsen voor onderzoeken, ingrepen en **behandelingen** die meer dan 50% bedragen van de kosten die in rekening gebracht worden voor vergelijkbare onderzoeken, ingrepen en **behandelingen** door klinieken waarnaar wordt doorverwezen en **specialisten**.
- Kosten voor **behandelingen** die **wij** niet redelijk of noodzakelijk achten.
- Dierenartskosten wanneer **wij** menen dat de onderzoeken en/of behandelingen niet geïndiceerd waren gelet op de verstrekte **klinische voorgeschiedenis**.
- Gemaakte kosten als gevolg van complicaties van een onjuiste diergeneeskundige behandeling naar het oordeel van **onze** veterinaire adviseurs.
- Kosten voor röntgenfoto's van niet-diagnostische kwaliteit.
- Kosten voor geavanceerde scans (CT en MRI), tenzij hiervoor vooraf toestemming is gegeven door **ons** of op aanwijzing van een **specialist** (op dat specifieke gebied) die de casus onderzocht heeft. Ter beoordeling dienen kopieën van de scans en een uitgebreid verslag van een **specialist** te worden overlegd.
- Kosten voor allergietesten of immunotherapie, tenzij bij eerste onderzoeken andere mogelijke onderliggende oorzaken (zoals voedselallergieën en parasieten) zijn uitgesloten en het huisdier een chronische voorgeschiedenis (langer dan 6 maanden) van huidproblemen heeft.
- Kosten voor voeding (met inbegrip van dieetvoorschriften), tenzij **wij** daarvoor vooraf toestemming verlenen.
- Kosten voor geavanceerde diagnostische onderzoeken en/of behandelingen, tenzij bij eerste onderzoeken en/of behandelingen andere mogelijke onderliggende oorzaken zijn uitgesloten.
- Kosten in verband met **gebeurtenissen** in verband met de voortplantingsorganen van **uw huisdier** en/of borstklieren tenzij **uw huisdier** gesteriliseerd of gecastreerd is voordat het twee jaar oud was.
- Kosten voor stamceltherapie, plaatjesrijk plasma en daarmee samenhangende behandelingen, tenzij dit aanbevolen en uitgevoerd wordt door een **specialist**.
- Kosten die anderszins niet voor vergoeding in aanmerking komen op grond van het gedeelte Dierenartskosten van deze voorwaarden.
- Kosten voor reisperiodes die langer duren dan 30 dagen.
- Als **u** per jaar meer dan 90 dagen op reis bent met **uw huisdier**.
- Als uw declaratie niet voldoet aan de algemene of specifieke vereisten voor declaraties in verband met dit gedeelte van de dekking.

Europese reisverzekering voor noodgevallen

Wat wij vergoeden

- De **dierenartskosten** voor dringend noodzakelijke **behandeling** van uw **huisdier** tijdens de **verzekeringsperiode** naar aanleiding van een **gebeurtenis** tijdens een reis binnen de Europese Unie.
- De **maximale vergoeding** voor een **gebeurtenis** of in totaal voor een bepaalde **verzekeringsperiode** per verzekerd dier is vermeld op uw **polisblad**.

Wat u moet betalen

Voor elke declaratie moet u een percentage betalen zoals vermeld op uw **polisblad** en gedefinieerd onder **eigen risico** in deze voorwaarden. Daarnaast dient u het vaste bedrag van de eigen bijdrage te betalen zoals vermeld op uw **polisblad** en gedefinieerd onder **eigen bijdrage** in deze voorwaarden.

Wat wij niet vergoeden

- Meer dan de **maximale vergoeding** voor een **gebeurtenis** of in totaal voor een bepaalde **verzekeringsperiode**.
- Als u niet op reis bent met uw **huisdier**.

Wettelijke aansprakelijkheid

Deze dekking geldt alleen als u (of een van uw gezinsleden die permanent bij u woont) niet gedekt bent op grond van een andere aansprakelijkheidsverzekering of gezinsverzekering.

Wat wij vergoeden

Wij vergoeden alle kosten die u (of een van uw gezinsleden die permanent bij u woont) wettelijk verplicht bent te betalen als vergoeding voor lichamelijk **letsel** of schade aan eigendommen als gevolg van een ongeval veroorzaakt door uw **huisdier** binnen het **dekkingsgebied** en tijdens de **verzekeringsperiode**. **We** vergoeden ook eventuele extra kosten of uitgaven die u moet betalen, maar alleen wanneer **wij** daarmee vooraf schriftelijk akkoord zijn gegaan. Het maximumbedrag dat **wij** in totaal uitkeren gedurende een periode van 12 maanden is vermeld op uw **polisblad**, ongeacht of u uw premie per jaar of per maand betaalt.

