

Polisvoorwaarden

Reaal Dier & Zorg Verzekering

versie R.DZ 1525



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

<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1 Wat bedoelen wij met...	4
1.2 Wat mag u van ons verwachten?	5
1.3 Wat verwachten wij van u?	5
1.3.1 Informatie	5
1.3.2 Medische informatie	5
1.3.3 Medewerking	5
1.3.4 Goede verzorging	5
1.3.5 Registratie met behulp van een identificatiechip	5
1.3.6 Melding afwijkend gewicht van uw hond	5
1.3.7 Keuze dierenarts	6
1.3.8 Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen	6
<b>2. Uw verzekering</b>	<b>6</b>
2.1 Wanneer begint uw verzekering?	6
2.2 Wat is de looptijd van uw verzekering?	6
2.3 Wanneer kunt u uw verzekering beëindigen?	6
2.4 Mogen wij uw verzekering beëindigen?	7
2.5 Wie is verzekerd?	8
2.6 Waar bent u verzekerd?	8
2.7 Waarvoor bent u verzekerd?	8
2.8 Voor welke medische kosten bent u verzekerd?	9
2.9 Medische hulpmiddelen	10
2.9.1 Vergoedingen hulpmiddelen	10
2.9.2 Reparatie, vervanging en reserve	10
2.10 Voor welke medische kosten bent u niet verzekerd?	11
2.11 Algemene uitsluitingen	12
2.12 Uitsluiting bij fraude	12
2.13 Hebt u schade die het gevolg is van terrorisme?	12
2.14 Kunt u uw medische kosten ook vergoed krijgen via een andere verzekering?	12
<b>3. Premie</b>	<b>13</b>
3.1 Op welk moment betaalt u de premie?	13
3.2 Op welke manier betaalt u de premie?	13
3.3 Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?	13
3.4 Premie	13
<b>4. Wijzigingen</b>	<b>13</b>
4.1 Mogen wij de premie en de voorwaarden wijzigen?	13
4.2 Kunt u uw eigenrisicobedrag wijzigen?	13
4.3 Kunt u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage wijzigen?	13
4.4 Kunt u de aanvullende dekkingen wijzigen?	14
<b>5. Afhandeling declaraties</b>	<b>14</b>
5.1 Hoe stellen wij de vergoeding vast?	14
5.2 Wat vergoeden wij?	14
5.3 Aan wie betalen wij?	15
5.4 Hoe declareert u uw medische kosten?	15
5.5 Waaraan moet de door u ingediende nota voldoen?	16
5.6 Wanneer moet u uw nota's indienen?	16
<b>6. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?</b>	<b>16</b>
<b>7. Hebt u een klacht</b>	<b>17</b>
7.1 Bent u niet tevreden?	17
7.2 Waar kunt u een klacht melden?	17
Voorwaarden aanvullende dekking Alternatief & Therapieën	18
Voorwaarden aanvullende dekking Gebit	19
Voorwaarden aanvullende dekking Buitenland	20
Voorwaarden aanvullende dekking Crematie	21

# Voorwaarden

Deze voorwaarden horen bij de Reaal Dier & Zorg Verzekering.

U kunt de verzekering voor uw hond of kat uitbreiden met de volgende aanvullende dekkingen:

- Alternatief & Therapieën
- Gebit
- Buitenland
- Crematie

Op uw polis ziet u welke aanvullende dekkingen u heeft afgesloten.

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

## Belangrijke informatie

### **Wilt u een wijziging doorgeven of hebt u een vraag?**

- Ga naar [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl)  
of e-mail naar: [info@reaaldierenzorg.nl](mailto:info@reaaldierenzorg.nl).
- Of bel met onze klantenservice op 072 - 5 180 280.

### **Wilt u uw nota's bij ons indienen?**

Als u nota's online wilt indienen, kan dit via: [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl) bij 'Online declareren'.

Als u de nota's per post wilt declareren, kan dit door middel van het invullen van een declaratieformulier.

Dit formulier stuurt u dan samen met de originele nota naar:

Reaal Dier & Zorg  
Postbus 6257  
4000 HG TIEL

Als u geen declaratieformulier meer hebt, kunt u dit downloaden via onze website [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl) of telefonisch bij ons aanvragen.

### **Waarom moet de door u ingediende nota voldoen?**

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

- Op de nota moeten de naam en het chipnummer van uw huisdier staan. Let er op dat deze gegevens exact overeen moeten komen met de gegevens op uw polis.
- De nota moet gespecificeerd zijn. Hiermee bedoelen wij dat op de nota precies moet staan welke medische kosten waarvoor zijn gemaakt.
- De nota moet aan u zijn gericht.
- De nota moet duidelijk afkomstig zijn van de dierenartspraktijk en de adresgegevens van de dierenartspraktijk moeten op de nota vermeld staan.

## Wat vergoeden wij?

De vergoeding die u van ons krijgt is afhankelijk van de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en het door u gekozen eigen risico.

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en welk eigen risico van toepassing is.

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Uw eigen risico is € 0, € 50, € 100 of € 150 **per verzekeringsjaar**. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van uw polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door u gekozen vergoedingspercentage.

### 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 (verzekeringnemer). Met u bedoelen wij ook alle personen die met verzekeringnemer in gezinsverband samenwonen.

**Wij** zijn Reaal Dier & Zorg, kantoorhoudend te Amstelveen aan de Burgemeester Rijnderslaan 7, een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V. (gevestigd te Zoetermeer). Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

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

Met **dierenarts** of **specialist** bedoelen wij een bij de overheid geregistreerde dierenarts die bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen.

Met een **doorverwijzing** bedoelen wij dat u naar aanleiding van het consult en/of onderzoek bij uw eigen dierenarts, wordt doorverwezen naar een andere dierenarts, specialist of behandelaar. Deze doorverwijzing moet schriftelijk zijn opgesteld, voorafgaand aan het consult bij de doorverwezen dierenarts of specialist.

Met een **verzekeringsjaar** bedoelen wij een periode van twaalf maanden vanaf de ingangs- of verlengingsdatum van uw verzekering.

