

Polisvoorwaarden  
Reaal Bewust Verzekering  
versie DZ 15.20.2.1



# 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?	4
1.3 Wat verwachten wij van u?	4
1.3.1 Informatie	4
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	5
1.3.7 Keuze dierenarts	5
1.3.8 Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen	5
<b>2. Uw verzekering</b>	<b>5</b>
2.1 Wanneer begint uw verzekering?	5
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?	6
2.5 Wie is verzekerd?	7
2.6 Waar bent u verzekerd?	7
2.7 Waarvoor bent u verzekerd?	7
2.8 Voor welke medische kosten bent u verzekerd?	8
2.9 Medische hulpmiddelen	8
2.9.1 Reparatie, vervanging en reserve	8
2.9.2 Vergoedingen	9
2.9.3 Overzicht	9
2.10 Voor welke medische kosten bent u niet verzekerd?	10
2.11 Algemene uitsluitingen	11
2.12 Uitsluiting bij fraude	11
2.13 Hebt u schade die het gevolg is van terrorisme?	11
2.14 Kunt u uw medische kosten ook vergoed krijgen via een andere verzekering?	11
<b>3. Premie</b>	<b>11</b>
3.1 Op welk moment betaalt u de premie?	11
3.2 Op welke manier betaalt u de premie	11
3.3 Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?	12
3.4 Premie	12
<b>4. Wijzigingen</b>	<b>12</b>
4.1 Mogen wij de premie en de voorwaarden wijzigen?	12
4.2 Kunt u uw eigenrisicobedrag wijzigen?	12
<b>5. Afhandeling declaraties</b>	<b>12</b>
5.1 Hoe stellen wij de vergoeding vast?	12
5.2 Wat vergoeden wij?	12
5.3 Aan wie betalen wij?	13
5.4 Hoe declareert u uw medische kosten?	13
5.5 Waaraan moet de door u ingediende nota voldoen?	14
5.6 Wanneer moet u uw nota's indienen?	14
<b>6. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens</b>	<b>14</b>
<b>7. Hebt u een klacht</b>	<b>14</b>
7.1 Bent u niet tevreden?	14
7.2 Waar kunt u een klacht melden?	14

# Voorwaarden

Deze voorwaarden horen bij de Reaal Dier & Zorg Bewust Verzekering.  
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/klantenservice/contact/](http://www.reaaldierenzorg.nl/klantenservice/contact/) 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 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/klantenservice/declareren](http://www.reaaldierenzorg.nl/klantenservice/declareren) of telefonisch bij ons aanvragen.

### Wat vergoeden wij?

Waar en waarvoor u verzekerd bent, leest u in artikel 2.6 tot en met 2.14.

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 hebt. 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 5.2 vindt u hierover meer informatie.

### 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.

## 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 Reaal Dier & Zorg, kantoorhoudend te Amstelveen aan de Burgemeester Rijnderslaan 7, een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V. (gevestigd te Amstelveen). 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 **Reaal 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 5.4.

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 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 de volgende zaken binnen 30 dagen aan ons doorgeeft:

- Een adreswijziging. Berichten die wij sturen naar uw laatste bij ons bekende adres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waarvan u kennis hebt kunnen nemen.
- Een wijziging van uw e-mailadres. Berichten die wij sturen naar uw laatste bij ons bekende e-mailadres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waarvan u kennis hebt kunnen nemen.
- Een wijziging van uw IBAN.
- Als uw huisdier niet meer in uw bezit is of niet meer bij u woont. Wij hebben dan een afstandsverklaring van u nodig.
- Als uw huisdier overleden is. Wij hebben dan een overlijdensverklaring van uw dierenarts of een nota van de euthanasie,

het crematorium of de begraafplaats 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.

### 1.3.2 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 en 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

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 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 ingang van uw verzekering.
- Als uw huisdier bij het ingaan van de verzekering tussen de 49 en 99 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. 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 vaak, of 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 of een nota van de euthanasie, het crematorium of de begraafplaats nodig. 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 dertigste 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 verzekeringen bij Dier & Zorg 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 er opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie wordt gegeven. 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 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 Waar 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 bij een dierenarts als gevolg van een ziekte, aandoening of ongeval van uw huisdier, die staan vermeld in artikel 2.8. 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 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.
- 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.
- 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.
- 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 cascadereregeling 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.



- 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.
- Het laten inslapen van uw huisdier en het afvoeren van uw overleden huisdier. Begrafenis- en crematiekosten, inclusief de bijbehorende vervoerskosten vergoeden wij niet.
- Medisch noodzakelijke zorg door een dierenarts of specialist in Europa. Voor het recht op vergoeding is vereist dat een schriftelijke doorverwijzing van uw dierenarts in Nederland wordt overhandigd aan ons.