Wat u moet betalen

Voor elke declaratie moet u een percentage betalen zoals vermeld op uw **polisblad** en gedefinieerd onder **eigen risico** in deze voorwaarden. Daarnaast dient u het vaste bedrag van de eigen bijdrage te betalen zoals vermeld op uw **polisblad** en gedefinieerd onder **eigen bijdrage** in deze voorwaarden.

Wat wij niet vergoeden

- In geval van contractuele aansprakelijkheid, tenzij u te allen tijde aansprakelijk zou zijn geweest.
- Opzettelijk handelen van u, uw gezinsleden of een persoon die u gevraagd heeft voor uw **huisdier** te zorgen.
- Verlies van of schade aan eigendommen die toebehoren aan of onder toezicht of de hoede zijn van u en uw gezinsleden, een persoon die bij u of uw huisgenoten in dienst is of personen die u gevraagd heeft voor uw **huisdier** te zorgen.
- Lichamelijk **letsel** als gevolg van een ongeval van u, een van uw gezinsleden, personen die permanent bij u wonen of personen die u gevraagd heeft voor uw **huisdier** te zorgen.

- Lichamelijk **letsel** als gevolg van een ongeval van een persoon die met **u** een dienstverlenings- of arbeidsovereenkomst heeft gesloten of stage bij u loopt, wanneer het **letsel** of de ziekte voortvloeit uit en ontstaat tijdens het dienstverband met **u**.
- Vergoedingen, kosten of uitgaven indien **u**, een van **uw** gezinsleden, een van **uw** huisgenoten, een persoon die samen met **u** of voor **u** werkt verantwoordelijk is of de zorg heeft voor het beschadigde goed.
- Vergoedingen, kosten of uitgaven die voortvloeien uit **uw** beroep, bedrijf of dienstverband.
- Declaraties ontstaan buiten het **dekkingsgebied**.
- Vergoedingen, kosten of uitgaven als **wij** daarmee niet hebben ingestemd voordat deze ontstonden.
- Als **uw huisdier** tot een bepaald ras behoort of wordt aangemerkt als gevaarlijk door de wetgeving van het dekkingsgebied.
- Als **uw** hond tot een van de volgende rassen behoort of een kruising is van een van de volgende rassen:
Amerikaanse bandogge/bandogge, mastiff, Amerikaanse bulldog, pitbullterriër, Staffordshire bullterriër, bull mastiff, Presa Canario, Cane Corso, Tsjechische wolfshond, dobermannpinscher, Dogo Argentino, Dogue Brasileiro, Engelse bullterriër, Fila Brasileiro, Duitse herder, akita, tosa, Koreaanse jindo, Northern Inuit Dog, Perro de Pressa Canario, pitbullterriër, Rhodesian ridgeback, rottweiler, saarlooswolfhond, sharpei, utonagan, wolf, sint-bernardshond, chowchow, Siberische husky, Alaska Malamute.
- Als uw **huisdier** op het moment van het ongeval niet effectief onder controle was.
- Vergoedingen, kosten en uitgaven voor een incident dat gebeurt terwijl **uw** hond onder de zorg van een bedrijf of een professional valt, ongeacht of u betaalt voor deze diensten. Bijvoorbeeld wanneer uw hond onder de zorg valt van een hondenuitlater, hondenoppas, een dierenarts of in de trimsalon is.
- Vergoedingen, kosten en uitgaven die voortvloeien uit een incident als u niet de aanwijzingen of het advies over het gedrag van uw hond heeft opgevolgd van een herplaatsingsorganisatie of een gekwalificeerde gedragsdeskundige of diergeneeskundige professional.
- Als **uw huisdier** eerder gevaarlijke of agressieve neigingen heeft vertoond, voor of tijdens de looptijd van **uw verzekering**.
- Kosten als gevolg van de interactie van **uw huisdier** met andere dieren.

Overlijden door ongeval

Wat wij vergoeden

Wij betalen aan u de **aanschafprijs** van uw **huisdier**, zoals door u bewezen, indien uw **huisdier** overlijdt als gevolg van een ongeval of wanneer het is geëuthanaseerd als gevolg van een ongeval (maar alleen indien schriftelijk bevestigd wordt door een **dierenarts** dat dit noodzakelijk was om verder lijden van het dier te voorkomen). Het maximumbedrag dat **wij** in totaal uitkeren is vermeld op uw **polisblad**.

