

**Algemene  
verzekeringsvoorwaarden  
Bewust DZ 15.20.1**

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

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

## Belangrijke informatie

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

- Ga naar [www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/contact/](http://www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/contact/) of e-mail naar: [info@proteqdierenzorg.nl](mailto:info@proteqdierenzorg.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.proteqdierenzorg.nl](http://www.proteqdierenzorg.nl) bij 'Online Declareren'

Als u 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:

Proteq Dier & Zorg  
Postbus 6257  
4000 HG TIEL

Als u geen declaratieformulier meer heeft, kunt u deze downloaden via onze website [www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/declareren](http://www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/declareren) of u kunt deze telefonisch bij ons aanvragen.

### **Wat vergoeden wij?**

Waar en waarvoor u verzekerd bent, leest u in artikel 2.6 t/m 2.10.

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 85% vergoed.

Uw eigen risico is € 100, € 150 of € 200 per 90 dagen. Op uw polisblad staat de hoogte van het eigen risico dat u gekozen heeft. De eigenrisicoperiode van 90 dagen start op de datum dat u voor het eerst een dierenarts raadpleegt. Deze periode start alleen wanneer de medische kosten (gedeeltelijk) verzekerd zijn. Een volgende eigenrisicoperiode start bij de eerstvolgende keer dat u een dierenarts raadpleegt na afloop van de voorgaande eigenrisicoperiode van 90 dagen.

In artikel 2.14 vindt u hierover meer informatie.

# Voorwaarden

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

## 1. Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

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

**Wij** zijn Proteq Dier & Zorg, kantoorhoudend te Alkmaar aan de Wognumsebuurt 10, een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V. (gevestigd 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** bedoelen wij een in Nederland bij de overheid geregistreerde dierenarts die bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen en werkzaam is in een in Nederland gevestigde praktijk.

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

Met de **Proteq Dier & Zorg Klantenpas** bedoelen wij de aan u verstrekte klantenpas waarmee u de nota van uw dierenarts door ons kunt laten betalen. De klantenpas kan alleen gebruikt worden voor nota's van € 500 en hoger. Ook moet uw dierenarts voor dit betalingssysteem een overeenkomst hebben met ons. Vraag daarom altijd aan uw dierenarts of u met uw klantenpas kunt betalen. De klantenpas is geldig tijdens de looptijd van de verzekering. Na de beëindiging van de verzekering is de klantenpas niet meer geldig. Meer informatie over de klantenpas leest u in artikel 4.3.

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

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

### 1.3 Wat verwachten wij van u?

#### 1.3.1 Informatie

Wij verwachten dat u ons naar waarheid en binnen redelijke termijn alle inlichtingen en stukken geeft die voor ons belangrijk zijn om de door u ingediende medische kosten te beoordelen en voor zover mogelijk onze kosten op derden te verhalen.

Wij verwachten dat u ons machtigt om bij de dierenarts alle noodzakelijke informatie op te vragen die nodig is voor afhandeling van uw declaratie.

#### 1.3.2 Medewerking

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

#### 1.3.3 Goede verzorging

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

#### 1.3.4 Registratie met behulp van een identificatiechip

Wij verwachten dat 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.

#### 1.3.5 Melding afwijkend gewicht

Als het volgroeid gewicht van uw verzekerde hond hoger of lager is dan het op de polis vermelde gewicht, verwachten wij dat u dit ons zo snel mogelijk laat weten. Deze verplichting geldt niet als u een rashond heeft. Vanaf de datum dat u dit aan ons meldt, stellen wij opnieuw de premie vast. Dit kan leiden tot een hogere of lagere premie.

#### 1.3.6 Melding overige informatie

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

- Een adreswijziging.
- De 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 overleden is. Hiervoor hebben wij een overlijdensverklaring van uw dierenarts of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats van u nodig. Op deze verklaring of nota moeten uw naam en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van uw huisdier staan.
- Als uw huisdier is vermist.

### 1.3.7 Medische kosten boven de € 1.000

Als u vermoedt dat de medische kosten meer dan € 1.000 bedragen, verwachten wij dat u ons hier voor het begin van de behandeling over informeert. Wanneer u dit niet doet, mogen wij beslissen slechts beperkt of helemaal niet tot vergoeding over te gaan. Dit geldt niet wanneer het een spoedeisende behandeling betreft. Wij doen telefonisch geen toezeggingen over de vergoeding van medische kosten die nog niet zijn gemaakt.