#### **Belangrijk:**

Indienen van nota's van in het buitenland gemaakte kosten: De nota's dienen in alle gevallen in het Nederlands of Engels te zijn opgesteld, zodat wij de nota's kunnen beoordelen. Op de nota moeten de naam en het chipnummer van uw huisdier staan. Verder moet bij de declaratie een patiëntenkaart ('medical chart') in het Nederlands of Engels worden meegestuurd. De nota's moeten ook voldoen aan wat er in artikel 5.5 van de voorwaarden van de Reaal Dier & Zorg Comfort Verzekering staat beschreven. Houdt u zich hier niet aan? Dan kunnen wij uw declaratie niet in behandeling nemen.

- Elke behandeling en/of onderzoek aan het gebit, inclusief het daarbij behorende consult. De maximale vergoeding bedraagt € 500 per verzekeringsjaar.
- Lasertherapie.
- Chemotherapie.
- Bestraling/radiotherapie voor de behandeling tegen kanker.
- Scintigrafie, isotopenonderzoek 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.

## **2.9 Medische hulpmiddelen**

### **2.9.1 Reparatie, vervanging en reserve**

#### **Reparatie**

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

#### **Vervanging**

Wij vergoeden één keer hetzelfde hulpmiddel voor dezelfde medische aandoening of ziekte per dier gedurende de hele looptijd van de verzekering.

#### **Reserve-exemplaar**

Wij vergoeden geen reserve-exemplaren.

### **2.9.2. Vergoedingen**

#### **Hulpmiddel niet in de lijst**

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

#### **Huur**

Sommige hulpmiddelen kunt u huren van uw dierenarts. In het overzicht in artikel 2.9.3 kunt u vinden of wij de kosten vergoeden. Als het hulpmiddel dat u wilt huren 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.

### 2.9.3. Overzicht

In onderstaand overzicht vindt u welke hulpmiddelen wij vergoeden. Sommige van die hulpmiddelen vergoeden wij niet volledig. Het percentage waarop u recht heeft, staat er dan bij. 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
Optivisor *	50%		

\* Voor deze hulpmiddelen verwachten wij dat u ons de verwijzing 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.

### 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 die zijn ontstaan in de wachttijd van de verzekering. Meer informatie over de wachttijd vindt u in 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 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.
- 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 en tandpasta.
- Geneesmiddelen gebruikt voor bestrijding van infecties door parasieten zoals wormen, vlooiën, teken en mijten.
- Castratie of sterilisatie. Hiermee bedoelen we alle operaties waarbij één of beide testikels worden verwijderd, de eierstokken en/of (delen van) de baarmoeder worden verwijderd of waarbij het dier onvruchtbaar wordt gemaakt door het onderbreken of afbinden van de eileiders of zaadleiters. Ook als er een medische indicatie is vergoeden wij dit niet. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de spoedoperatie als uw huisdier een baarmoederontsteking heeft of het castreren van uw huisdier in verband met een prostaatprobleem of een niet ingedaalde of tumoreuze testikel.
- Implantaten en medicatie voor chemische castratie. 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, orthomanele diergeneeskunde, osteopathie, homeopathie, acupunctuur, inclusief de daarbij behorende medicatie.
- Gedragstherapie en gedragsconsulten.
- 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.
- 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 Herverzekersmaatschappij 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 Reaal 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 via iDEAL.

## 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. 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: [www.reaaldierenzorg.nl/klantenservice/contact/](http://www.reaaldierenzorg.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 eigen-risicoperiode leest u in artikel 5.2.*

## 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.

#### Second opinion

Wij mogen een second opinion vragen bij een door ons aan te wijzen dierenarts of specialist. Wij verwachten dat u hieraan meewerkt. De kosten hiervan betalen wij.

### 5.2 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 hebt. 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

### 5.3 Aan wie betalen wij?

Wij betalen de vergoeding aan u. Als uw nota hoger is dan € 500 en u maakt gebruik van uw klantenpas, dan betalen wij de nota rechtstreeks aan uw dierenarts. Meer informatie hierover leest u in 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'.

### 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:

**Reaal Dier & Zorg**

**Postbus 6257**

**4000 HG TIEL**

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

### Reaal Dier & Zorg Klantenpas

U kunt uw nota hoger dan € 500, op vertoon van uw klantenpas aan uw dierenarts, door ons aan uw dierenarts laten betalen. Uw 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.reaaldierenzorg.nl/klantenservice/declareren](http://www.reaaldierenzorg.nl/klantenservice/declareren).

Ook als uw dierenarts met ons een overeenkomst voor het gebruik van de klantenpas heeft, hebben wij het recht om niet aan hem/haar te betalen. Wij nemen dan contact met u op. U moet de nota van uw dierenarts dan zelf aan hem/haar betalen. 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 persoonsgegevens?

Reaal Dier & Zorg is onderdeel van de VIVAT-groep; VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de hele groep.

Reaal Dier & Zorg gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Reaal Dier & Zorg handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over wat er met uw persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat uw rechten zijn, kunt u lezen in ons privacy statement [www.reaaldierenzorg.nl/privacy-statement](http://www.reaaldierenzorg.nl/privacy-statement).

## 7. Hebt u een klacht?

### 7.1 Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening? 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 Reaal 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/klantenservice/contact/](http://www.reaaldierenzorg.nl/klantenservice/contact/). 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.



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)