Wij regelen ook de crematie van uw **huisdier** bij een huisdierencrematorium van **onze** keuze.

Wat wij niet vergoeden

- Meer dan u heeft betaald voor uw **huisdier**.
- Wanneer er geen sprake van is dat een **dierenarts uw huisdier** heeft geëuthanaseerd als gevolg van een ongeval waarvoor geen behandeling mogelijk was en deze meende dat het inhumaan was om uw **huisdier** in leven te houden omdat het leed.
- Een declaratie in verband met het overlijden van uw **huisdier** als gevolg van een **aandoening** die niet gedekt is op de polis.
- Als u niet betaald heeft voor uw **huisdier**.
- Als uw **huisdier** bij ons niet verzekerd is als een raszuiver dier, een stamboekdier of als van een hybride of designerras.
- De kosten van vervoer van uw **huisdier** naar het crematorium als u ervoor gekozen heeft het dier te laten cremieren.

Overlijden door ziekte

Wat wij vergoeden

Wij betalen aan u de **aanschafprijs** van uw **huisdier**, zoals door u bewezen, indien uw **huisdier** overlijdt als gevolg van een ziekte of wanneer het is geëuthanaseerd vanwege een **ziekte** (maar alleen indien schriftelijk bevestigd wordt door een **dierenarts** dat dit noodzakelijk was om verder lijden van het dier te voorkomen). Het maximumbedrag dat **wij** in totaal uitkeren is vermeld op uw **polisblad**.

Ongeacht het ras van uw **huisdier** of de leeftijd waarop het overlijdt, regelen wij ook de crematie van uw **huisdier** bij een huisdierencrematorium van **onze** keuze.

Wat wij niet vergoeden

- Declaraties voor honden van 8 jaar of ouder, **geselecteerde rassen** van 5 jaar of ouder of katten van 8 jaar of ouder.
- Meer dan u heeft betaald voor uw **huisdier**.
- Een declaratie in verband met het overlijden van uw **huisdier** als gevolg van een **aandoening** of **behandeling** die niet gedekt is op de polis.
- Wanneer er geen sprake van is dat een **dierenarts uw huisdier** heeft geëuthanaseerd als gevolg van een ongeneeslijke **ziekte** waarvoor geen behandeling mogelijk was en deze meende dat het inhumaan was om uw **huisdier** in leven te houden omdat het leed.
- Overlijden als gevolg van fokken, dracht of bevalling.
- Als u niet betaald heeft voor uw **huisdier**.
- Als uw **huisdier** bij ons niet verzekerd is als een raszuiver dier, een stamboekdier of als van een hybride of designerras.
- De kosten van vervoer van uw **huisdier** naar het crematorium als u ervoor gekozen heeft het dier te laten cremieren.

Advertenties en beloningen

Wat wij vergoeden

Bij diefstal of vermissing van uw huisdier vergoeden wij aan u de kosten voor plaatselijke advertenties tot 15% van de **aanschafprijs** van uw huisdier tot aan het maximum vermeld op uw **polisblad** en voor het aanbieden van een passende beloning voor het terugbrengen van uw huisdier. Hierin zijn de kosten voor het terugbrengen van uw huisdier naar uw huisadres inbegrepen. Het maximumbedrag dat wij in totaal uitkeren gedurende een periode van 12 maanden is vermeld op uw **polisblad**. De uit te loven beloning voor het terugbrengen van uw huisdier na diefstal of vermissing tijdens het **polisjaar** moet eerst met **ons** worden afgestemd.

Wat wij niet vergoeden

- Een beloning opgeëist door een van uw gezinsleden of een van uw huisgenoten.
- Bedragen waarvoor wij geen akkoord hebben gegeven voordat u deze uitlooft.
- Een beloning die niet wordt aangetoond door middel van een ondertekende kwitantie waarop de volledige naam en adres staan van degene die uw huisdier heeft gevonden.

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Bel ons op 020 217 06 99 voor goedkeuring van een beloning voordat u deze uitlooft.

Stuur ons de volgende stukken:

- Het volledig ingevulde declaratieformulier.
- Facturen en kwitanties om de kosten in kwestie aan te tonen, met inbegrip van een door u betaalde beloning.

Diefstal en zwerven

Wat wij vergoeden

Wij betalen aan u de **aanschafprijs** van uw huisdier, zoals door u bewezen, indien uw huisdier is kwijtgeraakt of gestolen en na 45 dagen niet is teruggevonden. Het maximumbedrag dat wij in totaal uitkeren is vermeld op uw **polisblad**.

