

# **VOORWAARDEN PETSECUR HUISDIERENVERZEKERING PREMIUM**

## **Leeswijzer**

Goed dat u voor de PetSecur Huisdierenverzekering Premium hebt gekozen, want als er iets is met uw trouwe viervoeter wilt u goed verzekerd zijn. Hieronder vindt u de polisvoorwaarden van de PetSecur Huisdierenverzekering Premium. Hierin leest u alles over onze verzekeringspakketten, welke kosten u vergoed krijgt en hoe u zorgkosten declareert.

### Wilt u zorgkosten van uw huisdier declareren?

Voor de snelste afhandeling van uw declaratie, neem contact op met uw adviseur.

## Wat vindt u waar?

1. Onze voorwaarden .....	4
1.1 Uw gegevens .....	4
1.2 Het chippen van uw huisdier .....	4
1.3 Dierenartsbezoek .....	4
1.4 Het gewicht van uw huisdier .....	4
1.5 Wanneer gaat uw Huisdierenverzekering in?.....	5
1.6 Duur van de verzekering .....	5
1.7 Het opzeggen van de verzekering .....	5
1.8 Wanneer kunnen wij uw verzekering opzeggen? .....	5
1.9 Tijdig premie betalen.....	5
1.10 Fraude.....	5
1.11 Werelddekking en repatriëring .....	6
2. Onze verzekeringspakketten .....	6
2.1 Pakketten .....	6
2.2 Aanvullende verzekeringen.....	7
2.3 Aanvullende verzekering gebit.....	7
2.4 Aanvullende verzekering crematie.....	8
2.5 Aanvullende verzekering preventieve zorg .....	8
3. Belangrijke begrippen.....	8
3.1 Onze invulling van 'medische kosten' .....	8
3.2 Onze invulling van 'medische noodzaak' .....	8
3.3 Onze invulling van 'intensieve en/of tweedelijns zorg' .....	8
4. Declaraties en vergoedingen .....	9
4.1 Een rekening indienen, hoe doet u dat? .....	9
4.2 Uw declaratie.....	9
4.3 Vergoedingen, hoe werkt dat?.....	9
4.4 De uitbetaling .....	9
4.5 Dien uw rekening op tijd in .....	9
4.6 Verplicht overleg bij behandelingen duurder dan € 750,- .....	9
4.7 Second opinion .....	10
5. Wat is niet verzekerd? .....	10
5.1 Een dubbele verzekering .....	12
5.2 Zo berekenen wij de jaarlijkse premie .....	12
6. De omgang met uw persoonlijke gegevens .....	12
7. Heeft u een klacht? .....	12

## **1. Onze voorwaarden**

### **1.1 Uw gegevens**

Op de polis staat u, als eigenaar van het huisdier, vermeld als verzekerde bij PetSecur. We vinden het belangrijk dat alle gegevens van onze klanten kloppen en up-to-date zijn. Verandert er iets in de situatie van u of uw huisdier? Geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door via uw adviseur.

Voorbeelden van wijzigingen die u aan ons doorgeeft:

- uw adres
- uw e-mailadres
- uw telefoonnummer
- uw IBAN-nummer
- de gegevens van uw huisdier, bijvoorbeeld het gewicht
- het chipnummer van uw huisdier

### **1.2 Het chippen van uw huisdier**

Om medische kosten vergoed te krijgen, moet uw huisdier gechipt zijn. Die chip moet voldoen aan de geldende ISO-norm, een internationale norm voor kwaliteit. Zo kunnen we uw huisdier altijd identificeren én aan u koppelen. Heeft uw huisdier nog geen chip? Uw dierenarts kan uw huisdier bij het eerste bezoek chippen.

### **1.3 Dierenartsbezoek**

Een goede gezondheidssituatie is belangrijk voor ieder huisdier. Bij PetSecur verwachten we van al onze klanten dat ze hun huisdier goed verzorgen. Heeft uw huisdier medische zorg nodig? Ga dan zo snel mogelijk naar de dierenarts en volg de aanwijzingen op. Vergeet ook niet om uw huisdier regelmatig te laten controleren. Zo kunt u het beste zorgen voor de gezondheid van uw huisdier en een goed herstel.