### 1.3.8 Ziekte, aandoening of ongeval

Na een ziekte, aandoening of ongeval van uw huisdier bent u verplicht om uw huisdier zo snel mogelijk door een dierenarts te laten behandelen en zoveel als mogelijk te doen om het herstel te bevorderen. Hiermee bedoelen wij bijvoorbeeld het opvolgen van de voorschriften van de dierenarts die uw huisdier behandelt.

#### Wat bedoelen wij met ongeval?

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

#### Onder ongeval wordt verstaan:

- Letsel ontstaan door een verkeersongeval dat het huisdier treft.
- Letsel door het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen of stoffen of schadelijke stoffen.
- Letsel door brand.
- Letsel door natuurgeweld, zoals overstroming.
- Letsel toegebracht door een ander dier zoals een bijtwond, 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.

### 1.3.9 Keuze dierenarts

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

### 1.3.10 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 wordt de benadeling in mindering gebracht op uw vergoeding.

Als u niet voldaan heeft 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.

### 1.4 Premie

Jaarlijks bereken wij een nieuwe premie. Dit laten wij u een maand voor ingang van het nieuwe verzekeringsjaar weten. Bent u het niet eens met deze wijziging? Dan kunt u de verzekering beëindigen. Meer informatie vindt u onder artikel 2.3.

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

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd wijzigen. Als wij dit doen, dan laten wij u dit een maand voor de wijziging weten. Bent u het niet eens met deze wijziging? Dan kunt u de verzekering beëindigen. Meer informatie vindt u onder artikel 2.3.

### 1.6 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:

[www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/contact/](http://www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/contact/).

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.

Let op: als u uw eigen risico wijzigt start er bij een eerstvolgende declaratie een nieuwe eigenrisicoperiode. Meer over de eigenrisicoperiode leest u in artikel 2.14.

## 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 ontstaan binnen deze wachtermijn, worden niet vergoed. Wanneer er na de wachtermijn medische kosten worden gemaakt voor een ziekte of aandoening die in de wachtermijn is ontstaan, vergoeden wij deze dus ook niet. Deze wachtermijn geldt niet:

- Voor kosten van een behandeling veroorzaakt door een aantoonbaar ongeval dat heeft plaatsgevonden na acceptatie van uw verzekering.
- Als uw huisdier bij het ingaan van de verzekering tussen de 49 en 99 dagen oud is.

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

Als de verzekering begint, bent u één jaar verzekerd. 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. De premie die u te veel heeft 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 wij dit doen, laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.
- Als u heeft gefraudeerd. Met fraude bedoelen wij dat u opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven:
  - Bij het afsluiten van de verzekering.
  - Bij schade.
- Als u uw premie niet of niet op tijd heeft betaald.
- Als u uw rekening voor het betalen van uw eigen risico en/of niet-verzekerde kosten niet of niet op tijd heeft betaald.

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

### Tevens beëindigen wij uw verzekering vanaf het moment dat:

- U geen vaste woon- of verblijfplaats meer in Nederland heeft.
- U zich blijvend in het buitenland heeft gevestigd of meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. Als dit zich voordoet binnen het eerste jaar van uw verzekering hebben wij een bewijs van uitschrijving bij uw gemeente of een andere schriftelijke bevestiging van u nodig.
- Uw huisdier is overleden. Hiervoor hebben wij een overlijdensverklaring van uw dierenarts of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats van u nodig. Op deze verklaring of nota moeten uw naam en de naam, de overlijdensdatum en het chipnummer van uw huisdier 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 dertigste dag na de melding.

#### 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 er onwaarheden worden verteld om medische kosten vergoed te krijgen. Er wordt bijvoorbeeld een hoger bedrag aan medische kosten opgegeven dan er in werkelijkheid is 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:

- U sluit een verzekering af voor uw huisdier en geeft bij de acceptatievragen aan dat uw dier het afgelopen jaar niet bij de 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 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor medische kosten van uw huisdier in Nederland. Ook bent u verzekerd voor medische kosten gemaakt buiten Nederland als u bent doorverwezen door uw dierenarts naar een Europese specialist. In artikel 2.8 leest u hierover meer informatie.

### 2.7 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten bij een dierenarts als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval van uw huisdier. De kosten moeten wel gemaakt zijn tijdens de looptijd van de verzekering. U bent verzekerd voor maximaal € 5.000 per verzekeringsjaar.

#### Wat zijn medische kosten?

Met medische kosten bedoelen wij kosten van een dierenarts voor diagnostiek 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.

