

# bijzondere voorwaarden bij uw dierenverzekering

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!



**bijzondere voorwaarden  
dierenverzekering**

versie 4.0, maart 2017

**HEMA** | maakt gewoon  
bijzonder

## 1. Inleiding

Op [www.verzekerbijhema.nl](http://www.verzekerbijhema.nl) heeft u een dierenverzekering afgesloten voor uw hond of kat. U heeft daarbij de keuze uit een of meer extra dekking(en). Welke dekking(en) u voor uw dierenverzekering heeft gekozen, staat op de polis in uw online polismap.

### Mijn HEMA Dierenverzekering

- Basispakket (Basis dekking Hoofdstuk 3)
- Doorlopende Reis (Extra dekking Hoofdstuk 4)
- Fysiotherapie, Gedragstherapie, Preventieve Zorg en Opvang (Extra dekking Hoofdstuk 5)
- Tandheelkunde (Extra dekking Hoofdstuk 6)
- Behandeling van kanker (Oncologie, extra dekking Hoofdstuk 7)
- Crematie (Extra dekking Hoofdstuk 8)

Voor uw dierenverzekering zijn algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden van toepassing. U vindt deze voorwaarden in uw online polismap en op [www.verzekerbijhema.nl](http://www.verzekerbijhema.nl). Deze voorwaarden samen horen bij de informatie die u ons hebt gegeven. Op basis van deze informatie en de voorwaarden hebben wij afspraken met u gemaakt. In dit document leest u de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op uw dierenverzekering.

#### Let op!

- Het is belangrijk dat u weet waarvoor u bent verzekerd, en aan welke afspraken u zich dient te houden. Lees de voorwaarden bij uw verzekering daarom goed!
- Kloppen uw gegevens of de gegevens van uw huisdier niet meer? Dan kloppen onze afspraken misschien ook niet meer. Pas uw gegevens daarom zo snel mogelijk aan in uw online polismap!

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Algemeen</b> .....	<b>4</b>
2.1. Wat bedoelen we met?.....	4
2.2. Wat mag u van ons verwachten?.....	5
2.3. Wat verwachten wij van u?.....	5
2.4. Wanneer kan uw huisdier bij ons worden verzekerd?.....	5
2.5. Wat moet u doen zodra u deze verzekering afsluit?.....	5
2.6. Waar moet uw dierenarts aan voldoen?.....	5
2.7. Hoe bepalen wij de premie die u betaalt?.....	6
2.8. Vanaf wanneer bent u verzekerd?.....	6
2.9. Waarvoor bent u verzekerd?.....	6
2.10. Waar bent u verzekerd?.....	6
2.11. Wat is de looptijd van uw verzekering?.....	6
2.12. Contact bij indienen van een declaratie of vraag?.....	7
2.13. Wat is het eigen risico en de maximale vergoeding?.....	8
2.14. Welk bedrag betaalt u per declaratie?.....	9
2.15. Wat vergoedt uw dierenverzekering niet?.....	9
2.16. Wanneer stopt uw verzekering?.....	10
<b>3. Basis dekking: Basispakket</b> .....	<b>11</b>
3.1. Waarvoor bent u verzekerd met het Basispakket?.....	11
3.2. Waarvoor kunt u zich extra verzekeren?.....	11
3.3. Waarvoor bent u niet verzekerd met het Basispakket en de extra dekkingen?.....	11
<b>4. Extra dekking: Doorlopende Reis</b> .....	<b>13</b>
4.1. Waarvoor bent u verzekerd?.....	13
4.2. Waar bent u verzekerd?.....	13
4.3. Wat is het maximaal verzekerd bedrag?.....	13
4.4. Aan welke afspraken moet u zich houden?.....	13
<b>5. Extra dekking: Fysiotherapie, Gedragstherapie, Preventieve Zorg en Opvang</b> .....	<b>13</b>
5.1. Waarvoor bent u verzekerd?.....	13
5.2. Fysiotherapie.....	13
5.3. Gedragstherapie.....	13
5.4. Preventieve zorg.....	13
5.5. Opvang.....	14
<b>6. Extra dekking: Tandheeskunde</b> .....	<b>14</b>
6.1. Waarvoor bent u verzekerd?.....	14
6.2. Welk bedrag vergoeden wij?.....	14
<b>7. Extra dekking: Behandeling van Kanker (Oncologie)</b> .....	<b>14</b>
7.1. Waarvoor bent u verzekerd?.....	14
7.2. Welk bedrag vergoeden wij?.....	14
<b>8. Extra dekking: Crematie</b> .....	<b>14</b>
8.1. Waarvoor bent u verzekerd?.....	14
8.2. Welk bedrag vergoeden wij?.....	14

## 2. Algemeen

### 2.1. Wat bedoelen we met?

Sommige begrippen komen regelmatig in de voorwaarden voor. We gebruiken die in alle voorwaarden die bij uw dierenverzekering horen. Daarom leggen we ze graag aan u uit. Het gaat om de volgende woorden:

<b>U</b>	Degene die de verzekering heeft afgesloten, in Nederland woont en eigenaar is van het huisdier.
<b>Huisdier</b>	De hond of kat die op uw polis staat. De hond of kat woont als gezelschapsdier bij u in huis en draagt een identificatiechip.
<b>We/wij</b>	Achmea Schadeverzekeringen NV; gevestigd te Apeldoorn, K.v.K. nummer 08053410.
<b>HEMA Verzekeringen</b>	De tussenpersoon die heeft bemiddeld bij het afsluiten van uw dierenverzekering.
<b>Ongeval</b>	Een onverwachte gebeurtenis die leidt tot schade en/of letsel aan uw huisdier. De gebeurtenis komt van buitenaf, is plotseling en er is geen sprake van opzet.
<b>Ziekte</b>	Als uw hond of kat niet gezond is. Hiermee bedoelen wij niet eventuele aangeboren afwijkingen. Voor ons is uw hond of kat alleen ziek als een dierenarts of een dierenarts-specialist dat heeft vastgesteld.
<b>Epidemie</b>	Een (besmettelijke) ziekte die zich gelijktijdig en in een andere frequentie dan gewoonlijk verspreidt onder honden of katten. Hiervan is sprake als minimaal vijf procent van de honden of katten in Nederland de ziekte heeft.
<b>Consult</b>	Het raadplegen van een behandelaar voor medisch advies of de behandeling in de praktijkruimte. Als behandelaar kan optreden een dierenarts, dierenarts-specialist, dierfysiotherapeut of gedragstherapeut.
<b>Behandeldatum</b>	De datum waarop de behandeling, de verleende dienst, verstrekking van medicijnen of materialen heeft plaatsgevonden.
<b>Second Opinion</b>	Een 2e (andere) dierenarts consulteren voor een diagnose.
<b>Dierenarts</b>	Een geregistreerde dierenarts die bevoegd is om diergeneeskunde uit te oefenen. In Nederland moet de dierenarts bij de overheid zijn geregistreerd. In België en Duitsland moet de dierenarts zijn aangesloten bij de orde. Verder moet de dierenarts werkzaam zijn in een kliniek of praktijkruimte in Nederland, België of Duitsland (mobiele praktijken zijn uitgesloten).
<b>Dierenarts-specialist</b>	Een dierenarts met een erkende specialisatie voor dieren in zijn of haar vakgebied voor diergeneeskunde. De specialist moet zijn ingeschreven bij het Nederlands Veterinair Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD) of de dierenarts-specialist moet zijn geregistreerd als Europees Specialist (Diplomate).
<b>Dierfysiotherapeut</b>	Een dierfysiotherapeut die is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie bij Dieren (NVFD). De lijst van aangesloten fysiotherapeuten kunt u vinden op <a href="http://www.nvfd.nl">www.nvfd.nl</a> .
<b>Diergedragstherapeut</b>	Een diergedragstherapeut die is aangesloten bij het Platform van Professionele Diergedragdeskundigen (SPPD). De lijst van aangesloten gedragstherapeuten kunt u vinden op <a href="http://www.sppd.nl">www.sppd.nl</a> .
<b>Patiëntkaart</b>	Het volledige medische dossier van uw huisdier, waarin alle informatie staat vanaf uw eerste bezoek aan een dierenarts, dierenarts-specialist, dierfysiotherapeut en diergedragstherapeut.
<b>Medisch kosten</b>	Kosten die een dierenarts in rekening brengt voor het behandelen van uw huisdier bij ziekte of na een ongeval.
<b>Wachtermijn</b>	De eerste 30 dagen na de ingangsdatum van uw dierenverzekering. Uw verzekering gaat bij ziekte en aandoeningen in nadat de wachtermijn is verstreken.
<b>Eigen risico</b>	Het deel van het verzekerde bedrag dat u betaalt.
<b>Eigen bijdrage</b>	Het bedrag dat u betaalt voor de verwerking van uw declaratie. Iedere keer dat u een declaratie indient betaalt u hiervoor € 45,-. Dit bedrag wordt verrekend na aftrek van het eigen risico.
<b>Verzekeringsjaar</b>	De periode van 12 maanden volgend op de ingangsdatum van de verzekering. Na iedere 12 maanden begint een nieuw verzekeringsjaar.

## 2.2. Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat:

- Op uw polis staat welke dekking(en) u voor uw huisdier heeft afgesloten.
- Wij u goed helpen en de verzekerde medische kosten vergoeden.

## 2.3. Wat verwachten wij van u?

Wij verzekeren op basis van vertrouwen. Wij gaan er daarom vanuit dat u:

- Alle normale zorg geeft aan uw huisdier. Daarbij hoort ook de zorg om ziekten of wonden te voorkomen.
- Eerlijk bent in de informatie die u aan ons geeft.
- Er in redelijkheid alles aan doet om noodsituaties te voorkomen.
- Uw premie op tijd betaalt.
- Wijzigingen zo spoedig mogelijk doorgeeft via uw online polismap. Bijvoorbeeld:
  - In geval wij de premie van een andere bankrekening moeten incasseren.
  - In geval uw huisadres of e-mailadres verandert.

Let op!

Wij versturen alle informatie naar het e-mailadres dat u aan ons heeft doorgegeven. Wij gaan ervan uit dat u deze informatie ontvangt en leest.

## 2.4. Wanneer kan uw huisdier bij ons worden verzekerd?

U kunt uw huisdier alleen bij ons verzekeren als:

- Uw huisdier 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de verzekering niet onder behandeling is geweest bij een dierenarts of is behandeld met medicijnen. Vaccinaties en preventieve zorg vallen hier niet onder.
- Uw huisdier volledig klachtenvrij en vrij van gebreken is, als de verzekering wordt afgesloten.

Let op!