Wij streven ernaar om de premies laag te houden, en u kunt daarbij helpen. Hoe? Simpel: door onnodige kosten te vermijden. Wat zijn niet-noodzakelijke kosten? Dit zijn bijvoorbeeld extra behandelingen of tests die niet strikt noodzakelijk zijn voor het herstel van uw huisdier, kosten voor alternatieve therapieën die niet door de dierenarts zijn aanbevolen, of kosten voor diensten die buiten de standaardzorg vallen. We hebben het recht om deze kosten niet te vergoeden.

#### Gezondheidssituatie opvragen

Goede communicatie is belangrijk, vooral als het om de gezondheid van uw huisdier gaat. Daarom houden we direct contact met dierenartsen en specialisten. We mogen de gezondheidssituatie van uw huisdier dan ook altijd bij uw dierenarts of specialist opvragen. Daarnaast mogen we behandelingen en rekeningen controleren. Met het afsluiten van uw Huisdierenverzekering stemt u in met deze werkwijze. We mogen bijvoorbeeld gegevens opvragen over:

- de toestand van uw huisdier;
- de kosten van een eventuele behandeling;
- de behandeling;
- de medische geschiedenis van uw huisdier.

### **1.4 Het gewicht van uw huisdier**

Bij het aanvragen van de verzekering geeft u het volgroeide/volwassen gewicht van uw hond door.

Als het volgroeide/volwassen gewicht anders blijkt te zijn dan wat op de polis staat, geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door via uw adviseur. We passen de premie dan aan.

We behouden ons het recht voor om de premie met terugwerkende kracht aan te passen.

### **1.5 Wanneer gaat uw Huisdierenverzekering in?**

Bij PetSecur bekijken we elke aanvraag zorgvuldig om te bepalen of we uw huisdier verzekeren. We kunnen een aanvraag zonder opgave van reden afwijzen. Als uw aanvraag is geaccepteerd, gaat uw Huisdierenverzekering meteen in. U bent verzekerd vanaf de datum die op uw polisblad staat.

### **1.6 Duur van de verzekering**

De duur van uw verzekering staat op de polis. Aan het einde van de periode verlengen we de verzekering automatisch.

### **1.7 Het opzeggen van de verzekering**

Wilt u uw verzekering opzeggen? Dat kan. Uw Huisdierenverzekering is dagelijks opzegbaar. Opzeggen regelt u via uw adviseur.

Hebt u een betalingsachterstand? Dan kunt u uw verzekering pas opzeggen als u de openstaande premie hebt betaald.

### **1.8 Wanneer kunnen wij uw verzekering opzeggen?**

In sommige gevallen mogen wij uw verzekering opzeggen. Dat kunnen wij in de volgende gevallen doen:

- als de schades die u meldt onduidelijk of onredelijk zijn;
- als u bovengemiddeld declaraties indient;
- als u de premie niet betaalt, of niet op tijd. U blijft verplicht de verschuldigde premie aan ons te betalen;
- als blijkt dat u verkeerde of onvolledige informatie hebt opgegeven bij het afsluiten van de verzekering, of dit nu opzettelijk was of niet. U hebt in beginsel geen recht op teruggaaf van premie, tenzij u aannemelijk kunt maken dat het verstrekken van de informatie onbewust is gebeurd. Wij behouden ons het recht voor om door ons gemaakte kosten bij u in rekening te brengen.

### **1.9 Tijdig premie betalen**

U betaalt uw premie altijd vooruit. Dit betekent dat wij uw premie ontvangen moeten hebben op de eerste dag van de periode waarop de premie betrekking heeft.

### **1.10 Fraude**

In ieder geval in de volgende gevallen spreken wij van fraude:

1. U hebt bij het aanvragen van de verzekering bewust verkeerde informatie gegeven.
2. U geeft ons verkeerde informatie bij het indienen van een declaratie. Bijvoorbeeld als de echte medische kosten lager zijn dan wat u hebt opgegeven. Of als de oorzaak van de schade anders is dan u hebt aangegeven.
3. U declareert medische kosten die niet of niet volledig zijn gemaakt.

Als we ontdekken dat u hebt gefraudeerd en u hebt al geld van ons ontvangen, dan moet u dat terugbetalen.

Ook kunnen we de door ons gemaakte onderzoekskosten in rekening brengen. We kunnen aangifte doen van fraude bij de politie en de fraude melden aan de Stichting Centraal Informatiesysteem (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen we andere verzekeraars voor fraudeurs. We houden ons hierbij aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit kan in de toekomst problemen veroorzaken als u een nieuwe verzekering wilt afsluiten.