Met **medicijnen** of **medicatie** bedoelen wij geregistreerde geneesmiddelen.

Met **medische hulpmiddelen** bedoelen wij middelen die worden gebruikt om ziektes of aandoeningen te behandelen of om de klachten hiervan te verlichten.

## 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 medische kosten vergoeden die verzekerd zijn.
- Wij u zo snel mogelijk helpen.

## 1.3 Wat verwachten wij van u?

### 1.3.1 Informatie

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

- Een adreswijziging.
- Een wijziging van uw e-mailadres.
- Een wijziging van uw IBAN.
- 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 is vermist.
- Als uw huisdier overleden is. Wij hebben dan een overlijdensverklaring van uw dierenarts nodig of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats. Op deze verklaring of nota moet uw naam staan en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van uw huisdier.

### 1.3.2 Medische informatie

#### Overleg met uw dierenarts

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

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

Wij mogen ook de patiëntenkaart van uw huisdier bij u of bij uw dierenarts opvragen. Dit kunnen wij bijvoorbeeld doen om de door u ingediende medische kosten te beoordelen. Wij verwachten van u dat u de benodigde gegevens binnen redelijke termijn aan ons aanlevert en dat u meewerkt aan het opvragen van deze gegevens als wij dit aan u vragen.

### 1.3.3 Medewerking

Wij verwachten dat u uw volledige medewerking verleent bij afhandeling van uw declaratie of als wij kosten op derden willen verhalen. Wij verwachten ook dat u niets doet wat onze belangen zou kunnen schaden.

### 1.3.4 Goede verzorging

Wij verwachten dat u uw huisdier goed verzorgt. Hieronder valt de benodigde preventieve zorg op advies van uw dierenarts. Ook bedoelen wij hiermee dat u bij een (mogelijke) ziekte, aandoening of ongeval van uw huisdier zo snel mogelijk naar een dierenarts gaat. Wij verwachten dat u deze dingen ook een jaar voor ingang van de verzekering hebt gedaan. Wij kunnen u vragen dit aan te tonen. Wij verwachten dat u zoveel als mogelijk doet om het herstel te bevorderen. Hiermee bedoelen wij bijvoorbeeld het opvolgen van de voorschriften van de dierenarts die uw huisdier behandelt.

### 1.3.5 Registratie met behulp van een identificatiechip

Wij verwachten dat als uw huisdier nog geen identificatiechip heeft, u uw huisdier bij het eerste bezoek aan de dierenarts laat registreren met behulp van een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard. U kunt pas declareren als uw huisdier is gechipt.

### 1.3.6 Melding afwijkend gewicht van uw hond

Als u een kruising hebt en 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. Dit is niet van toepassing als u een rashond hebt. Vanaf de datum dat u dit aan ons meldt, stellen wij opnieuw de premie vast. Dit kan leiden tot een hogere of lagere premie.

### 1.3.7 Keuze dierenarts

Het uitgangspunt is dat u zelf uw dierenarts kiest. Als wij van mening zijn dat bepaalde dierenartsen niet aan de eisen van kwaliteit en/of prijs voldoen of ons vertrouwen hebben geschaad, mogen wij u naar een andere door u zelf te kiezen dierenarts verwijzen. U ontvangt hierover van ons een schriftelijke mededeling. Wij verwachten dat u hieraan meewerkt.

### 1.3.8 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 vervalt uw recht op vergoeding of vergoeden wij minder. Als u niet voldaan hebt aan onze verwachtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten bij u in rekening brengen of aftrekken van de vergoeding.

## 2. Uw verzekering

### 2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op de polis staat vermeld. Vanaf deze datum geldt een wachtermijn van 30 dagen. Met de wachtermijn willen we voorkomen dat we dieren verzekeren die al een ziekte bij zich dragen, waarvan de klachten mogelijk pas na ingang van de verzekering tot uiting komen. Medische kosten die het gevolg zijn van een ziekte of aandoening waarvan de symptomen zijn ontstaan binnen deze wachtermijn, worden niet vergoed. Het maakt daarbij niet uit of de medische kosten tijdens de wachtermijn zijn gemaakt, of daarna.

Deze wachtermijn geldt niet:

- Voor een ongeval: de kosten van een behandeling veroorzaakt door een aantoonbaar ongeval dat heeft plaatsgevonden tijdens de wachtermijn vergoeden wij wel.
- Als uw huisdier bij het ingaan van de verzekering tussen de 49 en 119 dagen oud is.

#### 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.
- Letsel door brand.
- Letsel door natuurgeweld, zoals overstroming.
- Letsel toegebracht door een ander dier zoals een bijtewond, met uitzondering van letsel veroorzaakt door parasieten.

#### 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 een getuige is geweest van het ongeval ontvangen wij graag een getuigenverklaring van deze persoon.

### 2.2 Wat is de looptijd van uw verzekering?

U sluit de verzekering af voor één jaar. Aan het eind van elk jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met één jaar.

### 2.3 Wanneer kunt u uw verzekering beëindigen?

Na het eerste verzekeringsjaar kunt u uw verzekering dagelijks beëindigen. Als u aanvullende dekkingen heeft afgesloten, eindigen deze tegelijk met de Basisdekking. De premie die u te veel hebt betaald omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

## 2.4 Mogen wij uw verzekering beëindigen?

Ja, wij mogen uw verzekering beëindigen:

- Aan het einde van het verzekeringsjaar.
- Als u uw premie niet of niet op tijd hebt betaald.
- Als u uw rekening voor het betalen van uw eigen risico en/of niet-verzekerde kosten niet of niet op tijd hebt betaald.
- Als u ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven toen u de verzekering afsloot, en wij uw verzekering niet zouden hebben geaccepteerd als wij de goede informatie hadden gehad.
- Als u een of meer onduidelijke schades bij ons hebt gemeld.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van 2 maanden toe. Behalve als u de premie niet op tijd betaalt. Dan geldt artikel 3.3.