Als uw huisdier bij aanvang van de verzekering niet aan de bovenstaande regels voldoet, dan is uw huisdier niet verzekerd en ontvangt u dus ook geen vergoeding van ons.

## 2.5. Wat moet u doen zodra u deze verzekering afsluit?

Zodra u deze verzekering wilt afsluiten, dient u het volgende te doen;

- U controleert of uw huisdier een identificatiechip heeft of u laat dit controleren.
- Heeft uw huisdier geen identificatiechip? Dan zorgt u ervoor dat uw dierenarts deze binnen 2 weken plaatst. Vraag uw dierenarts een chip te gebruiken die voldoet aan de ISO-standaard.
- U laat uw huisdier na het plaatsen van de chip registreren bij het NDG (Nederlandse Databank Gezelschapsdieren). Bezoek hiervoor de website [www.ndg.nl](http://www.ndg.nl).
- Is de chip bij uw huisdier geplaatst? Dan geeft u het chipnummer direct aan ons door.

## 2.6. Waar moet uw dierenarts aan voldoen?

Als u deze verzekering afsluit, gaat u automatisch akkoord met de regels hieronder.

- U kiest een dierenarts die beschikt over een goed uitgeruste praktijk (geen mobiele praktijk). Hij moet voor u dag en nacht bereikbaar zijn of een goede dienstregeling hebben met omliggende praktijken of klinieken.
- U bent het ermee eens dat de dierenarts of dierenarts-specialist ons alle informatie geeft over de behandeling van uw huisdier. Denkt u bijvoorbeeld aan informatie over de ziektegeschiedenis van uw huisdier, de patiëntkaart, de behandeling en de behandelingskosten.
- U bent het ermee eens dat we de dierenarts of dierenarts-specialist melden dat uw huisdier bij ons is verzekerd. En dat we precies vertellen welke behandelingen wij voor uw huisdier betalen.
- U zoekt een andere dierenarts of dierenarts-specialist uit, wanneer deze niet aan onze eisen voldoet.

## 2.7. Hoe bepalen wij de premie die u betaalt?

Hoeveel premie u betaalt en hoe wij dit bepalen, leest u hierna.

- Wij bepalen de premie die u betaalt op basis van de door u verstrekte informatie. Hoeveel premie u betaalt, hangt onder meer af van het soort huisdier, het ras, de leeftijd van uw huisdier en de gekozen dekking(en).
- Het is mogelijk dat wij de premie gedurende de looptijd van uw dierenverzekering opnieuw vaststellen. U ontvangt altijd een maand van tevoren een bericht voordat uw nieuwe premie in gaat.
- Verandert er iets aan uw gegevens? Dan moet u dit meteen veranderen in uw online polismap. Wij mogen de premie en voorwaarden dan opnieuw beoordelen. En berichten u dan zo snel mogelijk over de voortzetting van de verzekering.
- Geeft u de wijzigingen niet door? Of geeft u onjuiste informatie door? Dan kan dit gevolgen hebben voor de verzekering en de vergoeding van schade.

Let op!

Afspraken met u over het betalen van premie vindt u ook in de algemene voorwaarden.

## 2.8. Vanaf wanneer bent u verzekerd?

Op de polis in uw online polismap staat de ingangsdatum van uw dierenverzekering. Vanaf deze datum geldt een wachttermijn van 30 dagen. Uw verzekering gaat in nadat de wachttermijn is verstreken. De eerste 30 dagen bent u wel verzekerd voor het chippen van uw huisdier (inclusief het consult) en als uw huisdier medische zorg nodig heeft na een ongeval.

Let op!

U bent pas verzekerd, zodra wij de verschuldigde premie automatisch van uw rekening hebben kunnen incasseren.

## 2.9. Waarvoor bent u verzekerd?

Vanaf de ingangsdatum is uw huisdier direct verzekerd voor de medisch noodzakelijke kosten bij een dierenarts na een ongeval, en voor het plaatsen van een chip. Nadat de wachttermijn is verstreken, is uw huisdier ook verzekerd voor noodzakelijke kosten bij een dierenarts als gevolg van een ziekte of aandoening. Dit geldt voor de basis dekking en eventueel extra dekking(en) waarvoor u premie betaalt. In totaal betalen wij u per 12 maanden dat deze dierenverzekering geldt, maximaal € 3.000,-. Dit bedrag betalen wij maximaal voor de basis dekking en alle extra dekkingen die u heeft bij elkaar.

## 2.10. Waar bent u verzekerd?

U bent standaard verzekerd voor de medisch noodzakelijke kosten van uw huisdier in Nederland. Heeft u gekozen voor de extra dekking Doorlopende Reis? Dan is uw huisdier ook in de landen van de Europese Unie verzekerd. Maar alleen voor de medisch noodzakelijke kosten zoals verzekerd onder het Basispakket. U leest meer hierover in hoofdstuk 3.

## 2.11. Wat is de looptijd van uw verzekering?

Uw verzekering heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, zolang uw huisdier leeft. Tijdens de looptijd kunt u uw verzekering dagelijks opzeggen.

## 2.12. Contact bij indienen van een declaratie of vraag?

Via uw online polismap kunt u een declaratie indienen. U kunt nota's en de patiëntkaart online aan ons doorgeven door deze te uploaden in uw polismap. Het is ook mogelijk om uw declaratie via mail in te dienen. Ons mailadres waar u de declaratie naartoe kunt sturen is: [schadeteam@verzekerbijhema.nl](mailto:schadeteam@verzekerbijhema.nl). De declaratie kan ook per post worden ingediend. Ons postadres is: Verzekerd bij HEMA, afdeling schade, Postbus 52070, 3007 LB Rotterdam.