### 1.11 Werelddekking en repatriëring

Ook als u met uw huisdier naar het buitenland gaat, vergoeden wij medische kosten (tot wat gebruikelijk is voor de desbetreffende behandeling in Nederland) en eventuele repatriëring. De maximale vergoeding voor kosten gemaakt in het buitenland (inclusief eventuele repatriëring) is in totaal € 2.500,- per verzekeringsjaar, ongeacht welk pakket uw hebt gekozen.

## 2. Onze verzekeringspakketten

We hebben verschillende verzekeringspakketten, met elk hun eigen maximale vergoeding. Daarnaast maakt u een keuze uit een eigen risico voor uw pakket van €0,- of €50,- of €100,- of €150,- per verzekeringsjaar.

### Belangrijke informatie voor alle pakketten

Uw bent alléén verzekerd voor de behandelingen die zijn opgenomen in het door u gekozen pakket. Als een behandeling niet wordt genoemd in het pakket dat u hebt afgesloten, worden de kosten daarvan niet vergoed. Voor meer informatie over welke behandelingen niet verzekerd zijn, kunt u terecht in **artikel 5**.

## 2.1 Pakketten

### Pakket Basis

Vergoedingspercentage en maximale uitkering per onderdeel:

- 50% Consult, diagnostiek en onderzoek, maximaal € 500,- per verzekeringsjaar\*.
- 50% Operaties en behandelingen bij uw eigen dierenarts.
- 50% Medicijnen.
- 50% Advertentie bij vermissing, tot een maximum van € 75,-.
- 50% Euthanasie.
- Vrije keuze dierenarts.
- Werelddekking tot maximaal € 2.500,- per verzekeringsjaar inclusief eventuele repatriëring.
- Per verzekeringsjaar geldt dat u in totaal tot maximaal € 3.500,- uitgekeerd kunt krijgen.

### Pakket Standaard

Vergoedingspercentage en maximale uitkering per onderdeel:

- 70% Consult, diagnostiek en onderzoek, maximaal € 500,- per verzekeringsjaar\*.
- 70% Operaties en behandelingen bij uw eigen dierenarts\*\*.
- 70% Medicijnen.
- 70% Euthanasie.
- 70% Dierenambulance.
- 70% Advertentie bij vermissing, tot een maximum van € 75,-.
- 70% Hulpmiddelen.
- 70% Fysiotherapie, homeopathie, chiropractie, osteopathie, acupunctuur, allergiemedicatie en immuuntherapie tot maximaal € 500,- per verzekeringsjaar.
- 50% Intensieve en/of tweedelijnszorg. Consulten, diagnostiek en onderzoeken die in een intensieve en/of tweedelijnszorginstelling worden uitgevoerd vallen onder de maximering van € 500,- per verzekeringsjaar.
- 50% Operaties aan ellebogen en heupen.

- Vrije keuze dierenarts.
- Werelddekking tot maximaal € 2.500,- per verzekeringsjaar inclusief eventuele repatriëring.
- Per verzekeringsjaar geldt dat u in totaal tot maximaal € 6.000,- uitgekeerd kunt krijgen.

#### Pakket Extra

Vergoedingspercentage en maximale uitkering per onderdeel:

- 90% Consult, diagnostiek en onderzoek, maximaal € 500,- per verzekeringsjaar\*.
- 90% Operaties en behandelingen bij uw eigen dierenarts\*\*.
- 90% Medicijnen.
- 90% Euthanasie.
- 90% Dierenambulance.
- 90% Advertentie bij vermissing, tot een maximum van € 75,-.
- 90% Hulpmiddelen.
- 90% Fysiotherapie, homeopathie, chiropractie, osteopathie, acupunctuur, allergiemedicatie en immuuntherapie totaal maximaal € 500,- per verzekeringsjaar.
- 50% Operaties aan ellebogen en heupen.
- 50% Intensieve en/of tweedelijnszorg. Consulten, diagnostiek en onderzoeken die in een intensieve en/of tweedelijnszorginstelling worden uitgevoerd vallen onder de maximering van € 500,- per verzekeringsjaar.
- 50% MRI-scan en CT-scan.
- Vrije keuze dierenarts.
- Werelddekking tot maximaal € 2.500,- per verzekeringsjaar inclusief eventuele repatriëring.
- Per verzekeringsjaar geldt dat u in totaal tot maximaal € 14.000,- uitgekeerd kunt krijgen.