Dit kan onder andere worden veroorzaakt door:

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

### **2.8 Voor welke medische kosten bent u verzekerd?**

- Het consult bij een dierenarts in verband met medisch noodzakelijke zorg als gevolg van een ziekte, een aandoening of een ongeval. Het consult in verband met preventieve medische zorg wordt dus niet vergoed. Wanneer u ervoor kiest de dierenarts bij u thuis te laten komen, worden slechts de kosten van een normaal consult in de praktijk van de dierenarts vergoed. De kosten van het consult van een thuisdierenarts (zonder praktijk) vergoeden wij op basis van een door ons gehanteerd gemiddeld tarief.
- Onderzoek dat nodig is om de ziekte of aandoening van uw huisdier vast te stellen, zoals:
  - Röntgenfoto.
  - Echo.
  - Bloed-, urine-, of ontlastingsonderzoek.
  - ECG (hartfimpje).
  - MRI- of CT-scan.
- Operaties. (zie artikel 2.9 voor uitzonderingen)
- Narcose. Dit geldt alleen als de narcose deel is van een behandeling of operatie die door ons wordt vergoed.
- Opname in een kliniek wanneer de dierenarts heeft beoordeeld dat de benodigde zorg niet door de eigenaar thuis te geven is.
- Dwang- en sondevoeding wanneer deze wordt toegediend door een dierenarts.
- Medicijnen voorgeschreven door een dierenarts en die geregistreerd zijn in Nederland door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen of wanneer deze vallen onder de cascade-regeling van het diergeneesmiddelenbesluit artikel 22 lid 1. Voor meer informatie kijkt u op: [www.proteqdierenzorg.nl](http://www.proteqdierenzorg.nl). De medicijnen mogen voor maximaal 3 maanden zijn verstrekt. Neemt u een grotere hoeveelheid af? Dan kunnen wij de vergoeding van alle verstrekte medicijnen afwijzen.
- Pre-anesthetisch bloedonderzoek bij honden vanaf 6 jaar en katten vanaf 8 jaar. Dit geldt alleen als de bijbehorende behandeling of operatie door ons wordt vergoed.
- Hulpmiddelen voorgeschreven door een dierenarts. De vergoeding is beperkt tot maximaal één keer hetzelfde hulpmiddel per dier gedurende de gehele looptijd van de verzekering (dus inclusief verlengingen).

Wanneer de kosten van het hulpmiddel boven de € 200 komen, is vooraf toestemming van Proteq nodig. Als het hulpmiddel niet bij de dierenarts is gekocht moet een verklaring van de dierenarts worden meegestuurd met de declaratie.

- Het laten inslapen van uw huisdier en het afvoeren van uw overleden huisdier. Begrafenis- en crematiekosten zijn niet meeverzekerd, inclusief de bijbehorende vervoerskosten.
- Medisch noodzakelijke zorg door een specialist. Voor het recht op uitkering is vereist dat:
  - Een schriftelijke doorverwijzing van de behandelend dierenarts in Nederland wordt verstrekt aan ons.
  - De specialist erkend is en ingeschreven staat in het Nederlands Veterinair Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMVD) of in het EU-veterinair specialistenregister.
- Elke behandeling en/of diagnostiek aan het gebit inclusief het daarbij behorende consult. De maximale vergoeding bedraagt € 500 per verzekeringsjaar.
- Chemo-, laser- en radiotherapie voor de behandeling tegen kanker.
- Behandeling met radioactief jodium.
- De medicinale behandeling van tumoren.

### **Wat zijn medicijnen of medicatie?**

Met medicijnen of medicatie bedoelen wij geregistreerde geneesmiddelen.

### **Wat bedoelen wij met hulpmiddelen?**

Een middel dat wordt ingezet als onderdeel van een behandeling of voor revalidatie.

Bijvoorbeeld:

- Glucosemeter.
- Insulinepen.
- Aerocat.
- Brace.

### **2.9 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 die zijn ontstaan voor ingang van deze verzekering. Ook als de diagnose pas later door een dierenarts is vastgesteld.
- (Vervolg)behandelingen van ziekten of aandoeningen die zijn ontstaan in de wachttijd van de verzekering. Meer informatie over de wachttijd vindt u onder artikel 2.1.
- Kosten die het gevolg zijn van of verband houden met een niet verzekerde behandeling.