Bij een declaratie moet u altijd de volledige patiëntkaart van uw huisdier bijvoegen. De volledige patiëntkaart bevat medische gegevens van uw huisdier vanaf het eerst moment dat uw huisdier onder behandeling is. Daarnaast moet de rekening van uw behandelaar minimaal aan de volgende richtlijnen voldoen:

- Op de rekening staat uw naam en adresgegevens, welke overeenkomen met de gegevens in uw online polismap.
- Op de rekening staat de naam en adresgegevens van dierenarts en/of dierenarts-specialist die uw huisdier heeft behandeld.
- Op de rekening staat het chipnummer en naam van uw huisdier.
- Op de rekening staat gespecificeerd welke kosten zijn gemaakt.

Let op!

- Zijn de medische kosten bij ziekte hoger dan €1.000,-? En is er geen sprake van spoed? Neem dan eerst contact met ons op. Dit kan via [dieren@verzekerbijhema.nl](mailto:dieren@verzekerbijhema.nl).
- Onze deskundigen stellen altijd vooraf uw vergoeding vast als een medische ingreep meer dan €1.000,- kost. Samen met u kunnen wij zo de noodzaak van de ingreep vaststellen. Doet u dit vooral voor u tot behandeling van uw huisdier overgaat.
- Voldoet de rekening niet aan de hierboven genoemde richtlijnen, dan krijgt u geen medische kosten vergoed.
- Wij vergoeden geen nota's met een behandeldatum van meer dan 12 maanden terug.
- Zijn de medische kosten veroorzaakt door de schuld van een ander? Dan moet u de gegevens van die ander aan ons doorgeven.
- Als u een second opinion wilt laten uitvoeren, dan moet u eerst contact met ons opnemen. Dit kan via [dieren@verzekerbijhema.nl](mailto:dieren@verzekerbijhema.nl). Samen met u stellen wij dan de noodzaak van een second opinion vast.
- Handgeschreven nota's worden niet vergoed.

### 2.13. Wat is het eigen risico en de maximale vergoeding?

Voor uw dierenverzekering geldt een maximale vergoeding voor de basis dekking en alle extra dekkingen samen. Hieronder vindt u de maximale vergoedingen en de eigen risico percentages voor de basis dekking en alle extra dekkingen.

Na aftrek van het eigen risico van 15% vergoedt de basis dekking van uw dierenverzekering maximaal € 3000,- per verzekeringsjaar:

Basis dekking	Uw eigen risico	De vergoeding die u ontvangt	De maximale vergoeding
Basispakket	15% van de verzekerde medische kosten	85% van de verzekerde medische kosten	Tot maximaal € 3000,- per verzekeringsjaar

Indien u voor een of meer extra dekking(en) kiest blijft de maximale totale vergoeding na aftrek van het eigen risico maximaal € 3000,- per verzekeringsjaar. Echter gelden er lagere maximale vergoedingen per extra dekking. Deze vindt u hieronder in de rechter kolom.

Extra dekkingen	Uw eigen risico	De vergoeding die u ontvangt	De maximale vergoeding*
Doorlopende Reis	15% van de verzekerde medische kosten	85% van de verzekerde medische kosten	Tot maximaal € 1000,- per verzekeringsjaar
Fysiotherapie, Gedragstherapie, Preventieve Zorg en Opvang	15% van de verzekerde medische kosten	85% van de verzekerde medische kosten	Tot maximaal € 750,- per verzekeringsjaar
Tandheelkunde	50% van de verzekerde medische kosten	50% van de verzekerde medische kosten	Tot maximaal € 500,- per verzekeringsjaar
Behandeling van Kanker (Oncologie)	50% van de verzekerde medische kosten	50% van de verzekerde medische kosten	Tot maximaal € 3000,- per verzekeringsjaar
Crematie	n.v.t	100% van het verzekerde bedrag	Tot maximaal € 500,- per verzekeringsjaar

Let op!

- Per declaratie, ongeacht het aantal ingestuurde nota's, betaalt u een eigen bijdrage van €45,-.
- In sommige gevallen is een lager maximumbedrag van toepassing, hierover leest u meer in hoofdstuk 3 t/m 8 van deze voorwaarden.



## 2.14. Welk bedrag betaalt u per declaratie?

Voor iedere declaratie moet u een bedrag zelf betalen. Dit bedrag bestaat uit een eigen risico en een eigen bijdrage. Een eigen bijdrage is iets anders dan een eigen risico, hieronder leest u wat we hiermee bedoelen:

- Het eigen risico is een percentage van de verzekerde medische kosten dat u zelf betaalt. Dit is bijvoorbeeld 15% voor de basis dekking en 50% voor de extra dekking tandheelkunde.
- De eigen bijdrage is het bedrag dat u betaalt voor de verwerking van uw declaratie. Iedere keer dat u een declaratie indient, betaalt u hiervoor € 45,-. Dit bedrag wordt in rekening gebracht nadat het eigen risico is ingehouden op de verzekerde medische kosten.