### Daarnaast beëindigen wij uw verzekering:

- Vanaf het moment dat u geen vaste woon- of verblijfplaats meer in Nederland hebt.
- Vanaf het moment dat u zich blijvend in het buitenland hebt gevestigd of meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. Als dit zich voordoet, hebben wij een bewijs van uitschrijving bij uw gemeente nodig of een andere schriftelijke bevestiging waar dit uit blijkt.
- Vanaf het moment dat uw huisdier is overleden. Hiervoor hebben wij een overlijdensverklaring van uw dierenarts nodig of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats. Op deze verklaring of nota moeten uw naam, de naam van uw huisdier, de overlijdensdatum en het chipnummer staan. Wij beëindigen uw verzekering dan een dag na het overlijden.
- 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 beëindigd, als uw huisdier niet is teruggekeerd. Wij beëindigen uw verzekering dan met terugwerkende kracht op de dag na de melding.

Eventueel te veel betaalde premie betalen we aan u terug.

### Wij mogen uw verzekering per direct beëindigen als:

U hebt gefraudeerd. Met fraude bedoelen wij dat u opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven:

- Bij het afsluiten van de verzekering.
- Bij schade.

Wij hebben bij fraude ook de mogelijkheid om al uw andere verzekeringen van Reaal Schadeverzekeringen N.V. te beëindigen.

#### Wat bedoelen wij met fraude?

Wij vergoeden uw medische kosten niet als bij het afsluiten van de verzekering fraude is gepleegd. Wij vergoeden ook niet als bij de declaratie van medische kosten fraude is gepleegd. Met fraude bedoelen wij dat u opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven. Er wordt bijvoorbeeld een hoger bedrag aan medische kosten opgegeven dan er in werkelijkheid zijn gemaakt, of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven. Of u declareert medische kosten die in werkelijkheid niet zijn gemaakt. Komen wij daar achter en hebben wij de kosten al vergoed? Dan moeten deze vergoede kosten worden terugbetaald. Ook als wij de gedeclareerde kosten nog niet hebben vergoed, moet u de onderzoekskosten betalen. Wij hebben de mogelijkheid aangifte te doen bij de politie en de fraude te melden in de frauderegisters voor verzekeraars. Dit kan vergaande gevolgen hebben voor het afsluiten van nieuwe verzekeringen. Wij hebben ook de mogelijkheid om al uw verzekeringen te beëindigen.

Voorbeelden van fraude zijn:

- Bij het afsluiten van de verzekering geeft u aan dat uw dier het afgelopen jaar niet bij een dierenarts is geweest terwijl het dier bijvoorbeeld 6 maanden eerder aan zijn knie is geopereerd.
- U dient een rekening in voor uw eigen dier. De rekening is in werkelijkheid van een dier van iemand anders.
- U dient een nota in van € 1.000. In werkelijkheid bedragen de medische kosten maar € 500.

## 2.5 Wie is verzekerd?

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

## 2.6 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor medische kosten van uw huisdier bij een dierenarts of specialist in Nederland. Als u door uw Nederlandse dierenarts bent doorverwezen naar een dierenarts of specialist in Europa bent u ook verzekerd voor medische kosten in Europa. In artikel 2.8 leest u hierover meer informatie.

## 2.7 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten die tijdens de looptijd van de verzekering bij een dierenarts of specialist zijn gemaakt als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval van uw huisdier. De symptomen of het ongeval moeten zich voor het eerst hebben geopenbaard tijdens de looptijd van de verzekering. De medische kosten waarvoor u bent verzekerd, staan vermeld in artikel 2.8. en 2.9. In artikel 2.10, 2.11 en 2.12 leest u waarvoor u niet verzekerd bent. Medische kosten die het gevolg zijn van ziektes of aandoeningen die zijn ontstaan tijdens de wachttermijn van 30 dagen, zijn niet verzekerd. U leest meer over de wachttermijn in artikel 2.1 en 2.10.

De vergoeding die u van ons krijgt is afhankelijk van de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en het door u gekozen eigen risico.

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en welk eigen risico van toepassing is.

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Uw eigen risico is € 0, € 50, € 100 of € 150 **per verzekeringsjaar**. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van uw polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door u gekozen vergoedingspercentage.

### Wat zijn medische kosten?

Met medische kosten bedoelen wij kosten van een dierenarts voor onderzoek en/of behandeling van een ziekte, een aandoening of een ongeval. Ook de door de dierenarts voorgeschreven medicijnen of hulpmiddelen vallen hier onder.

### Wat is medisch noodzakelijk?

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

### Wat bedoelen wij met een ziekte of een aandoening?

Een ziekte of aandoening is een afwijking of verstoring van de gezonde toestand van (een deel van) het lichaam van uw huisdier. Die 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 tumor.
- Een infectieziekte.