- Preventieve medische zorg. Hiermee bedoelen wij behandelingen of onderzoeken aan een gezond dier ter voorkoming van gezondheidsklachten en/of afwijkingen, zoals vaccinaties en het bijbehorende consult. Of onderzoek naar erfelijke afwijkingen waarvan geen klachten aanwezig zijn zoals officiële HD-foto's ten behoeve van de fokkerij of het beoefenen van hondensport.
  - Een telefonisch consult of een consult per e-mail.
  - Een second opinion, tenzij u hiervoor onze toestemming heeft gekregen.
  - Behandelingen in het buitenland. Als er een schriftelijke doorverwijzing is van de dierenarts in Nederland naar een specialist in Europa en deze is erkend en staat ingeschreven bij de KNMvD of het EU-veterinair specialistenregister, worden deze kosten wel vergoed.
  - Voedingsconsulten, dieetvoerders, voedingssupplementen en vitaminepreparaten.
  - Geneesmiddelen die niet in Nederland zijn geregistreerd door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen, tenzij deze vallen onder de cascadereregeling van het diergeneesmiddelen besluit artikel 22 lid 1.
  - Medicijnen die zijn gekocht via internet.
  - Verzorgingsproducten zoals een tekentang, nagelschaar, oorreiniger en tandpasta en hulpmiddelen die geen onderdeel zijn van een behandeling, zoals oorreiniger, tandpasta, een thermometer, een tuigje of een tabletdeur.
  - Geneesmiddelen gebruikt voor bestrijding van infecties door parasieten zoals wormen, vlooiën, teken en mijten.
  - Castratie of sterilisatie. Hiermee bedoelen wij de operatie waarbij één of beide testikels worden verwijderd bij het mannelijk dier of het verwijderen van de eierstokken en/of (delen van) de baarmoeder bij het vrouwelijk dier. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de spoedoperatie als uw huisdier een baarmoederontsteking heeft of het castreren van uw huisdier in verband met een prostaatprobleem of een niet ingedaalde of tumoreuze testikel. Ook als er een medische indicatie is vergoeden wij dit niet.
  - Implantaten en medicatie voor chemische castratie ongeacht de medische indicatie.
  - Preventie van loopseheid en krolseheid met medicatie.
  - Het spoelen van de baarmoeder.
  - Het voortplantingsproces en de begeleiding rondom dracht en geboorte en de complicaties die hierbij kunnen optreden.
  - Transplantaties, met uitzondering van bloedtransfusies en transplantaties met lichaamseigen cellen.
  - 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 verwijderen van wolfsklauwtjes/hubertusklauwtjes. Ook als er een medische indicatie is vergoeden wij dit niet.
  - Complicaties van niet-verzekerde behandelingen.
  - Alternatieve en niet-reguliere geneeswijzen zoals bio-resonantietherapieën of fytotherapie inclusief de daarbij behorende consulten en medicatie.
  - Experimentele behandelingen, tenzij u hiervoor onze toestemming heeft gekregen.
  - Fysiotherapie en hydrotherapie.
  - Chiropractie, orthomaneuele diergeneeskunde, osteopathie, homeopathie, acupunctuur inclusief de daarbij behorende medicatie.
  - Gedragstherapie, gedragsconsulten en medicatie ter behandeling van gedragsstoornissen
  - De aandoening (erfelijke) patellaluxatie (ontwrichte of losse knieschijf) bij de hond. Wij bedoelen hiermee alle onderzoeken en alle behandelingen voortkomend uit deze aandoening.
  - De aandoening Leishmaniasis bij de hond (veroorzaakt door Leishmania). Wij bedoelen hiermee alle onderzoeken en alle behandelingen voortkomend uit deze aandoening.
  - De aandoening BOS (Brachycephaal Obstructief Syndroom) bij de hond. Dit is de verzamelnaam voor de aandoeningen die kortsnuitige hondenrassen kunnen hebben. Hieronder vallen onder andere vernauwing van de neusopeningen, te lang zacht gehemelte en afwijkingen aan het strottenhoofd. Wij bedoelen hiermee alle onderzoeken en alle behandelingen voortkomend uit deze aandoening.
  - Sectie op uw huisdier. Dit is onderzoek naar de doodsoorzaak van uw huisdier.
  - Medische kosten die u maakt omdat uw huisdier gebruikt wordt voor gevechten.
  - Begrafenis- en crematiekosten, inclusief de bijbehorende vervoerskosten.
  - Medische kosten of overlijden van uw huisdier omdat u uw huisdier niet goed heeft verzorgd.
  - Medische kosten als gevolg van een epidemie. Onder epidemie wordt verstaan een besmettelijke ziekte die in korte tijd een groot deel van de honden- respectievelijk kattengemeenschap in Nederland aantast. Bij dreiging van een epidemie mogen wij betaling van kosten en vergoedingen die op een dergelijke ziekte betrekking hebben uitstellen in afwachting van een definitieve vaststelling of er daadwerkelijk sprake is van een epidemie.
- U bent ook niet verzekerd voor medische kosten die het gevolg zijn van:**
- Uw opzet, roekeloosheid of grove schuld.
  - Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
  - Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.
  - 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.