Hieronder vindt u een rekenvoorbeeld van klant X. Deze klant heeft al 3 jaar een dierenverzekering, bestaande uit een basis dekking en extra dekking voor tandheelkunde. Gisteren heeft klant X ingelogd in zijn online polismap, en heeft daar zijn declaratie ingediend. De declaratie bestaat uit:

- Nota 1: is een tandheelkundige behandeling van € 1200,- van het huisdier van klant X, waarvan de behandeling één maand geleden heeft plaatsgevonden.
- Nota 2: is een medische behandeling van het huisdier na een ongeval. De behandeling heeft € 3500,- gekost en is 6 maanden geleden gebeurd.

In dit voorbeeld gaan we ervan uit dat op de nota's van klant X alleen onderdelen staan die volgens onze bijzondere voorwaarden van de dierenverzekering worden vergoed. De vergoeding die klant X ontvangt is:

### Stap 1: Vaststellen vergoeding basis dekking

Nota 1: Verzekerde medische kosten	: € 3500,-
Klant X betaalt 15% aan eigen risico voor de basis dekking	: € 3500,- * 15% = € 525,-
Resterend verzekerd bedrag (max. € 3000,- per verzekeringsjaar)	: € 2975,-
Na aftrek 15% aan eigen risico	

### Stap 2: Vaststellen vergoeding tandheelkunde

Nota 2: Verzekerde medische kosten	: € 1200,-
Klant X betaalt 50% aan eigen risico	: € 1200,- * 50% = € 600,-
Resterend verzekerd bedrag (max. € 500,- per verzekeringsjaar)	: € 500,-
Na aftrek 50% aan eigen risico	

### Stap 3: Vaststellen verzekerd bedrag

Totaal verzekerde medische kosten minus eigen risico	: € 2975,- + € 500,- = € 3475,-
Verzekerd bedrag dierenverzekering (max. € 3000,- per verzekeringsjaar)	: € 2975,- + € 500,- = € 3000,-

### Stap 4: Vaststellen vergoeding

Declaratiekosten	: € 45,-
Klant X ontvangt de volgende vergoeding	: € 2955,-

Let op!

Iedere keer dat u een declaratie indient, betaalt u hiervoor € 45,-. Het is dus verstandig om uw nota's op te sparen. Let hierbij wel op dat de behandeldatum op de nota op het moment van indienen van een declaratie niet langer dan 12 maanden terug is.

## 2.15. Wat vergoedt uw dierenverzekering niet?

Naast de uitsluitingen in de algemene voorwaarden vergoedt uw dierenverzekering nooit medische kosten in de volgende situaties:

- Als de kosten vergoed zouden worden op basis van een wet, een andere verzekering of wanneer u niet bij ons verzekerd was geweest.
- Als wij de verschuldigde premie niet van uw rekening kunnen incasseren.
- Als u ons opzettelijk onjuiste informatie heeft gegeven bij aanvang van de verzekering.
- Wij hadden uw huisdier niet verzekerd als wij de juiste informatie wel van u hadden ontvangen.
- U heeft belangrijke informatie of wijzigingen niet doorgegeven of als u na een gebeurtenis uw medewerking niet verleent en u daardoor onze belangen schaadt.
- Als de kosten het gevolg zijn van ziekten, klachten of aandoeningen die uw huisdier in die eerste 30 dagen van de verzekering kreeg.
- Als de kosten die het gevolg zijn van ziekten, klachten of aandoeningen die uw huisdier al had voordat u deze verzekering afsloot.

## **2.16. Wanneer stopt uw verzekering?**

In de algemene voorwaarden leest u in welke situaties de verzekering stopt. Deze verzekering stopt ook in de situaties hieronder:

- Als uw huisdier vermist wordt. U moet dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. Is uw huisdier 60 dagen nadat u ons heeft gemeld dat uw huisdier wordt vermist, nog niet terug? Dan stoppen we de verzekering alsnog. De datum waarop uw verzekering dan stopt, is de 30e dag nadat u ons heeft gemeld dat uw huisdier vermist wordt.
- Als u afstand doet van uw huisdier. Bijvoorbeeld als u uw huisdier verkoopt of weggeeft. Het dier krijgt dan een nieuwe eigenaar en woont voortaan op een ander adres. U moet dit dan zo snel mogelijk aan ons laten weten. U doet dit door de verzekering te stoppen in uw online polismap of door ons een bericht per e-mail te sturen. U moet dit in ieder geval doen binnen 30 dagen nadat u afstand heeft gedaan van uw huisdier. Wij stoppen uw dierenverzekering dan uiterlijk 30 dagen nadat u afstand heeft gedaan van uw huisdier.
- Als uw huisdier overlijdt. U moet dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. U doet dit door deze verandering door te voeren in uw online polismap. U moet dit in ieder geval doen binnen 30 dagen nadat uw huisdier is overleden.
- Als u niet eerlijk bent geweest en/of onjuiste informatie aan ons heeft doorgegeven.

### 3. Basis dekking: Basispakket

#### 3.1. Waarvoor bent u verzekerd met het Basispakket?

Wordt uw huisdier ziek of krijgt het een ongeluk in Nederland? Dan vergoeden we de kosten die hieronder staan. We vergoeden deze kosten alleen als de behandeling medisch nodig is, vaak wordt toegepast en als een dierenarts of een dierenarts-specialist de zorg heeft verleend.