## 2.8 Voor welke medische kosten bent u verzekerd?

- Het consult bij een dierenarts of specialist in verband met medisch noodzakelijke zorg als gevolg van een ziekte, een aandoening of een ongeval. Als u ervoor kiest de dierenarts bij u thuis te laten komen, worden de reiskosten of visitiekosten bij het consult gerekend.
- Preventieve zorg. Hiermee bedoelen wij vaccinaties, titerbepaling, gezondheidscontrole en parasietenbestrijding. De maximale vergoeding voor preventieve zorg bedraagt € 65 per verzekeringsjaar.
- Onderzoek dat nodig is om de ziekte of aandoening van uw huisdier vast te stellen, zoals:
  - Röntgenfoto
  - Echo
  - Bloed-, urine-, weefsel-, of ontlastingsonderzoek
  - ECG (hartfimpje)
  - MRI- of CT-scan
  - Bloeddrukmeting
- Pre-anesthetisch bloedonderzoek. Dit geldt alleen als de bijbehorende behandeling of operatie door ons wordt vergoed.
- Operaties (zie artikel 2.10 voor uitzonderingen).
- Narcose. Dit geldt alleen als de narcose deel is van een behandeling of operatie die door ons wordt vergoed.
- Shockwave therapie, als deze wordt uitgevoerd door een dierenarts.
- Fotodynamische therapie.
- Castratie en sterilisatie.
- Opname in een kliniek, als het verblijf bij een dierenarts noodzakelijk is voor de behandeling.
- Dwang- en sondevoeding als deze wordt toegediend door een dierenarts.
- Medicijnen voorgeschreven door een dierenarts. Voor het recht op vergoeding is vereist dat:
  - De medicijnen geregistreerd zijn in Nederland door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen of deze vallen onder de cascaderegeling van het Besluit diergeneeskundigen artikel 5.1.
  - De medicijnen voor maximaal 3 maanden zijn verstrekt. Neemt u een grotere hoeveelheid af? Dan kunnen wij de vergoeding van alle verstrekte medicijnen afwijzen.
  - Als u het medicijn via internet hebt gekocht, u vooraf eenmalig een recept van uw dierenarts hiervoor aan ons overhandigt. De eventuele verzendkosten van deze medicatie vergoeden wij niet.
- Het laten inslapen van uw huisdier en het afvoeren van uw overleden huisdier. Begravenis- en crematiekosten, inclusief de bijbehorende vervoerskosten zijn niet meeverzekerd.
- Lasertherapie.
- Chemotherapie.
- Bestraling/radiotherapie voor de behandeling tegen kanker.
- Scintigrafie, isotopeenonderzoek en de behandeling met radioactief jodium.
- De medicinale behandeling van tumoren.
- Transplantaties met (lichaamseigen) cellen zoals stamceltherapie, ACP en IRAP.
- Bloedtransfusie.
- Medische hulpmiddelen. In artikel 2.9. kunt u vinden welke hulpmiddelen wij vergoeden, welke vergoeding u krijgt en welke aanvullende voorwaarden daarvoor gelden.
- Medisch noodzakelijke zorg door een dierenarts of specialist in Europa. Voor het recht op vergoeding is vereist dat vooraf een schriftelijke doorverwijzing van uw dierenarts in Nederland aan ons wordt overhandigd.

### **Belangrijk:**

Indienen van nota's van in het buitenland gemaakte kosten: De nota's moeten in alle gevallen in het Nederlands of Engels 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 Nederlands of Engels worden meegestuurd. De nota's moeten ook voldoen aan wat er in artikel 5.5 van de voorwaarden staat beschreven. Houdt u zich hier niet aan? Dan kunnen wij uw declaratie niet in behandeling nemen.

## 2.9 Medische hulpmiddelen

### 2.9.1. Vergoedingen hulpmiddelen

Uw huisdier heeft in bepaalde gevallen mogelijk een hulpmiddel nodig. Meestal moet u het hulpmiddel kopen. Soms kunt u het hulpmiddel huren van de dierenarts. In onderstaande tabel geven wij u een overzicht van hulpmiddelen die wij vergoeden en welke niet. Het percentage dat we vergoeden, staat erbij. Wij vergoeden alleen hulpmiddelen die zijn voorgeschreven door een dierenarts.

Hulpmiddel	Vergoeding	Hulpmiddel	Vergoeding
Aerocat	85%	Orthopedisch kussen	x
Bench	x	Pillenschietter	x
Bench huur	85%	Prothesen	50%
Brace*	50%	Rolstoel*	50%
Care lift/Loophulp	x	Rolstoel huur	x
Critical Care spuit	85%	Schoentjes	85%
Glucosemeter	85%	Soft paws	x
Insulinepen	85%	Tabletdeler	x
Katkor/Uricat/Dog I Noir	85%	Tekentang	x
Kraag/Mooncollar	85%	Thermometer	x
Kraag/Mooncollar huur	85%	Thunder shirt	x
Medical Pet Shirt	85%	Toe grips	x
Medische bandages*	50%	Verbandmiddelen	85%
(Medische) tuigen	x	Zonnebril*	50%
Nagelschaar	x	Zuurstofkooi	x
Optivizor *	50%		

\* Voor deze hulpmiddelen behouden wij ons het recht voor vergoeding van het hulpmiddel te weigeren. Om te kunnen beoordelen of het hulpmiddel voor vergoeding in aanmerking komt, verwachten wij dat u ons de doorverwijzing met de diagnose inclusief patiëntenkaart vooraf overhandigt. Houdt u zich hier niet aan en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt uw recht op vergoeding of vergoeden wij minder.

Voor deze hulpmiddelen geldt ook dat wij tijdens de gehele looptijd van de verzekering maximaal twee van deze hulpmiddelen vergoeden. Let op: Dus niet per verzekeringsjaar.

Als uw hulpmiddel niet in de lijst staat, kunt u contact met ons opnemen. Wij beoordelen dan of u toch een vergoeding kunt krijgen.

### Borg

Soms moet u borg betalen als u een hulpmiddel huurt of leent van uw dierenarts. Deze kosten vergoeden wij niet. Als u het hulpmiddel weer netjes terugbrengt na gebruik ontvangt u de borg weer terug van uw dierenarts.

### Verzend- of vervoerskosten

Wij vergoeden geen verzend- of vervoerskosten van hulpmiddelen.

## 2.9.2 Reparatie, vervanging en reserve

### Reparatie en vervanging

Als het hulpmiddel gerepareerd, of vervangen moet worden, kunt u contact met ons opnemen. Wij beoordelen dan of de reparatie of vervanging vergoed wordt. Als er sprake is van onjuist gebruik of toerekenbare onachtzaamheid, moet u de kosten van de reparatie of vervanging zelf betalen.

### Reserve-exemplaar

Wij vergoeden geen reserve-exemplaren.