### 2.10 Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer 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 Proteq Dier & Zorg Klantenservice via telefoonnummer 072 5 180 280.

### 2.11 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.

### 2.12 Heeft u niet voldaan aan uw verplichtingen?

Dan vervalt uw recht op vergoeding van verzekerde medische kosten. U heeft bijvoorbeeld niet voldaan aan uw verplichtingen als u uw premie niet op tijd heeft betaald, onvoldoende medewerking verleent bij het declaratieproces of uw huisdier niet de juiste verzorging heeft gegeven. U heeft ook niet aan uw verplichting voldaan als u met uw huisdier naar een dierenarts gaat, waarvan wij u schriftelijk hebben medegedeeld dat nota's van die desbetreffende dierenarts niet worden vergoed.

Bijvoorbeeld omdat de dierenarts, naar ons redelijke oordeel, niet aan de eisen van kwaliteit en/of prijs voldoet of als de dierenarts ons vertrouwen heeft geschaad.

### 2.13 Is er sprake van fraude?

Dan vervalt uw recht op vergoeding van verzekerde medische kosten. Met fraude bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld bij het afsluiten van de verzekering of bij het indienen van een declaratie om medische kosten vergoed te krijgen. 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 kunnen aangifte doen bij de politie en de fraude melden in de frauderegisters.

### 2.14 Wat vergoeden wij?

Als u een nota van uw dierenarts declareert, wordt eerst uw eigen risico ingehouden over het deel van de medische kosten dat verzekerd is. Daarna wordt van het resterende verzekerde bedrag 85% vergoed.

Uw eigen risico is € 100, € 150 of € 200 per 90 dagen. Op uw polisblad staat de hoogte van het eigen risico dat u gekozen heeft. De eigenrisicoperiode van 90 dagen start op de datum dat u voor het eerst een dierenarts raadpleegt. Deze periode start alleen wanneer de medische kosten (gedeeltelijk) verzekerd zijn. Een volgende eigenrisicoperiode start bij de eerstvolgende keer dat u een dierenarts raadpleegt na afloop van de voorgaande eigenrisicoperiode van 90 dagen.

Voorbeeld met een eigen risico van € 100 en medische kosten die **geheel zijn verzekerd**. (U kunt ook kiezen voor een eigen risico van € 150, of € 200 per 90 dagen)

#### Dag 1: Start eigenrisicoperiode

U heeft een nota van € 1.000 waarbij alle medische kosten verzekerd zijn.

Wij vergoeden dan:

Notabedrag	€ 1.000
Eigen risico	€ 100 -
	€ 900

85% vergoeding € 765

#### 30 dagen na start eigenrisicoperiode: het eigen risico is al verbruikt bij een eerdere declaratie in deze periode

U heeft een nota van € 1.000 waarbij alle medische kosten verzekerd zijn.

Wij vergoeden dan:

Notabedrag	€ 1.000
Eigen risico	€ 0 -
	€ 1000

85% vergoeding € 850

#### 95 dagen na start eigenrisicoperiode: start nieuwe eigenrisicoperiode

U heeft een nota van € 1.000 waarbij alle medische kosten verzekerd zijn.

Wij vergoeden dan:

Notabedrag	€ 1.000
Eigen risico	€ 100 -
	€ 900

85% vergoeding € 765

Voorbeeld met een eigen risico van € 100 en medische kosten die **niet geheel zijn verzekerd**

#### Dag 1: Start eigenrisicoperiode

U heeft een nota van € 1.000 waarbij niet alle medische kosten verzekerd zijn.

Wij vergoeden dan:

Notabedrag	€ 1.000
Verzekerd	€ 700
Eigen risico	€ 100 -
	€ 600

85 % vergoeding € 510



### 3. Premiebetaling

#### 3.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar 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 af van uw rekening rond de datum waarop u de premie moet betalen. Heeft 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. Dit kan door middel van een overboeking of via een AcceptEmail. Hiermee bedoelen wij een digitale acceptgiro die u per e-mail van ons ontvangt.