Wij vergoeden de kosten die hieronder staan tot het vermelde maximum:

- De kosten van een identificatiechip en het plaatsen van de chip tot maximaal € 60,-.
- Het standaardconsult van een dierenarts tot maximaal € 50,- per keer.
- Het standaardconsult van een dierenarts-specialist/Faculteit Diergeneeskunde tot maximaal € 75,- per keer.
- Het gebruik van een dierenambulance direct na het ongeval tot maximaal € 150,- per keer.
- De kosten voor CT/ MRI-scan en lasertherapie/ laser-reflextherapie inclusief alle bijkomende kosten voor 50%.
- De kosten voor een advertentie bij vermissing tot een maximum van € 250,-.
- De kosten als uw huisdier ziek wordt door een (landelijke) epidemie tot een maximum van € 125,-. Dreigt er een epidemie? Dan vergoeden wij de kosten tot dit maximum. Wij vergoeden de kosten alsnog, zodra wij definitief weten dat er daadwerkelijk geen sprake is van een epidemie.

Wij vergoeden de kosten die gemaakt moeten worden om vast te stellen aan welke ziekte of aandoening uw huisdier lijdt, of welk letsel is ontstaan na een ongeval. Ook de kosten die nodig zijn om de noodzakelijke behandeling uit te voeren worden vergoed. Wij bedoelen dan:

- Het maken en interpreteren van röntgenfoto's, echografisch onderzoek, een ECG (hartfilmpje) en het meten van de bloeddruk.
- Het toepassen van endoscopisch onderzoek.
- Laboratoriumonderzoeken zoals microbiologisch, hematologisch, urine, ontlasting, weefselvocht en weefselonderzoek. Indien er een sedatie (rustgevend prik) of narcose noodzakelijk is om deze onderzoeken te kunnen uitvoeren vergoeden we dit ook.
- De kosten die gemaakt moeten worden om een dier te opereren met de daarbij behorende sedatie, narcose en bewakingskosten.
- Opname en verpleging in een dierenkliniek/ dierenziekenhuis voor maximaal 7 dagen. Dit inclusief dwang- en sondevoeding.
- De kosten van medicijnen die in Nederland geregistreerd zijn voor dieren. We vergoeden ook medicijnen waarvan nog niet bekend is of ze veilig zijn voor dieren. We vergoeden ook medicijnen die eigenlijk voor mensen bedoeld zijn, ook als de apotheek die speciaal voor uw huisdier maakt. Dit doen we alleen als dat volgens de diergeneesmiddelenwet mag.
- De kosten van materialen die nodig zijn om uw huisdier na een ongeluk te behandelen, zoals verbanden, spalken en botimplantaten.
- De kosten van behandelingen die medisch noodzakelijk zijn door ziekte aan de voortplantingsorganen van uw huisdier. U dient dan wel een verklaring van uw dierenarts daarbij te overleggen.
- De kosten van homeopathie en homeopathische geneesmiddelen voor dieren. Maar dit geldt alleen als een dierenarts dit voorschrijft. De dierenarts moet staan op onze lijst van erkende homeopathische dierenartsen. U kunt deze lijst vinden op [www.scwd.nl](http://www.scwd.nl).
- De kosten als uw dierenarts uw huisdier laat inslapen en het laten ophalen van uw overleden huisdier via de dierenarts. Daar hoort een begrafenis of crematie niet bij.

#### 3.2. Waarvoor kunt u zich extra verzekeren?

U leest in hoofdstuk 4 tot en met 8 waarvoor u zich extra kunt verzekeren. Heeft u alleen gekozen voor het Basispakket? Dan bent u niet verzekerd voor medische behandelingen en/of situaties die genoemd staan in de extra dekkingen Doorlopende Reis, Fysiotherapie, Gedragstherapie, Preventieve Zorg en Opvang, Tandheelkunde, Behandeling van Kanker (Oncologie), en Crematie.

#### 3.3. Waarvoor bent u niet verzekerd met het Basispakket en de extra dekkingen?

Situaties en kosten genoemd hierna, zijn niet verzekerd onder het Basispakket. En ook niet met de extra dekkingen genoemd onder hoofdstuk 4 tot en met 8.

- Kosten van aangeboren problemen van uw huisdier, ook niet als deze op latere leeftijd worden vastgesteld. Dus aangeboren heup, knie of elleboogproblemen vallen buiten de verzekering. Kraakbeenproblemen van heup, knie of elle boog zijn ook niet verzekerd.
- Kosten die gemaakt moeten worden om aangeboren defecten en/ of gebreken vast te stellen en eventueel te behandelen.
- Kosten die gemaakt moeten worden om genetische overdraagbare defecten en/ of gebreken vast te stellen en

eventueel te behandelen.