## 2.10 Voor welke medische kosten bent u niet verzekerd?

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

- (Vervolg)behandelingen van ziekten of aandoeningen waarvan de symptomen zijn ontstaan voor ingang van deze verzekering. Ook als de diagnose pas later door een dierenarts is gesteld.
- (Vervolg)behandelingen van ziekten of aandoeningen waarvan de symptomen zijn ontstaan in de wachttermijn van de verzekering. Meer informatie over de wachttermijn vindt u in artikel 2.1.
- Kosten die het gevolg zijn van of verband houden met een niet-verzekerde behandeling.
- De kosten voor het vervoeren van uw huisdier worden niet vergoed. Ook niet als dit door de dierenambulance gebeurt.
- Preventieve medische zorg, anders dan vermeld in artikel 2.8. Hiermee bedoelen wij behandelingen of onderzoeken aan een dier ter voorkoming van gezondheidsklachten en/of afwijkingen, zoals DNA-onderzoek 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.
- Behandelingen in het buitenland. Als er een schriftelijke doorverwijzing is van uw dierenarts in Nederland naar een dierenarts of specialist in Europa worden deze kosten wel vergoed.
- Dieetvoeding en voedingssupplementen. Ook als er een medische indicatie is, vergoeden wij dit niet.
- Geneesmiddelen die niet in Nederland zijn geregistreerd door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen, tenzij deze vallen onder de cascaderegeling van het Besluit diergeneeskundigen artikel 5.1. en 5.2.
- Verzorgingsproducten zoals oorreiniger, traanstreepremover en tandpasta.
- Geneesmiddelen gebruikt voor bestrijding van infecties door parasieten zoals wormen, vlooien, teken en mijten. Tenzij dit gedekt is onder de € 65 preventieve zorg.
- Implantaten en medicatie voor chemische castratie. Ook als er een medische indicatie is, vergoeden wij dit niet.
- Preventie van loopsheid en krolsheid met medicatie.
- Het voortplantingsproces en de begeleiding rondom dracht en geboorte en de complicaties die hierbij kunnen optreden.
- De aanschaf en het laten plaatsen van een ISO-gecertificeerde identificatiechip. Ook het bijbehorende consult vergoeden wij niet.
- Medicijnen voor de behandeling van overgewicht.
- Vachtbehandeling inclusief wassen. Ook als er een medische indicatie is, vergoeden wij dit niet.
- Het knippen van de nagels of het verwijderen van wolfsklauwtjes/hubertusklauwtjes. Ook als er een medische indicatie is, vergoeden wij dit niet.
- Alternatieve en niet-reguliere geneeswijzen zoals bio-resonantietherapieën of fytotherapie inclusief de daarbij behorende consulten en medicatie.
- Experimentele onderzoeken en behandelingen, tenzij u hiervoor vooraf onze toestemming hebt gekregen.
- Fysiotherapie en hydrotherapie.
- Chiropractie
- Orthomanuele diergeneeskunde
- Osteopathie
- Homeopathie, inclusief de daarbij behorende medicatie en Chinese kruiden.
- Acupunctuur
- Gedragstherapie en gedragsconsulten.
- Elke behandeling en/of onderzoek aan het gebit inclusief het daarbij behorende consult.
- Sectie op uw huisdier. Dit is onderzoek naar de doodsoorzaak van uw huisdier.
- Begrafenis- en crematiekosten, inclusief de bijbehorende vervoerskosten.

## 2.11 Algemene uitsluitingen

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

- Een epidemie. Dat wil zeggen dat er 5% of meer van de honden- of kattenpopulatie in Nederland door de desbetreffende ziekte is getroffen.
- Uw opzet of roekeloosheid.
- 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.
- 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.

## 2.12 Uitsluiting bij fraude

U hebt geen recht op vergoeding als u hebt gefraudeerd. In artikel 2.4 leggen wij uit wat fraude is.

## 2.13 Hebt 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 vergoeden dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl). Ontvangt u de regeling liever op papier? Belt u dan de Dier & Zorg Klantenservice via telefoonnummer 072 - 5 180 280.

## 2.14 Kunt u uw medische 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. Een eigen risico vergoeden wij niet.

### 3. Premie

#### 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 of per maand betaalt.

#### 3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Als u bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor automatische incasso, dan schrijven wij de premie automatisch van uw rekening af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Hebt u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u er zelf voor zorgen dat de premie iedere keer tijdig aan ons wordt betaald.

#### 3.3 Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

Kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat u bijvoorbeeld te weinig saldo hebt of betaalt u de premie niet op tijd? Dan sturen wij u een aanmaning. In deze aanmaning geven wij een termijn van veertien dagen om te betalen. Als wij de premie niet binnen die veertien dagen ontvangen, dan beëindigen wij de verzekering. U bent dan niet langer verzekerd.

Als wij de verzekering beëindigen en wij hebben te veel premie ontvangen, dan betalen wij dat terug. Dat doen wij niet als er sprake is van fraude.

#### 3.4 Premie

Jaarlijks berekenen wij een nieuwe premie. Die laten wij u een maand voor ingang van het nieuwe verzekeringsjaar weten.

### 4. Wijzigingen

#### 4.1 Mogen wij de premie en de voorwaarden wijzigen?

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd wijzigen. Als wij dit doen, laten wij u dit minimaal een maand van tevoren weten. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering beëindigen.

#### 4.2 Kunt u uw eigenrisicobedrag wijzigen?

Per ingang van een nieuw verzekeringsjaar kunt u de hoogte van uw eigen risico wijzigen. Dit kunt u doen door dit schriftelijk aan ons door te geven via het contactformulier op onze website [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl).

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen eigen risico.

U kunt uw eigen risico niet verlagen als uw huisdier op het moment van de aanvraag:

- Onder behandeling is van een dierenarts en/of medicijnen gebruikt.
- Nog naar de dierenarts toe moet vanwege een klacht.

#### 4.3 Kunt u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage wijzigen?

Per ingang van een nieuw verzekeringsjaar kunt u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage verlagen of verhogen. Dit kunt u doen door dit schriftelijk aan ons door te geven via: [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl). U kunt kiezen tussen de volgende drie vergoedingspercentages:

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Op uw polis ziet u de hoogte van de door u gekozen dekking.

U kunt het vergoedingspercentage niet verhogen als uw huisdier op het moment van de aanvraag:

- Onder behandeling is van een dierenarts en/of medicijnen gebruikt.
- Nog naar de dierenarts toe moet vanwege een klacht.