Wat wij niet vergoeden

- Meer dan u heeft betaald voor uw huisdier.
- Wanneer nog geen 45 dagen zijn verstreken na de eerste dag van vermissing van uw huisdier.
- Diefstal die niet gepaard gaat met het met geweld binnentreden van een beveiligde ruimte, zoals een kennel, een ren of uw huis.
- Een declaratie wanneer u of de persoon die belast was met de zorg voor uw huisdier het vrijwillig achtergelaten heeft, zelfs wanneer u daartoe met een truc verleid bent door een derde of onder omstandigheden waarin het kwijtraken van het huisdier niet beschouwd wordt als diefstal.
- Als u niet betaald heeft voor uw huisdier.
- Als uw huisdier bij ons niet verzekerd is als een raszuiver dier, een stamboekdier of als van een hybride of designerras.

Honden/kattenpensions

Wat wij vergoeden

De kosten voor het verblijf van **uw huisdier** bij een honden- of kattenpensions of een bijdrage van €5 per dag voor iemand die geen huisgenoot van **u** is die voor **uw huisdier** zorgt terwijl u bent opgenomen in het ziekenhuis tijdens het **polisjaar**. Het maximumbedrag dat **wij** in totaal uitkeren gedurende een periode van 12 maanden is vermeld op uw **polisblad**.

Wat wij niet vergoeden

- Wanneer **u** of een inwonend gezinslid van **u** opgenomen wordt in het ziekenhuis in verband met zwangerschap.
- Een ziekenhuisopname waarvan **u** op de **ingangsdatum** van deze verzekering wist dat deze waarschijnlijk was.
- Kosten als gevolg van verpleeghuiszorg of revalidatiezorg die **u** niet in het ziekenhuis krijgt.
- Indien **u** korter dan 4 dagen bent opgenomen in het ziekenhuis.
- Kosten als gevolg van **uw** opname in het ziekenhuis voor de behandeling van alcoholisme, drugsmisbruik, drugsverslaving, poging tot zelfmoord of zelf toegebracht letsel.
- Een ziekenhuisopname voor een **aandoening** waarvan de **klinische verschijnselen** voor het eerst optraden voor de **ingangsdatum** of tijdens de **wachttijd**.

Kosten voor annulering van vakantie

Wat wij vergoeden

Wij vergoeden aan **u** annuleringskosten die **u** nergens anders kunt verhalen als **uw huisdier** naar het oordeel van **uw dierenarts** een dringende, levensreddende operatie moet ondergaan binnen 7 dagen voor **uw** geplande vertrek of als **u** al vertrokken bent en **uw** vakantie moet afbreken of verkorten. Het maximumbedrag dat **wij** in totaal uitkeren gedurende een periode van 12 maanden is vermeld op uw **polisblad**.

Wat wij niet vergoeden

- Kosten voor niet-levensreddende operaties.
- Kosten voor een **aandoening** waarvan **u** voor het boeken van de vakantie al wist dat daarvoor waarschijnlijk een levensreddende operatie noodzakelijk zou zijn.
- Kosten in verband met een vakantie die **u** korter dan 28 dagen voor vertrek heeft geboekt.

Algemene eisen voor declaraties – alle onderdelen

Indiening van een declaratie

Ga naar www.zoopo.nl en download een declaratieformulier of dien uw declaratie in via het internetportaal. U kunt ook contact met ons opnemen op het nummer 020 217 06 99. Wij helpen u graag met het afhandelen van de procedure.

Informatie over declaraties

Wij proberen het indienen van een declaratie zo gemakkelijk mogelijk te maken voor u. De eerste declaratie is het lastigst, want daarvoor gelden bepaalde eisen en we hebben gegevens van u nodig om uw declaratie te kunnen verwerken. Bij de tweede en volgende declaraties hebben wij minder uitgebreide gegevens nodig.

Wij verzoeken u de informatie hieronder aandachtig te lezen, zowel de algemene eisen voor declaraties en de eisen voor declaraties voor specifieke gedeelten van de dekking van deze verzekering.

Wij wijzen erop dat onvolledig ingevulde declaratieformulieren worden teruggestuurd.