- Als u uw huisdier gebruikt voor bewaking, (hobbymatige)sport, werkzaamheden voor beroep of bedrijf. We bedoelen bijvoorbeeld races met windhonden, sledehondensport en de jacht. Wordt uw huisdier ingezet voor beroepsmatige activiteiten of een bedrijf? Ook dan vergoeden wij geen medische kosten onder deze dierenverzekering. Dat geldt ook voor hulphonden die worden ingezet bij rampen en calamiteiten. Maar bent u mindervalide en heeft uw een assistentiehond, dan verzekeren wij de medische kosten van uw hond wel.
- Als uw huisdier wordt ingezet voor de commerciële fokkerij.
- Kosten van een second opinion. Heeft u de ziekte van uw huisdier laten beoordelen door een dierenarts? En laat u dezelfde ziekte ook nog door een andere dierenarts beoordelen? Dan betalen we daar niet voor. We betalen alleen voor een second opinion die op ons verzoek is aangevraagd of door ons is geaccordeerd. We betalen u ook niet voor een second opinion van een dierenarts-specialist.
- Kosten van onnodige behandelingen, telefonische consulten en thuisvisites. Zijn de behandelingen of medicijnen overbodig of onnodig duur? Dan vergoeden wij deze niet. Wij beoordelen dit zelf.
- Kosten van experimentele behandelingen en/of nieuwe behandelingen die nog niet zijn getest of waar van de resultaten nog niet goed onderzocht zijn.
- Behandelingen die medisch geen zin hebben en die het huisdier uiteindelijk niet helpen. Wij beoordelen en bepalen of dat zo is.
- Heeft u medische kosten gemaakt voor uw huisdier? En zijn die kosten het gevolg van iets dat u met opzet heeft gedaan? Dan vergoeden we deze kosten niet. We vergoeden ook geen medische kosten als u had moeten weten dat uw huisdier door uw gedrag ziek zou worden.
- Heeft u medische kosten gemaakt voor uw huisdier? En zijn die kosten het gevolg van iets dat een gezinslid van u met opzet heeft gedaan en was dit gezinslid op dat moment ouder dan 14 jaar? Dan vergoeden we die medische kosten niet. We vergoeden ook geen medische kosten als een gezinslid van u had moeten weten dat uw huisdier door zijn gedrag ziek zou worden. Wordt uw huisdier ziek doordat uw kind iets met uw huisdier doet? En was uw kind op dat moment jonger dan 14 jaar? Dan vergoeden we deze kosten wel.
- De kosten voor onderzoek na de dood van uw huisdier.
- De kosten van acupunctuur
- De kosten van het weghalen van de teelballen van uw mannelijke huisdier, weghalen van de binnenballen van uw mannelijke huisdier, weghalen van de eierstokken en/of baarmoeder van uw vrouwelijke huisdier, medicijnen of implantaten waarmee u voorkomt dat uw huisdier loops of krols wordt en de kosten voor behandelingen als gevolg van complicaties na castratie of sterilisatie.
- Kosten die te maken hebben met voortplanting van uw huisdier. We betalen bijvoorbeeld niet begeleiding bij de drachtigheid van uw huisdier, begeleiding bij de geboorte, als uw hond puppy's krijgt of uw kat kittens.
- Kosten voor dieetvoer voor uw huisdier. Ook niet als de dierenarts dat dieetvoer heeft voorgeschreven.
- Voedingssupplementen of vitamines voor uw huisdier.
- Materialen die u gebruikt om uw huisdier te verzorgen, zoals een tekentang, vlooienkam, en nagelschaar.
- Geneesmiddelen die aangeschaft zijn via het internet.
- Kosten voor operaties of behandelingen om uw huisdier mooier te maken. We betalen soms wel voor operaties of behandelingen om uw huisdier mooier te maken als het is verminkt door ziekte of een ongeluk. We betalen daar alleen voor als wij vinden dat de operatie of behandeling nodig is. Neemt u dan eerst contact met ons op. Dit kan via [dieren@VerzekerbijHEMA.nl](mailto:dieren@VerzekerbijHEMA.nl). Onze deskundigen stellen dan samen met u vast of dit nodig is.
- De kosten in geval uw huisdier een orgaan krijgt dat eerst van een ander dier was.
- Kosten van prothesen en orthopedische hulpmiddelen, het plaatsen van een prothesen in bloedvaten (arteriële en veneuze stents), het plaatsen van een pacemaker bij uw huisdier.
- Kosten van behandelingen en medicijnen die de vetstofwisseling van uw huisdier beïnvloeden. Dit zijn bijvoorbeeld medicijnen die het cholesterol van uw huisdier verlagen.
- Bij homeopathie is de goudkorreltherapie uitgesloten.
- Alle alternatieve geneeswijzen, zoals acupunctuur, Bach therapie, holistische therapie, bloesemtherapie, Chinese kruidentherapie, etc.

## 4. Extra dekking: Doorlopende Reis

### 4.1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met de extra dekking doorlopende reis bent u verzekerd voor medische kosten van uw huisdier bij een dierenarts of dierenarts-specialist in de Europese Unie. U bent alleen verzekerd voor de medische kosten die staan in ons Basispakket, zie hiervoor hoofdstuk 3 Basispakket.

### 4.2. Waar bent u verzekerd?

U bent met de extra dekking doorlopende reis verzekerd in de gehele Europese Unie (inclusief de Azoren, Madeira en de Canarische Eilanden) en Turkije.

### 4.3. Wat is het maximaal verzekerd bedrag?

U bent voor maximaal € 1.000,- verzekerd per verzekeringsjaar.

### 4.4. Aan welke afspraken moet u zich houden?

U bent alleen verzekerd als u zich aan de volgende afspraken houdt:

- Uw huisdier moet in Nederland zijn op het moment dat u deze extra dekking afsluit.
- De behandeling moet volgens uw dierenarts nodig zijn. De dierenarts moet vinden dat de behandeling niet kan wachten tot uw huisdier weer in Nederland is.
- De medische kosten van de behandeling mogen niet hoger zijn dan de tarieven van een gelijksoortige medische behandeling van uw huisdier in Nederland.
- Het moet een behandeling zijn die vaak wordt toegepast bij huisdieren.
- We betalen alleen voor ziektekosten als uw huisdier maximaal 2 maanden in het buitenland is.
- U moet de rekeningen van de behandelingen bij ons inleveren volgens onze regels. Buitenlandse rekeningen, de patiëntkaart en uitleg over de behandeling moeten opgesteld zijn in leesbaar Engels, Frans, Duits of Nederlands. Verder dienen de uitslagen van diverse onderzoeken bijgesloten te worden (zoals röntgen, ECG en bloedonderzoeken).