#### 4.4 Kunt u de aanvullende dekkingen wijzigen?

##### Alternatief & Therapieën

De aanvullende dekking Alternatief & Therapieën kan alleen worden afgesloten bij het afsluiten van de Basisdekking of bij ingang van een nieuwe verzekeringsjaar. Deze dekking loopt dan een jaar en is daarna dagelijks opzegbaar.

##### Gebit

De aanvullende dekking Gebit kan alleen worden afgesloten bij het afsluiten van de Basisdekking of bij ingang van een nieuwe verzekeringsjaar. Deze dekking loopt dan een jaar en is daarna dagelijks opzegbaar.

##### Buitenland

De aanvullende dekking Buitenland kunt u op ieder moment afsluiten. Deze dekking loopt dan een jaar en is daarna dagelijks opzegbaar.

##### Crematie

De aanvullende dekking Crematie kunt u op ieder moment afsluiten. Deze dekking loopt dan een jaar en is daarna dagelijks opzegbaar. Bij het afsluiten van de Crematiedekking geldt een leeftijdsgrens van 10 jaar bij katten en 8 jaar bij honden.

## 5. Afhandeling declaraties

### 5.1 Hoe stellen wij de vergoeding vast?

Als wij uw declaratie hebben ontvangen, beoordelen wij op basis van uw polis en de polisvoorwaarden welke medische kosten verzekerd zijn en wat de hoogte is van de vergoeding waar u recht op hebt. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die u en/of uw dierenarts ons geeft. Wij beoordelen uw declaratie pas als wij een volledig en gespecificeerd overzicht van de medische kosten hebben ontvangen. Wij mogen vragen om een beter gespecificeerde rekening waarop precies staat waar welke medische kosten voor zijn gemaakt. Als op de nota van uw dierenarts verzekerde en niet-verzekerde medische kosten staan, dan stellen wij de vergoeding dus alleen vast over het deel dat verzekerd is.

#### Heeft u meerdere declaraties?

Dan beoordelen wij deze op chronologische volgorde van de behandeldatum.

### 5.2 Wat vergoeden wij?

De vergoeding die u van ons krijgt is afhankelijk van de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en het door u gekozen eigen risico.

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en welk eigen risico van toepassing is.

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Uw eigen risico is € 0, € 50, € 100 of € 150 **per verzekeringsjaar**. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van uw polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door u gekozen vergoedingspercentage.

### Voorbeeld

U heeft de Reaal Dier & Zorg 70 Verzekering met € 50 eigen risico en een nota van € 100 waarbij de behandeling onder de dekking van deze verzekering valt.

1e claim van verzekeringsjaar		2e claim van verzekeringsjaar	
Notabedrag	€ 100	Notabedrag	€ 100
Eigen risico	€ 50 -	Eigen risico	€ 0 -
-----		-----	
	€ 50		€ 100
70% vergoeding	€ 35	70% vergoeding	€ 70

### 5.3 Aan wie betalen wij?

Wij betalen de vergoeding aan u. Als uw nota hoger is dan € 500 en u maakt gebruik van het Direct Uitkeren aan de Praktijk, dan betalen wij de nota rechtstreeks aan uw dierenarts. Meer informatie hierover leest u onder artikel 5.4.

### 5.4 Hoe declareert u uw medische kosten?

#### Online

Als u online nota's wilt indienen, kan dit via: [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl) via 'Online Declareren'

**Let op! U kunt uw nota's niet naar ons e-mailen. Declaraties of nota's die wij per e-mail ontvangen, nemen wij niet in behandeling!**

#### Per post

Als u de nota's per post wilt indienen, kan dit door middel van het invullen van een declaratieformulier. Dit formulier stuurt u dan samen met de originele nota naar:

#### Reaal Dier & Zorg

Postbus 6257  
4000 HG TIEL

Als u geen declaratieformulier meer hebt, kunt u dit downloaden via onze website: [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl). U kunt het declaratieformulier ook telefonisch bij ons aanvragen.

#### Direct Uitkeren aan de Praktijk

U kunt uw nota hoger dan € 500 door de dierenarts rechtstreeks aan ons laten sturen. Wij betalen vervolgens de hele nota rechtstreeks aan de dierenarts. U hoeft dan geen declaratie meer bij ons in te dienen. Dit systeem noemen wij Direct Uitkeren aan de Praktijk. Wel ontvangt u van ons nog een rekening voor het deel van de nota dat wij niet vergoeden. Het kan ook zijn dat de nota in zijn geheel niet wordt vergoed. De rekening moet u binnen 30 dagen betalen. Een voorwaarde voor het Direct Uitkeren aan de Praktijk is dat uw dierenarts is aangesloten op dit betalingssysteem.

Ook als de dierenarts is aangesloten op ons betalingssysteem Direct Uitkeren aan de Praktijk, hebben wij het recht om niet aan de dierenarts te betalen. U moet de nota van de dierenarts dan zelf aan hem/haar betalen en zelf de nota bij ons indienen. Wij vergoeden in dat geval aan u het bedrag waarop u volgens de verzekering recht hebt.

## 5.5 Waaraan moet de door u ingediende nota voldoen?

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

- Op de nota moeten de naam en het chipnummer van uw huisdier staan. Let er op dat deze gegevens exact overeen moeten komen met de gegevens op uw polis.
- De nota moet gespecificeerd zijn. Hiermee bedoelen wij dat op de nota precies moet staan welke medische kosten waarvoor zijn gemaakt.
- De nota moet aan u zijn gericht.
- De nota moet duidelijk afkomstig zijn van de dierenartspraktijk en de adresgegevens van de dierenartspraktijk moeten op de nota vermeld staan.

## 5.6 Wanneer moet u uw nota's indienen?

Bij voorkeur direct na de behandeling. U kunt een declaratie uiterlijk tot 3 jaar na de behandeldatum indienen.

## 6. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Als u klant bij ons wordt vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we 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 onderhouden en uit te breiden.