Voor een declaratie op grond van deze polis moet u de volgende stukken indienen:

- Een volledig ingevuld declaratieformulier per e-mail, post, fax of een online portal.
- De gespecificeerde dierenartsrekeningen en kwitanties voor gemaakte kosten met de specifieke kosten, tarieven en/of honoraria. Het niet verstrekken van deze gegevens leidt tot afwijzing van uw declaratie.
- Alle overige informatie ter onderbouwing van uw declaratie.

Voor declaraties gelden de volgende termijnen:

- Naast de [eisen voor declaraties voor specifieke onderdelen](#) moeten alle declaraties op grond van uw polis binnen 90 kalenderdagen na de eerste diagnose of klinische verschijnselen van de aandoening worden ingediend
- Declaraties voor een lager bedrag dan de **eigen bijdrage** kunnen niet worden ingediend.

Eisen voor declaraties voor specifieke onderdelen

Dierenartskosten

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Ga vóór behandeling van uw huisdier na of de dierenarts bereid is om het gedeelte **Behandeling** op ons declaratieformulier in te vullen en op ons verzoek gespecificeerde nota's en een volledige **klinische voorgeschiedenis** van uw huisdier te verstrekken. Declaraties die zijn ingediend zonder onderbouwende informatie of documentatie zoals aangegeven op het declaratieformulier en/of door ons verzocht, komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Gegevens die niet zijn vastgelegd op het moment van het oorspronkelijke onderzoek/consult worden niet aanvaard.

We hebben ook het recht om contact op te nemen met dierenartspraktijken die uw huisdier eerder behandeld hebben; u bent verplicht deze gegevens te verstrekken. U dient alle voor de polishouder bestemde delen van het declaratieformulier in te vullen en uw dierenarts te vragen het gedeelte **Behandeling** in te vullen. Wij betalen niet voor verstrekking van deze informatie.

Declaraties voor nieuwe **gebeurtenissen** (**gebeurtenissen** waarvoor u nog geen declaratie heeft ingediend) moeten binnen 90 kalenderdagen na de eerste behandeldatum worden ingediend.

Declaraties voor **gebeurtenissen** waarvoor wij vooraf goedkeuring hebben verleend, moeten aan het eind van de **behandeling** voor de **gebeurtenis** worden ingediend, maar in elk geval niet vaker dan om de 90 dagen, tenzij wij daarmee hebben ingestemd.

Vergoeding van **kosten van specialisten** en van doorverwijzingen is afhankelijk van overlegging van een uitgebreide verwijsbrief van uw dierenarts in combinatie met een uitgebreid chirurgisch verslag van de **specialist** dat voldoet aan de normen die verwacht mogen worden van het respectievelijke Europese of Amerikaanse college.

Wanneer deze informatie ontbreekt, worden geen kosten vergoed voor de uitgevoerde **specialistische** verrichtingen.

U bent verzekerd voor **dierenartskosten** voor uw huisdier van een in Nederland geregistreerde dierenarts of **specialist**. Wanneer uw Nederlandse dierenarts of **specialist** u verwijst naar een dierenarts of **specialist** in Europa zijn ook deze **dierenartskosten** gedekt. De diergeneeskundige zorg moet medisch noodzakelijk zijn en om deze te kunnen declareren, moet u de vooraf verstrekte toestemming meesturen. Als **wij** geen verzoek om toestemming vooraf ontvangen, hebben wij het recht uw declaratie af te wijzen.

Aansprakelijkheidsverzekering

Voor dit gedeelte geldende bijzondere voorwaarden

- **U** mag naar aanleiding van een incident geen aansprakelijkheid erkennen, akkoord gaan met vergoeding van schade of onderhandelen met een andere persoon.
- **U** moet instemmen met het aan **ons** verstrekken van alle gegevens waar **wij** om verzoeken.
- **U** moet **ons** toestaan **uw** declaratie in behandeling te nemen en om namens **u** gerechtelijke stappen te ondernemen ten behoeve van **onzelf**.

Alle dagvaardingen, juridische documenten of correspondentie die **u** ontvangt, moet **u** onmiddellijk naar **ons** sturen. **U** mag nooit zelf regeren op deze documenten.

Overlijden door ongeval

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Stuur ons de volgende stukken:

- Een overlijdensverklaring, afgegeven door **uw dierenarts**.
- Het stamboekcertificaat en de originele kwitantie waaruit het bedrag blijkt dat **u** heeft betaald voor **uw huisdier**.
- Het volledig ingevulde declaratieformulier.
- **Wij** betalen niet voor verstrekking van deze informatie.