## 5. Extra dekking: Fysiotherapie, Gedragstherapie, Preventieve Zorg en Opvang

### 5.1. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor de kosten van fysiotherapie, gedragstherapie en zorg waarmee u voorkomt dat uw huisdier ziek wordt. We betalen voor de kosten die hieronder staan.

### 5.2. Fysiotherapie

We betalen de kosten van fysiotherapie inclusief hydrotherapie en chiropractie voor uw huisdier. We betalen deze kosten alleen als u bent doorverwezen door uw dierenarts. De dierfysiotherapeut moet door ons erkend zijn en ingeschreven bij de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie bij Dieren (NVFD). U vindt de lijst op [www.nvfd.nl](http://www.nvfd.nl). Per probleem vergoeden we maximaal 20 bezoeken van een half uur. In totaal betalen we maximaal € 750,- per verzekeringsjaar.

### 5.3. Gedragstherapie

De kosten van gedragstherapie voor uw huisdier. We betalen deze kosten alleen als u bent doorverwezen door uw dierenarts en als de diergedragstherapeut door ons erkend is. Hoeveel we betalen, bepalen we met een lijst van problemen waarvoor uw huisdier bij een gedragstherapeut terecht kan. U vindt de lijst op [www.finleygedragstherapievoordieren.nl](http://www.finleygedragstherapievoordieren.nl). Per probleem vergoeden we maximaal 7 behandelingen van anderhalf uur. In totaal betalen we maximaal € 750,- per verzekeringsjaar.

### 5.4. Preventieve zorg

De kosten van zorg waarmee u voorkomt dat uw huisdier ziek wordt, zoals onderzoeken, behandelingen en medicijnen. Hiermee bedoelen we onder meer:

- Inentingen.
- Controles van de gezondheid van uw huisdier.
- Een gesprek waarin u hoort wat u kunt doen om te voorkomen dat uw huisdier ziek wordt.
- Behandelingen van in en uitwendige parasieten zoals vlooiën, wormen en teken.

Voor de zorg om ziektes te voorkomen vergoeden we maximaal € 75,- per verzekeringsjaar.

## 5.5. Opvang

We betalen voor de opvang van uw huisdier bij verblijf van uzelf in een ziekenhuis of zorginstelling voor maximaal 4 weken. Deze dekking geldt alleen voor één persoonshuishoudens (alleenstaanden).

## 6. Extra dekking: Tandheelkunde

### 6.1. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor de kosten van gebitsbehandelingen of aan het gebit gerelateerde aandoeningen en behandelingen van uw huisdier. Ook aandoeningen in de omliggende gebieden van het gebit zijn verzekerd (bijvoorbeeld tandvlees en kaakbeen) bij uw huisdier. Maar alleen als deze kosten volgens de dierenarts of dierenarts-specialist van uw huisdier medisch nodig zijn.

Wij betalen voor de kosten die hieronder staan:

- De periodieke schoonmaakkosten van het gebit, inclusief narcose en bewaking.
- Wortelkanaalbehandelingen en het vullen van gaatjes.
- Medisch noodzakelijke orthodontistische ingrepen. Uitgesloten zijn aangeboren gebits- en kaakaandoeningen.

Let op!

Wij vergoeden geen tandprotheses, kiesprotheses en implantaten.

### 6.2. Welk bedrag vergoeden wij?

Wij vergoeden 50% van deze kosten. In totaal betalen we maximaal € 500,- per verzekeringsjaar.

## 7. Extra dekking: Behandeling van Kanker (Oncologie)

### 7.1. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor de kosten van chemotherapie en bestralingen (radiotherapie). Maar alleen als de chemotherapie of bestralingen echt nodig zijn. De dierenarts-specialist die uw huisdier behandelt, bepaalt of dat zo is. Het moeten behandelingen zijn die vaak worden toegepast bij huisdieren en waarbij een positief resultaat verwacht kan worden.

Hieronder vallen de volgende onderzoeksmethoden:

- Chemotherapie
- Radiotherapie
- Scintigrafisch onderzoek
- Isotopen onderzoek met radioactieve stoffen

U bent ook extra verzekerd voor de bijkomende kosten van de onderzoeken.

### 7.2. Welk bedrag vergoeden wij?

Wij vergoeden 50% van de behandelingskosten.

## 8. Extra dekking: Crematie

### 8.1. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor kosten voor de crematie van uw huisdier in Nederland. We vergoeden de kosten die hieronder staan:

- Alle kosten voor de crematie van uw huisdier.
- De kosten van het vervoer van uw huisdier. Het gaat hier om het vervoer dat het dierencrematorium aanbiedt. U kiest vanaf welke plaats in Nederland u het dier naar het dierencrematorium laat vervoeren. We betalen niet voor vervoer vanuit het buitenland naar Nederland of naar een dierencrematorium in Nederland.

Let op!

Wij vergoeden geen exclusieve urnen en aandenkens.

### 8.2. Welk bedrag vergoeden wij?

Wij vergoeden maximaal € 500,-.