#### 3.3 Hoe snel moet u betalen?

Betaalt u de premie niet op tijd, of kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat u bijvoorbeeld te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in, één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen. Als u een premieachterstand heeft kunnen wij besluiten om de verzekering te beëindigen.

### 4. Afhandeling declaraties

#### 4.1 Hoe stellen wij de vergoeding vast?

Als wij uw declaratie hebben ontvangen, beoordelen wij op basis van uw polis en de verzekeringsvoorwaarden welke medische kosten verzekerd zijn en wat de hoogte is van de vergoeding waar u recht op heeft. 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 de dierenarts verzekerde en niet-verzekerde medische kosten staan, dan stellen wij de vergoeding dus alleen vast over het deel dat verzekerd is.

#### 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 de 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 de dierenarts opvragen. Dit kunnen wij doen via de dierenarts of via u. U bent verplicht de benodigde gegevens aan ons te leveren en mee te werken aan het opvragen van gegevens.

#### Second opinion

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

#### 4.2 Aan wie betalen wij?

Wij betalen de vergoeding aan u.

Als uw nota hoger is dan € 500 en uw maakt gebruik van uw klantenpas, dan betalen wij de nota rechtstreeks aan uw dierenarts. Meer informatie hierover leest u onder artikel 4.3.

#### 4.3 Hoe declareert u uw medische kosten?

##### Online

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

##### Per post

Als u 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:

#### Proteq Dier & Zorg

Postbus 6257

4000 HG TIEL

Als u geen declaratieformulier meer heeft, kunt u deze downloaden via onze website:

[www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/declareren](http://www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/declareren).

U kunt deze ook telefonisch bij ons aanvragen.

#### Proteq Dier & Zorg Klantenpas

U kunt uw nota hoger dan € 500, op vertoon van uw klantenpas aan de dierenarts, door ons aan de dierenarts laten betalen. De dierenarts stuurt vervolgens de nota door naar ons. U hoeft dan geen declaratie meer bij ons in te dienen. Dat is automatisch via de klantenpas gebeurd. Wel ontvangt u van ons nog een rekening voor uw eigen risico en 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 gebruik van uw klantenpas is dat uw dierenarts voor dit betalingssysteem een overeenkomst heeft met ons. Vraag daarom altijd aan uw dierenarts of u met uw klantenpas kunt betalen.

Algemene informatie over hoe u kunt declareren vindt u op onze website: [www.protedierenzorg.nl/klantenservice/declareren](http://www.protedierenzorg.nl/klantenservice/declareren).

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

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

- De nota moet gespecificeerd zijn. Hiermee bedoelen wij dat op de nota precies moet staan welke medische kosten waarvoor zijn gemaakt.
- De nota moet aan u zijn gericht.
- 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 polisblad.
- De nota moet duidelijk afkomstig zijn van de dierenartspraktijk en de adresgegevens van de dierenartspraktijk moeten op de nota vermeld staan.

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

Wij adviseren u de nota direct na de behandeling bij ons in te dienen. Zo kan de afwikkeling van uw declaratie zo spoedig mogelijk verlopen. U kunt een declaratie uiterlijk tot 3 jaar na de behandeldatum indienen.

### 5. 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

Proteq Dier & Zorg hoort bij de groep van ondernemingen van VIVAT Verzekeringen (een handelsnaam van REAAL N.V.). VIVAT Verzekeringen is binnen deze groep verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op [proteqdierenzorg.nl/privacy-policy](http://proteqdierenzorg.nl/privacy-policy) voor ons privacy- en cookiebeleid. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### 6. Heeft u een klacht?

#### 6.1 Bent u niet tevreden?

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

Probeer altijd eerst te praten met de medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die u eerder heeft gesproken zoals iemand van de klantenservice van Proteq Dier & Zorg of de medewerker die de declaratie van de nota in behandeling heeft. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

#### 6.2 Waar kunt u een klacht melden?

Geef u uw klacht alstublieft door aan de Proteq Dier & Zorg klantenservice. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op [www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/contact/](http://www.proteqdierenzorg.nl/klantenservice/contact/). Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. 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 Proteq Dier & Zorg.

**Proteq 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.





Wognumsebuurt 10, 1817 BH Alkmaar  
Postbus 600, 1800 AP Alkmaar  
T 072 - 5 180 280  
[info@proteqdierenzorg.nl](mailto:info@proteqdierenzorg.nl)  
[www.proteqdierenzorg.nl](http://www.proteqdierenzorg.nl)