BELANGRIJKE OPMERKING

Wanneer u niet in staat bent de stamboekpapieren en de kwitantie aan **ons** te overleggen, heeft dit aanzienlijke invloed op **onze** waardebeoordeling van **uw huisdier**. Wanneer **u** niet in staat bent deze gegevens aan **ons** te verstrekken geldt een **maximumvergoeding** van €100 of 50% van de **marktwaarde** van **uw huisdier**, naar gelang welk bedrag het laagste is.

Overlijden door ziekte

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Stuur ons de volgende stukken:

- Een verklaring van overlijden van **uw dierenarts**.
- Het stamboekcertificaat en de originele kwitantie waaruit het bedrag blijkt dat **u** heeft betaald voor **uw huisdier**.
- Het volledig ingevulde declaratieformulier.
- **Wij** betalen niet voor verstrekking van deze informatie.

BELANGRIJKE OPMERKING

Wanneer u niet in staat bent de stamboekpapieren en de kwitantie aan **ons** te overleggen, heeft dit aanzienlijke invloed op **onze** waardebeoordeling van **uw huisdier**. Wanneer **u** niet in staat bent deze gegevens aan **ons** te verstrekken geldt een **maximumvergoeding** van €100 of 50% van de **marktwaarde** van **uw huisdier**, naar gelang welk bedrag het laagste is.

Diefstal en zwerven

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Wanneer **uw huisdier** wordt teruggevonden of terugkomt, moet **u** het volledige bedrag aan **ons** terugbetalen dat **wij** aan **u** hebben uitgekeerd. Zodra **u** ontdekt dat **uw huisdier** vermist wordt, moet **u**:

- **Ons** het referentienummer van de politieaangifte sturen of een schriftelijke bevestiging van **uw** melding.
- De vermissing van **uw huisdier** binnen 48 uur na vermissing van uw hond of binnen 10 dagen in geval van een kat melden bij de plaatselijke stichting Amivedi, de politie, dierenasiels en dierenartspraktijken.

- **Wij** eisen bewijs dat deze meldingen gedaan zijn en indien u dit niet doet, heeft dit gevolgen voor goedkeuring van **uw** declaratie.
- Een ingevuld declaratieformulier als **uw huisdier** niet binnen 45 dagen is teruggevonden of teruggekomen.

BELANGRIJKE OPMERKING

Wanneer u niet in staat bent de stamboekpapieren en de kwitantie aan **ons** te overleggen, heeft dit aanzienlijke invloed op **onze** waardebeoordeling van **uw huisdier**. Wanneer u niet in staat bent deze gegevens aan **ons** te verstrekken geldt een **maximumvergoeding** van €100 of 50% van de **marktwaarde** van **uw huisdier**, naar gelang welk bedrag het laagste is.

Kosten voor honden/kattenpensions

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Stuur ons de volgende stukken:

- Een brief van **uw** arts of adviseur waarin staat dat **u** niet in staat was om voor **uw huisdier** te zorgen en dat **u** op de **ingangsdatum** van de polis niet wist dat u enige tijd zou worden opgenomen in het ziekenhuis.
- Een factuur van het honden- of kattenpension of een schriftelijke bevestiging van degene die voor **uw huisdier** gezorgd heeft. **Wij** betalen niet voor verstrekking van deze informatie.

Kosten voor annulering van vakantie

Vereisten voor declaraties/bijzondere voorwaarden

Stuur ons de volgende stukken:

- Een door **u** en **uw dierenarts** ingevuld declaratieformulier en de boekings- en annuleringsnota van het reisbureau, de touroperator of andere verkooporganisatie van vakanties. Uit de facturen moeten de boekingsdatum blijken, de datum waarop **u** besloot te annuleren of terug te keren naar huis en welke kosten **u** niet kunt verhalen.
- **Wij** betalen niet voor verstrekking van deze informatie.

Europese reisverzekering voor noodgevallen

- Het declaratieformulier en de buitenlandse nota's voor dierenartskosten moeten in het Nederlands of Engels zijn opgesteld. Op de nota's moeten de naam van **uw huisdier** en het chipnummer staan.
- U dient ook het in het Nederlands of Engels vertaalde medische dossier mee te sturen.
- Alle nota's moeten gespecificeerd zijn en alle bedragen moeten zijn uitgesplitst zodat **wij** kunnen zien welke kosten betrekking hebben op welke **behandeling**.
- Op de nota's moet duidelijk zijn aangegeven dat deze betrekking hebben op **uw huisdier** dat door **u** zelf is aangeboden; hierop moeten de naam en het adres en de contactgegevens van de dierenartspraktijk staan