Dier & Zorg hoort bij de groep van ondernemingen van VIVAT Verzekeringen (een handelsnaam van VIVAT N.V.).

VIVAT Verzekeringen is binnen deze groep verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl) voor ons privacy- en cookiereglement.

Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.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? Kijk dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).



## 7. Hebt u een klacht?

### 7.1 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 onze dienstverlening 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 hebt gesproken zoals iemand van de klantenservice van 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.

### 7.2 Waar kunt u een klacht melden?

Geeft u uw klacht alstublieft door aan de Reaal Dier & Zorg klantenservice. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl). Wij beantwoorden uw klacht binnen twee weken. Lukt dit niet? Dan laten wij u dat weten.

Wanneer u het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u een schriftelijke klacht sturen aan de directie van Reaal Dier & Zorg (een postzegel is niet nodig).

**Reaal Dier & Zorg**

**Ter attentie van de Directie**

**Antwoordnummer 48**

**1800 VB ALKMAAR**

#### **Klachten- en geschillenprocedure KiFiD**

Vindt u dat wij uw klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen drie maanden nadat de directie een standpunt heeft ingenomen contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële dienstverleners.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')**

**Postbus 93257**

**2509 AG Den Haag**

**Telefoonnummer: 070 - 3 338 999**

**[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)**

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vindt u op de website van het KiFiD: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### **Bevoegde rechter**

Als u geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het KiFiD is verstreken, kunt u het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

# Voorwaarden aanvullende dekking Alternatief & Therapieën

Voor de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Verzekering horen bij de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën. Op uw polis ziet u of u deze aanvullende dekking hebt meeverzekerd.

## 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Als u de aanvullende dekking Alternatief & Therapieën hebt afgesloten, bent u verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten voor alternatieve geneeswijzen en therapieën zoals deze staan vermeld in artikel 2. De maximale vergoeding bedraagt € 200 per verzekeringsjaar per type alternatieve geneeswijze of therapie zoals opgesomd in artikel 2.

## 2. Voor welke medische kosten bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de volgende typen alternatieve geneeswijze en/of therapie:

- Fysiotherapie en hydrotherapie
- Chiropractie
- Orthomanuele therapie
- Osteopathie
- Homeopathie inclusief de verstrekking van homeopathische geneesmiddelen en Chinese kruiden.
- Acupunctuur
- Gedragstherapie en gedragsconsulten

## 3. Wat vergoeden wij?

De vergoeding die u van ons krijgt is afhankelijk van de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en het door u gekozen eigen risico.

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en welk eigen risico van toepassing is.

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Uw eigen risico is € 0, € 50, € 100 of € 150 **per verzekeringsjaar**. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van uw polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door u gekozen vergoedingspercentage.

## 4. Welke eisen stellen wij aan de behandelaar?

- Fysiotherapie en hydrotherapie: de behandelaar moet voorkomen op de lijst van praktiserende fysiotherapeuten van de Nederlandse Vereniging van Fysiotherapie voor Dieren ([www.nvfd.nl](http://www.nvfd.nl)). In het geval van hydrotherapie mag de behandeling ook worden uitgevoerd door een dierenarts die de cursus Hydrotherapie heeft gevolgd bij Dogfysion.
- Chiropractie: de behandelaar moet een dierenarts zijn, of een dierfysiotherapeut die opgeleid is bij Supple Spine ([www.supplepine.nl](http://www.supplepine.nl)).
- Orthomanuele therapie: de behandelaar moet een dierenarts zijn.
- Osteopathie: de behandelaar moet een dierenarts zijn of een osteopaat die voorkomt op de lijst van Nederlandse therapeuten van I.C.R.E.O ([www.icreo.com](http://www.icreo.com)) of een osteopaat die voorkomt op de lijst van IREO ([www.irequineosteo.org](http://www.irequineosteo.org)).
- Homeopathie inclusief de verstrekking van homeopathische geneesmiddelen en Chinese kruiden: De behandeling moet worden verricht door een dierenarts die vermeld staat op de betreffende lijst van te consulteren homeopathisch werkende dierenartsen van de KNMvD ([www.scwd.nl](http://www.scwd.nl)) of is aangesloten bij de BKHD ([www.bkhd.nl](http://www.bkhd.nl)).

- Acupunctuur: de behandelaar moet een dierenarts zijn die voorkomt op de doorverwijslijst van de vereniging van de Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten ([www.acupunctuurbijdieren.nl](http://www.acupunctuurbijdieren.nl)).
- Gedragstherapie en gedragsconsulten: de behandelaar moet een dierenarts zijn of gedragstherapeut die is aangesloten bij stichting Certipet ([www.certipet.org](http://www.certipet.org)) of het platform van professionele diergedragstherapeuten (<http://www.sppd.nl/>). Als u naar een gedragstherapeut wilt welke niet is aangesloten bij bovengenoemde organisaties, hebt u een schriftelijke doorverwijzing van uw dierenartsen nodig.

Voldoet de behandelaar niet aan de door ons gestelde eisen, dan vergoeden wij de behandeling niet.

## Voorwaarden aanvullende dekking Gebit

Voor de aanvullende dekking Gebit gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Verzekering horen bij de aanvullende dekking Gebit. Op uw polis ziet u of u deze aanvullende dekking hebt meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Als u de module Gebit hebt afgesloten, bent u verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten bij een dierenarts als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval aan het gebit van uw huisdier, die staan vermeld in artikel 2. De maximale vergoeding bedraagt € 500 per verzekeringsjaar.

### 2. Voor welke medische kosten bent u verzekerd?

- Gebitscontrole/gebitsconsult.
- Gebitsreiniging.
- Polijsten.
- Extracties (het trekken van tanden en/of kiezen).
- Wortelkanaalbehandelingen.
- Plaatsen van vullingen.
- Dentale röntgenfoto's.
- Narcose, bloedonderzoek, medicijnen en middelen die horen bij een van bovenstaande behandelingen/onderzoeken.