\*Consulten behorend bij aanvullende verzekeringen, vallen onder de aanvullende verzekering.

\*\*Met uitzondering van operaties aan ellebogen en heupen, waarvoor 50% vergoeding geldt.

## **2.2 Aanvullende verzekeringen**

Behandelingen uit de aanvullende verzekeringspakketten worden alleen vergoed als u deze aanvullende verzekeringen hebt gekozen en betaald. Behandelingen die in het pakket van de aanvullende verzekering staan, worden standaard niet vergoed.

## **2.3 Aanvullende verzekering gebit**

Gebitsverzekering. Hierbij geldt een maximale vergoeding tot € 275,- per verzekeringsjaar en een eigen risico van € 50,- per verzekeringsjaar. Dit eigen risico staat los van het in artikel 2 genoemde eigen risico.

Wat wordt vergoed:

- tanden en kiezen trekken;
- behandelen tandbederf;
- wortelkanaalbehandeling;
- kaakbehandeling.

Wat wordt niet vergoed:

- (jaarlijkse) gebitsreiniging;

- extractie van (onderdelen van) persisterende melktanden;
- aandoeningen die al aanwezig waren voordat de verzekering begon;
- preventieve controle.

#### **2.4 Aanvullende verzekering crematie**

Deze aanvullende dekking is toe te voegen tot een leeftijd van 4 jaar. De vergoeding is eenmalig en maximaal € 225,-. Om de uitkering te ontvangen hebben we naast een factuur een overlijdensverklaring van uw dierenarts nodig.

#### **2.5 Aanvullende verzekering preventieve zorg**

We vergoeden de volgende preventieve medicijnen:

- alle typen vaccinaties;
- ontwormingsmiddel, maximaal één kuur per kwartaal;
- ontvlooiën;
- titeren;
- medische check-up/keuring/preventief consult.

We berekenen de hoogte van de uitkering met het vergoedingspercentage dat hoort bij het door u gekozen verzekeringspakket:

- pakket Basis 50%; of
- pakket Standaard 70%; of
- pakket Extra 90%.

Consulten die horen bij preventieve zorg worden meegerekend in de totale maximale vergoeding voor preventieve zorg. We vergoeden maximaal € 60,- per verzekeringsjaar.

### **3. Belangrijke begrippen**

#### **3.1 Onze invulling van 'medische kosten'**

We spreken van medische kosten als het gaat om kosten die u maakt bij een dierenarts voor onderzoek en/of behandeling van een ongeval, ziekte of aandoening van uw huisdier.

#### **3.2 Onze invulling van 'medische noodzaak'**

We spreken van medische noodzaak als er sprake is van noodzaak die voortkomt uit algemeen geaccepteerde diergeneeskundige kennis en richtlijnen.

#### **3.3 Onze invulling van 'intensieve en/of tweedelijns zorg'**

We spreken over intensieve zorg als het gaat om behandelingen en/of verblijf in een (specialistische) kliniek en/of dierenziekenhuis. Behandelingen of operaties uitgevoerd door een dierenarts-specialist of een dierenarts-expert, vallen ook onder intensieve zorg. Dit geldt ook voor specialistische behandelingen, zoals aan kruisbanden, die door uw eigen dierenarts worden uitgevoerd. Als behandelingen door uw eigen dierenarts op een andere locatie worden uitgevoerd, noemen we dat tweedelijns zorg.

Intensieve en tweedelijns zorg krijgt u vergoed volgens het maximale bedrag dat we vergoeden bij het door u gekozen verzekeringspakket. Zie hiervoor Hoofdstuk 2 'Onze Verzekeringspakketten'.

Consulten, diagnostiek en onderzoeken die in een intensieve en/of tweedelijnszorginstelling worden uitgevoerd vallen onder de maximering van € 500,- per verzekeringsjaar zoals die is benoemd onder uw gekozen pakket.

## **4. Declaraties en vergoedingen**

### **4.1 Een rekening indienen, hoe doet u dat?**

Voor de snelste afhandeling van uw declaratie, neem contact op met uw adviseur.

Dient u een rekening van de dierenarts bij ons in, dan moet de volgende informatie op de factuur staan:

- de naam en het chipnummer van uw huisdier; en
- de kosten; en
- uw naam; en
- de gegevens van de dierenartspraktijk, zoals naam, adres en KvK-nummer.

Daarnaast moet u het *complete* en *meest recente* medische dossier van uw huisdier meesturen.

### **4.2 Uw declaratie**

Als u een declaratie bij ons indient, bekijken we uw polis en de polisvoorwaarden om te zien welke medische kosten gedekt worden en in welke mate we deze vergoeden. We gebruiken de informatie en gegevens die u of uw dierenarts ons geeft. We bekijken de declaraties als geheel, wat betekent dat we pas een beslissing nemen als we een volledig en duidelijk overzicht van de medische kosten hebben ontvangen. Soms vragen we om een meer gedetailleerde rekening, zodat we precies weten waarvoor de kosten zijn gemaakt.

Daarnaast stuurt u het *complete* en *meest recente* medisch dossier van uw huisdier mee. We hebben de medische gegevens van uw huisdier nodig om de declaratie te beoordelen en om te bepalen wat de hoogte is van de uitkering die we aan u doen.

### **4.3 Vergoedingen, hoe werkt dat?**

U dient de rekening van uw dierenarts bij ons in. Op basis van het pakket dat u hebt gekozen, berekenen we welk bedrag u van de gemaakte kosten vergoed krijgt. Daarna trekken we het eigen risico van dit bedrag af.

### **4.4 De uitbetaling**

We betalen de vergoeding aan u uit, op het Nederlandse bankrekeningnummer dat bij ons bekend is. Het is dus belangrijk om ervoor te zorgen dat uw rekeninggegevens actueel en correct zijn.

### **4.5 Dien uw rekening op tijd in**

Dien de rekening van de dierenarts zo snel mogelijk na de behandeling bij ons in. De rekening mag maximaal 3 maanden oud zijn.

### **4.6 Verplicht overleg bij behandelingen duurder dan € 750,-**

Om de verzekering voor alle huisdieren betaalbaar te houden, vragen we u om ons vooraf te informeren als een behandeling meer dan € 750,- gaat kosten. Informeert u ons niet, dan kunnen we de declaratie van de behandeling afwijzen. We kunnen u vragen om 2 prijsopgaven van de geplande behandeling bij verschillende dierenartsen op te vragen.

Voor de behandeling kunnen wij u doorverwijzen naar een dierenarts of specialist die een betere prijs of kwaliteit biedt. Als u niet naar de door ons geadviseerde dierenarts of specialist gaat, vergoeden wij maximaal het bedrag dat de door ons geadviseerde dierenarts of specialist zou rekenen.

### Noodgeval

Bij een noodgeval, zoals een aanrijding of andere situaties waarbij onmiddellijk ingrijpen vereist is om ernstige schade, letsel of erger te voorkomen, hoeft u ons niet voorafgaand aan de behandeling op de hoogte te stellen. Een noodgeval kan levensbedreigend zijn, of een situatie waarbij uitstel van behandeling schadelijk zou kunnen zijn voor de gezondheid van het dier. Zorg ervoor dat de factuur en de verklaring van de dierenarts duidelijk aangeven dat het om een noodgeval gaat. Bij het afhandelen van de declaratie verwachten we uw medewerking, bijvoorbeeld als we de kosten willen verhalen op een derde partij.

#### **4.7 Second opinion**

Soms vinden we het nodig om een second opinion aan te vragen, om er zeker van te zijn dat we de juiste beslissing nemen voor uw huisdier. Dit mogen we doen bij een dierenarts of specialist die wij zelf kiezen. U moet daaraan meewerken. De kosten voor deze second opinion betalen wij. Vraagt u zelf om een second opinion, dan vergoeden wij die niet.

#### **5. Wat is niet verzekerd?**

Onze verzekering heeft een ruime dekking. Maar niet alles is verzekerd. De volgende zaken zijn niet verzekerd:

1. Kosten die ontstaan door een aandoening of behandeling die niet verzekerd is, of die ermee te maken hebben.
2. Aangeboren en/of erfelijke aandoeningen, ook al openbaren deze zich pas nadat het dier in uw bezit is gekomen.
3. Aangeboren en/of erfelijke aandoeningen vallen nooit binnen de dekking van de verzekering. Ook al had u op het moment van ingang van de verzekering geen kennis van de aandoening.
4. Aandoeningen of ziektes die al bij het dier aanwezig waren voor ingang van de verzekering. Ook al had u op het moment van ingang van de verzekering geen kennis van de aandoening, of als de aandoening zich pas openbaart nadat u het dier in bezit kreeg.
5. Chirurgische behandelingen en operaties aan kruisbanden en het skelet, evenals andere operaties voor aandoeningen die ontstaan zijn vóór of tijdens de eerste 2 maanden van uw verzekering, worden niet vergoed. Dit geldt ook als de behandeling pas later plaatsvindt. Enige uitzondering hierop is een aantoonbaar verkeersongeluk: in dat geval worden de kosten wel vergoed.
6. Een operatie aan een tweede kruisband aan de voor- of achterhand. Hierbij maakt het niet uit of de aandoening aan een eerste kruisband vóór de looptijd van de verzekering is ontstaan en/of behandeld is, of wanneer de eerste operatie is uitgevoerd.
7. Operaties, onderzoeken en behandelingen naar de aandoeningen heup- en elleboogdysplasie (ED/HD).
8. Alle onderzoeken en behandelingen voor het vaststellen en/of behandelen van Feline Infectieuze Peritonitis (FIP).
9. Voedingssupplementen en/of (dieet)voeding. Het maakt niet uit of er een medische indicatie voor is.
10. Consulten, testen en onderzoek om infecties door parasieten, zoals Giardia, vlooien, wormen, mijten en teken, vast te stellen. Ook medicijnen die nodig zijn voor het behandelen van Giardia, vlooien, wormen, mijten en teken worden niet vergoed.
11. Allergiemedicatie en immuuntherapie worden in pakket Basis niet vergoed.

12. Sterilisatie of castratie. U krijgt ook geen vergoeding als er een medische reden is.
13. Gebitsbehandeling, tenzij er gekozen is voor de aanvullende verzekering gebit.
14. Crematie, tenzij er gekozen is voor de aanvullende verzekering crematie.
15. Preventieve zorg en bijbehorende consulten, tenzij er gekozen is voor de aanvullende verzekering preventieve zorg.
16. Een spoed-, nacht-, avond- of weekendconsult zonder medische noodzaak. Er moet een levensbedreigende reden zijn om zo'n consult te vergoeden. Als er geen geldige reden is, vergoeden we maximaal het reguliere tarief van de betreffende arts.
17. De extra kosten voor een dierenartsbezoek aan huis en/of op locatie;
18. Administratie-, verzend-, of receptuurkosten.
19. De behandeling van, medicatie voor en onderzoek naar krolsheid, vruchtbaarheid, (schijn)zwangerschap, geboorte en het voortplantingsproces, inclusief eventuele problemen.
20. De kosten voor het kopen en plaatsen van een identificatiechip met ISO-certificatie en het bijbehorende consult.
21. Alle onderzoeken en behandelingen voor het vaststellen of behandelen van Leishmania en/of Leishmaniasis.
22. Aandoeningen die het gevolg zijn van het fokken op uiterlijke kenmerken vallen buiten de dekking van de verzekering. Een voorbeeld is de aandoening BOS, die voorkomt bij kortsnuitige hondenrassen.
23. (Vacht)Verzorging, inclusief wassen en andere behandelingen en hulpmiddelen als shampoo en oorreinigers. Ook als er een medische indicatie is wordt (vacht)verzorging niet vergoed.
24. Het verwijderen van wolfsklauwen of Hubertusklauwen en het knippen van nagels. Ook bij een medische indicatie is er geen vergoeding.
25. Ontwrichte of losse knieschijven, ook bekend als (erfelijke) patella luxatie. Dit geldt voor alle onderzoeken en behandelingen die voortkomen uit deze aandoening.
26. Gedragstherapie en gedragsmedicatie.

Naast bovenstaande uitsluitingen zijn er bepaalde situaties waarin u geen vergoeding krijgt van gemaakte kosten. U bent niet verzekerd in geval van:

- Opzet of roekeloosheid van uzelf.
- Het woeden van een (burger)oorlog.
- Epidemieën. We spreken van een epidemie als 0,5% of meer van de Nederlandse óf bij ons ingeschreven honden- en/of kattenpopulatie de ziekte heeft.
- Conflicten waarbij (militaire) wapens worden gebruikt.
- Mouterij, waarbij bijvoorbeeld leden van het leger een georganiseerde gewelddadige actie uitvoeren.
- Oproer, waarbij een gewelddadige groep zich tegen de overheid keert.
- Opstand, waarbij met geweld georganiseerd verzet tegen de overheid wordt gepleegd.
- Georganiseerd geweld (dit wordt vaak molest genoemd).
- Een atoomkernreactie. Hoe die reactie is ontstaan, is niet belangrijk.
- Aardbevingen of vulkanische uitbarstingen.
- Natuurrampen, waaronder overstromingen, zware stormen, orkanen.
- Terrorisme.

## 5.1 Een dubbele verzekering

Als u medische kosten declareert die ook door een andere verzekeraar kunnen worden vergoed, betalen wij alleen het aanvullende bedrag.

We vergoeden dan alleen de kosten die hoger zijn dan wat de andere verzekeraar aan u uitbetaalt. Als de andere verzekeraar minder betaalt omdat u ook bij ons verzekerd bent, dan dragen wij toch bij volgens deze regels. We vergoeden nooit het eigen risico van die andere verzekering.

## 5.2 Zo berekenen wij de jaarlijkse premie

We passen de premie elk jaar aan. De premie stijgt minimaal met de jaarlijkse inflatie. Daarnaast berekenen we elk jaar een extra percentage om de toenemende gezondheidsrisico's van uw dier te dekken.

Naast een eventuele aanpassing van de premie, behouden wij ons het recht voor om de verzekeringsvoorwaarden jaarlijks te updaten. U wordt hierover tijdig geïnformeerd.

## 6. De omgang met uw persoonlijke gegevens

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. We gebruiken deze gegevens voor verschillende doelen:

Een overeenkomst met u sluiten en uitvoeren;

- Veiligheid bewaken;
- Wettelijke eisen nakomen;
- De relatie met u onderhouden en uitbreiden;
- Statistisch onderzoek doen;
- Fraude voorkomen en bestrijden.

Meer informatie over de omgang met uw gegevens vindt u in ons privacy statement op <https://petsecur.nl/privacy/>.

## 7. Heeft u een klacht?

Dat u tevreden bent, vinden wij belangrijk. We doen ons best om iedereen blij te maken en te houden. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent met onze service of ons product. We horen dit graag zo snel mogelijk, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Zo helpt u ons ook om onze service en producten te verbeteren.

### 7.1. Een klacht melden?

Bent u niet tevreden of hebt u een klacht? Bespreek dit eerst met uw adviseur. Die zoekt met ons naar een passende oplossing. Vaak kunnen ze samen met ons tot een oplossing komen.

Bent u niet tevreden met het resultaat? Meld uw klacht dan via de klantenservice van PetSecur. Dit kan via het formulier op onze website <https://petsecur.nl/klacht/>. Zodra we uw klacht ontvangen, sturen we binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging. We doen ons best om zo snel mogelijk te reageren.

Uw klacht wordt behandeld door een klachtenbehandelaar die niet betrokken was bij het onderdeel waar u ontevreden over bent. Wij doen ons best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u bij ons in beroep gaan. Vraag ons per brief om uw klacht nogmaals te beoordelen:

- Vermeld een duidelijke omschrijving van uw klacht, uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres en uw polisnummer.
- Voeg kopieën van gegevens toe die uw klacht duidelijker maken.
- Stuur de brief naar:  
PetSecur N.V.  
t.a.v. Afd. Klachtenmanagement  
Javalaan 7  
3742 CN Baarn

Hebt u bovenstaande interne klachtenprocedure inclusief beroepsmogelijkheid doorlopen en is de kwestie niet naar tevredenheid opgelost? Of hebt u zes weken na het indienen van uw klacht geen reactie van ons ontvangen? Dan kunt u de klacht binnen één jaar nadat u deze voor het eerst hebt gemeld, voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (het Kifid), waarbij PetSecur is aangesloten.

Website Kifid: <https://www.kifid.nl/>

Het advies van het Kifid is niet bindend. Dit betekent dat u en PetSecur niet verplicht zijn de uitspraak op te volgen.

Op deze polisvoorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.