### 3. Wat vergoeden wij?

De vergoeding die u van ons krijgt is afhankelijk van de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en het door u gekozen eigen risico.

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en welk eigen risico van toepassing is.

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Uw eigen risico is € 0, € 50, € 100 of € 150 **per verzekeringsjaar**. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van uw polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door u gekozen vergoedingspercentage.

# Voorwaarden Aanvullende dekking Buitenland

Voor de aanvullende dekking Buitenland gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Verzekering horen bij de Aanvullende Dekking Buitenland. Op uw polis ziet u of u deze aanvullende dekking hebt meeverzekerd.

## 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Als u de aanvullende dekking Buitenland hebt afgesloten, bent u verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten bij een dierenarts of specialist als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval in het buitenland. U hoeft hiervoor geen doorverwijzing van uw dierenarts te hebben. De maximale vergoeding bedraagt € 1.000 per verzekeringsjaar.

## 2. Voor welke medische kosten bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor medische kosten die worden vermeld in artikel 2.8 en 2.9 van de polisvoorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Verzekering.

## 3. Voor welke medische kosten bent u niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor medische kosten die worden vermeld in artikel 2.10 van de polisvoorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Verzekering

## 4. Wat vergoeden wij?

De vergoeding die u van ons krijgt is afhankelijk van de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en het door u gekozen eigen risico.

Op uw polis ziet u de hoogte van het door u gekozen vergoedingspercentage en welk eigen risico van toepassing is.

Dier & Zorg 50	Vergoeding 50%	Maximaal verzekerd bedrag € 1.500
Dier & Zorg 70	Vergoeding 70%	Maximaal verzekerd bedrag € 3.000
Dier & Zorg 90	Vergoeding 90%	Maximaal verzekerd bedrag € 5.000

Uw eigen risico is € 0, € 50, € 100 of € 150 **per verzekeringsjaar**. De eigenrisicoperiode start op de ingangsdatum van uw polis. Bij de start van elk nieuw verzekeringsjaar start een nieuwe eigenrisicoperiode.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico of het restant daarvan ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 50%, 70% of 90% vergoed, afhankelijk van het door u gekozen vergoedingspercentage.

## Belangrijk:

Indienen van nota's van in het buitenland gemaakte kosten: De nota's moeten in alle gevallen in het Nederlands of Engels 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 Nederlands of Engels worden meegestuurd. De nota's moeten ook voldoen aan wat er in artikel 5.5 van de voorwaarden staat beschreven. Houdt u zich hier niet aan? Dan kunnen wij uw declaratie niet in behandeling nemen.

# Voorwaarden aanvullende dekking Crematie

Voor de aanvullende dekking Crematie gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Verzekering horen bij de aanvullende dekking Crematie. Op uw polis ziet u of u deze aanvullende dekking hebt meeverzekerd.

## 1. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de individuele crematie en vervoerskosten van uw huisdier binnen Nederland bij SHCN. De as van uw huisdier wordt verstrooid over de Noordzee. U hebt ook de mogelijkheid de as van uw huisdier terug te ontvangen. Wat de individuele crematie van uw huisdier precies inhoudt, leest u op de website van SHCN op [www.shcn.eu](http://www.shcn.eu).

## 2. Afhandeling van de crematie

### 2.1 Naturaverzekering

De Reaal Dier & Zorg Crematieverzekering is een naturaverzekering. Met een naturaverzekering verzekert u de crematie van uw huisdier. Wij keren geen geld uit. Wij zorgen ervoor dat SHCN uw huisdier ophaalt binnen Nederland, individueel gecremeerd wordt en dat de as verstrooid wordt boven de Noordzee of wordt terugbezorgd.

### 2.2 Aanvullende diensten of producten

Als u gebruik wilt maken van de aanvullende producten en diensten van SHCN zoals bijvoorbeeld een asbus of gedenksierraad, krijgt u hiervoor een rekening van SHCN.

## 3. Melden overlijden

### Wat moet u doen als u huisdier overlijdt?

Neemt u dan zo snel mogelijk contact op met SHCN. Dit kan via de telefoon, email, WhatsApp of via de website. Het is niet nodig om ons ook te informeren. SHCN geeft deze informatie dagelijks aan ons door. U kunt ook al vooraf contact opnemen met SHCN als u bijvoorbeeld een afspraak hebt gemaakt om uw huisdier te laten inslapen.

### SHCN dierenuitvaart

Vestiging Nootdorp: Ambachtshof 6, 2632 BB Nootdorp  
Vestiging Roermond: Olympialaan 10, 6042 JZ Roermond  
0800-7426000  
<http://shcn.eu/>  
[info@shcn.eu](mailto:info@shcn.eu)

SHCN regelt dat uw huisdier wordt opgehaald. Dit kan zowel bij u thuis als bij uw dierenarts gebeuren.

Als uw huisdier is aangekomen bij het crematorium van SHCN, neemt een medewerker van SHCN telefonisch contact met u op om uw wensen te bespreken.

SHCN geeft het overlijden van uw huisdier aan ons door. U hoeft dit dus niet zelf te doen.

## 4. Eindpremie

### Hond

U betaalt maximaal 8 jaar premie voor uw verzekerde huisdier. Na deze 8 jaar hoeft u geen premie meer te betalen. De verzekering blijft wel doorlopen. Zodra uw huisdier komt te overlijden, hebt u recht op vergoeding van de crematie van uw huisdier zoals hierboven vermeld.

### Kat

U betaalt maximaal 10 jaar premie voor uw verzekerde huisdier. Na deze 10 jaar hoeft u geen premie meer te betalen. De verzekering blijft wel doorlopen. Zodra uw huisdier komt te overlijden, hebt u recht op vergoeding van de crematie zoals hierboven vermeld.







Burgemeester Rijnderslaan 7  
1185 MD Amstelveen  
Postbus 600, 1800 AP Alkmaar  
T 072 - 5 18 02 80  
[info@reaaldierenzorg.nl](mailto:info@reaaldierenzorg.nl)  
[www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl)