Maj
2023

Försäkringsvillkor
MP Hedvig Djur Basic

Hedvig

Hemsida hedvig.com
E-post claims@hedvig.com
Telefon +46 010-45 99 200
Adress Malmskillnadsgatan 32 SE-111 51
Stockholm, Sverige
Org. nr 559093-0334

Hedvig AB är godkänd som försäkringsförmedlare av Finans-inspektionen. Exklusiv försäkringsgivare för Hedvigs försäkringar är Hedvig Försäkring AB, org. nr. 559245-5223. Hedvig AB har ett kvalificerat innehav i Hedvig Försäkring AB.

Innehåll

Översikt	3
Vad ersätts, var gäller försäkringen, och för vem?	4
Begränsningar i försäkringsskyddet	6
Veterinärvård	7
Valbara tilläggsförsäkringar Tidigare besvär	10
Valbara tilläggsförsäkringar: Skydd om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider	11
Vad händer vid en skada?	12
Begränsningar	13
Allmänna villkor och förköpsinformation	15
Begreppsförklaringar	19

Översikt

Det här är ditt försäkringsvillkor

Det här är ditt försäkringsvillkor som vi på Hedvig har försökt att utveckla till en så omfattande försäkring som möjligt för dig som medlem. Med det sagt, en försäkring kan tyvärr inte täcka allt som du drabbas av då det skulle göra den alldeles för dyr. Vi har försökt att formulera villkoret så enkelt och förståeligt som möjligt och om det är något som ändå känns svårt att förstå så finns vi här för att besvara dina frågor. För att fullständigt förstå villkoren behöver du läsa: Försäkringsbrevet och Försäkringsvillkoren.

Hedvigs princip: Det är era pengar, inte våra

Hedvig har en affärsmodell helt utan intressekonflikt. I praktiken betyder det att vi bara behåller 25% av din månadspremie och använder pengarna för att utveckla och förbättra produkten och upplevelsen för dig. Resterande 75% går till en gemensam skadepool för våra medlemmar. Om det är pengar kvar i den vid årets slut doneras de till välgörande ändamål. Vi kan alltså aldrig tjäna mer genom att betala ut mindre ersättning till våra medlemmar.

Vad skyddar min försäkring mot?

Hedvig skyddar dig mot många olika saker men ska man sammanfatta det så kan man säga att försäkringen ska ersätta ekonomiska förluster som du drabbas av om ditt djur skulle förloras eller skadas. Målet med försäkringen är att du skall vara i samma ekonomiska läge som innan en ersättningsbar skada.

Nedan så ser du en översikt av de olika skadehändelser din försäkring ersätter. En närmare förklaring till alla skadehändelser hittar du under respektive avsnitt i försäkringsvillkoret.

Denna försäkring ersätter endast vedertagna medicinskt motiverade undersökningar och behandlingar och ska följa riktlinjer och normer utfärdade av Sveriges Veterinärförbund.

Saker du behöver hålla koll på

Det finns olika begränsningar och villkor som är viktiga för dig att ha koll på.

Du kan läsa mer om vad som gäller för hela försäkringen under Begränsningar i försäkringsskyddet samt även i varje försäkringsmoment senare i det här försäkringsvillkoret under rubrikerna Några begränsningar jag borde ha koll på & Säkerhetsföreskrifter

Vad ersätts, var gäller försäkringen, och för vem?

Årligt försäkringsbelopp.

Hur din försäkring ersätter kostnader för veterinärvård.

Vi lämnar ersättning med upp till 30 000 kr för alla veterinärvårdskostnader som uppstår under ett och samma försäkringsår. Det finns därmed ingen gräns för hur många skador som du kan anmäla per år. Skadorna ersätts fram tills att de sammanlagda skadekostnaderna uppgår till 30 000 kr.

När vi har lämnat ersättning med totalt 30 000 kr kan inga fler skador ersättas resten av det försäkringsåret.

När du förnyar din försäkring återställs försäkringsbeloppet så att det för varje nytt försäkringsår finns 30 000 kr att använda till veterinärvårdskostnader.

Försäkringsbeloppet återställs även om du har anmält några skador under det föregående försäkringsåret, vilket innebär att alla godkända skador kan ersättas över flera år så länge försäkringsbeloppet inte är uppnått.

Hur din försäkring ersätter kostnader för övriga skadefall.

För övriga skadefall gäller särskilda försäkringsbelopp som begränsar hur mycket ersättning vi kan lämna under ett och samma försäkringsår. Det finns däremot ingen tidsbegränsning för hur länge skadorna kan ersättas. Försäkringsbeloppen hittar du under respective avsnitt nedan.

Vad ersätts, var gäller försäkringen, och för vem?

Ditt försäkringsskydd

Skydd om ditt djur behöver veterinärvård

Tyvärr kan det hända att ditt djur skadar sig eller blir sjukt och då behöver behandling av en legitimerad veterinär. Den här delen av ditt försäkringsskydd hjälper dig att betala för kostnaderna listade nedan under avsnittet "Vad vi lämnar ersättning för".

Viktigt att veta

- Tidigare besvär är en sjukdom eller skada som ditt djur har visat symtom på, behandlats, medicinerats eller undersökts för inom de senaste 12 månaderna.
- Du måste följa veterinärens rekommendationer för vaccinering. Gör du inte detta kommer ditt djur inte att vara försäkrad mot några vaccinerbara sjukdomar.
- Du måste följa veterinärens rekommendationer gällande kontroll och undersökning av ditt djur. Detta är viktigt för att upptäcka eventuella hälsoproblem i tid och förhindra att de utvecklas till något allvarligare. Följer du inte veterinärens rekommendationer kan din skada nekas.
- Vi ersätter inte kostnader för dolda fel om djuret inte har undersökts av en veterinär innan det blivit fyra månader gammalt.
- Skydd för tilläggsförsäkringarna ”Tidigare besvär” & ”Skydd om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider” ingår inte i ditt grundförsäkringsskydd. För att få ersättning för detta krävs att du tecknar tilläggsförsäkringar.

Dina försäkringsbelopp och självrisker.

Ersättning för medicinskt och relaterade kostnader kan lämnas med högst 30 000 kr per år.
Du kommer att behöva betala din fasta och rörliga självrisk. Hur mycket du betalar beror på vilken försäkringstyp du har, vilken självrisk du valde när du tecknade försäkringen och djurets ålder.
Din premie, fasta och rörliga självrisk hittar du på ditt försäkringsbrev.

Begränsningar i försäkringsskyddet

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Den här delen förklarar vilka undantag som gäller för alla delar i din försäkring. Det finns även andra undantag som endast gäller för särskilda delar av ditt försäkringsskydd och de förklaras längre ner i det här dokumentet.

- Vi kan inte lämna ersättning för skador som du anmäler mer än tio år efter händelsen som orsakat skadan. Med händelse menar vi då den första diagnosen ställts av en veterinär eller det datum då skadan inträffade.
- Vi kan inte ersätta skador som du redan fått full ersättning för genom en annan försäkring. Om fler än ett försäkringsbolag ersätter din skada kommer den sammanlagda ersättningen inte att överstiga den totala skadekostnaden. Du måste meddela oss ifall ditt djur omfattas av andra försäkringar.
- Vi kan inte försäkra djur som är yngre 4 veckor.
- Vi kan inte lämna ersättning för djur som du tjänar pengar på eller som är en del av en affärsverksamhet.
- Försäkringen gäller inte för sjukdom orsakad av parasiter eller sjukdom orsakad av smitta som ditt djur drabbades av innan det kom till Sverige. Försäkringen täcker inte heller skador eller besvär som ditt djur hade redan innan det togs till Sverige.

Säkerhetsföreskrifter

Om du inte följer säkerhetsföreskrifterna kan ersättningen vid en skada utebli eller minskas med ett avdrag. Hur stort avdraget blir berorpå omständigheterna.

- Du får inte medvetet utsätta ditt djur för fara eller försumma djurets hälsa och säkerhet. Som djurägare är du skyldig att skydda ditt djur från onödigt lidande och skada.
- Om du importerat ditt djur från ett land utanför Norden under de senaste 4 månaderna innan försäkringen tecknats kräver vi alltid ett veterinärintyg. Intyget ska vara utfärdat av veterinär på plats i Sverige efter djurets ankomst.
- Du får inte medvetet skada eller missköta ditt djur. Som djurägare är du skyldig att förse ditt djur med lämpligt foder, vatten och omsorg.
- Om ditt djur är skadat eller visar symptom på en sjukdom eller skada måste du uppsöka hjälp och se till att djuret får vård så fort som möjligt. Du måste följa veterinärens anvisningar om vård och rehabilitering.
- Som djurägare måste du följa djurskyddslagen och andra lagar, förordningar och föreskrifter som syftar till att förebygga sjukdomar ochskador på djur, så som Statens Jordbruksverks föreskrifter (SJVFS) och allmänna råd om hållande av hund och katt.•

VETERINÄRVÅRD

Veterinärvård

- Vi ersätter kostnader för undersökning och behandling som rekommenderats av en veterinär. Undersökningen och behandlingen måste utföras av en veterinär, en djursjukskötare eller någon annan under veterinärens överinseende.
- Om din veterinär beslutar att ditt djur behöver behandling utanför veterinärens ordinarie arbetstid, ersätter vi akut- eller jouravgifter.
- Vi ersätter kostnader för hembesök av veterinär om ditt djur har en livshotande skada eller sjukdom, eller om förflyttning av djuret skulle äventyra dess tillstånd eller hälsa.
- Om det uppstår en komplikation under en rutinbehandling ersätter vi kostnader för de behandlingar som behövs på grund av komplikationen.
- Vi ersätter kostnader för behandling av tandskador orsakade av ett olycksfall.

Dolda fel

Medfödda eller ärftliga sjukdomar och skador kan klassas som dolda fel och därmed täckas av försäkringen. Dessa anses vara dolda om de inte kunnat upptäckas under en veterinärundersökning innan djuret var fyra månader gammalt.

- Vi ersätter kostnader för behandling av dolda fel.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

- Vi ersätter inte kostnader för dolda fel om djuret inte har undersökts av en veterinär innan det blivit fyra månader gammalt.
- Vi ersätter inte några defekter som noterats under veterinärundersökningen eftersom de då inte längre är "dolda".
- Vi ersätter inte stamcellsbehandling, genterapi, transplantation, implantat av protes eller någon annan avancerad veterinärvård.
- Vi ersätter inte kostnader för behandling av komplikationer som uppkommit till följd av behandlingar som inte ordinerats av en veterinär.
- Vi ersätter inte akut- eller jouravgifter om veterinären anser att ditt djur utan onödig risk kan vänta tills veterinärkliniken öppnar.
- Vi ersätter inte hembesök av veterinär om ditt djur kan behandlas på veterinärklinik.
- Vi ersätter inte kostnader relaterade till dräktighet.
- Vi ersätter inte kostnader för receptbelagd medicin.
- Vi ersätter inte kostnader för MR- och CT-röntgen (magnetresonans och datortomografi) eller scintigrafiundersökning.
- Vi ersätter inte kostnader för strålbehandling och cellgiftsbehandling.
- Vi ersätter inte kostnader för behandling av beteenderubbningar.

VETERINÄRVÅRD

Några begränsningar jag borde hålla koll på? (forts)

- Vi ersätter inte kostnader för rehabilitering eller alternativmedicinska behandlingar, inklusive vattentrask och simning, akupunktur, fysioterapi, osteopatisk behandling eller laserbehandling.
- Vi ersätter inte kostnader för foder som din veterinär har ordinerat.
- Vi ersätter inte tandskador som orsakats av något annat än ett olycksfall.
- Vi ersätter inte förebyggande tandstensbehandling, tandputsning, tandkronor eller tandsjukdomar orsakade av dålig munhälsa.
- Vi ersätter inte kostnader för rutinbehandlingar eller förebyggande behandlingar som till exempel vaccinationer, fästingbett, springmask, lusbehandling, kloklippning, rakning av päls, kastration eller sterilisering.
- Vi ersätter inte kostnader för behandlingar som du väljer att genomföra trots att de inte blivit ordinerade av en veterinär.

VETERINÄRVÅRD

Skydd under utlandsresa med ditt djur

Försäkringsskyddet och gäller endast i Sverige.

Vad vi lämnar ersättning för

- Vi ersätter veterinärvårdskostnader och relaterade kostnader i Sverige.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

- Vi ersätter inte veterinärvårdskostnader eller relaterade kostnader som uppstått under utlandsresa med ditt djur.

Skydd om ditt djur måste somna in

Vi förstår att det kan kännas svårt ifall ditt djur måste somna in. Den här delen av försäkringsskyddet hjälper dig med kostnader som ger ditt djur ett värdigt avslut.

Dina försäkringsbelopp och självrisker

Ersättning för kostnader för avlivning, kremering eller begravning kan lämnas med upp till 2 000 kr. Du betalar ingen självrisk för detta.

Vad vi lämnar ersättning för

- Om en veterinär rekommenderar att ditt djur bör somna in ersätter vi nödvändiga veterinärkostnader och efterföljande kremerings- och begravningskostnader.

VETERINÄRVÅRD

Valbara tilläggsförsäkringar
Tidigare besvär

Tidigare besvär

Om du valt till försäkringen ”Tidigare besvär” så ingår ersättning med upp till 7 000 kr för veterinärvårdskostnader som uppstått på grund av tidigare besvär

Vad är ett tidigare besvär?

Vi definierar ett tidigare besvär som "en sjukdom eller skada som ditt djur har visat symtom på, behandlats, medicinerats eller undersökts för inom de senaste 12 månaderna". Alla andra besvär betraktas som nya sjukdomar eller skador.
Om du är osäker på något kan du kontakta vår kundtjänst som gärna hjälper dig.

Hur din försäkring ersätter kostnader för tidigare besvär.

Du kan få ersättning med sammanlagt 7 000 kr för alla veterinärvårdskostnader som är kopplade till tidigare besvär. En sjukdom eller skada som ditt djur har visat symtom på, behandlats, medicinerats eller undersökts för inom de senaste 12 månaderna betraktas som ett tidigare besvär.

När det har gått över 12 månader sedan den senaste symtom, behandlingen, medicineringen eller undersökningen av besväret i fråga, kommer det att behandlas som en nytillkommen skada. Det betyder att du kan få ersättning med upp till det ordinarie försäkringsbeloppet på 30 000 kr, och det gäller även för framtida år om du skulle behöva göra en skadeanmälan för samma besvär igen.

Måste jag tala om djurets tidigare besvär?

Du behöver inte meddela oss om djurets tidigare besvär för att de ska täckas av försäkringen. Skulle du ändå vara osäker rekommenderar vi att du ringer oss så går vi igenom vilka besvär som djuret har. När vi tar emot en skadeanmälan kontrollerar vi alltid med veterinären för att
avgöra om skadan är ett tidigare besvär eller inte.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

- Skydd för tilläggsförsäkringen ”Tidigare besvär” ingår inte i ditt grundförsäkringsskydd. För att få ersättning för detta krävs att du tecknar en tilläggsförsäkring.

- Vi lämnar inte ersättning för sjukdom eller skada som ditt djur för tillfället får behandling för, eller för sjukdom eller skada som ditt djur har visat symtom, behandlats, medicinerats eller undersökts för inom de senaste tre månaderna innan försäkringen startat. Till detta räknas även mediciner som ditt djur fått utskrivet.

VETERINÄRVÅRD

Valbara tilläggsförsäkringar: Skydd om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider

Skydd om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider

Viktigt att veta

Meddela oss så snart som möjligt om ditt djur har försvunnit eller sprungit bort - vi kan ge dig tips och råd för att hjälpa ditt djur att komma hem tryggt och säkert. Du måste anmäla att ditt djur har försvunnit till polisen.

Dina försäkringsbelopp och självrisker

Om du valt till försäkringen ”Skydd om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider” ingår ersättning med upp till 5 000 kr om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider.
Du betalar varken fast eller rörlig självrisk om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider.

Vad vi lämnar ersättning för

Annonsering och hittelön

- Om ditt djur försvinner eller blir stulet ersätter vi kostnader för annonsering så att ditt djur kan återvända tryggt och säkert.
- Om ditt djur försvinner eller blir stulet betalar vi hittelön som högst uppgår till djurets dubbla marknadsvärde. Du måste få vårt godkännande innan du erbjuder hittelön.

Kompensation

- Om ditt djur inte är återfunnet inom 30 dagar från att det försvunnit eller stulits, kompenserar vi dig med en summa som motsvarar djurets marknadsvärde.
- Om något av dina djur avlider på grund av en skada eller sjukdom, kompenserar vi dig med en summa som motsvarar djurets marknadsvärde.
- Vi ersätter även kremerings- och begravningskostnader.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

- Skydd för tilläggsförsäkringarna ”Tidigare besvär” & ”Skydd om ditt djur försvinner, blir stulet eller avlider” ingår inte i ditt grundförsäkringsskydd. För att få ersättning för detta krävs att du tecknar tilläggsförsäkringar.
- Vi ersätter inte kostnader för annonsering eller hittelön om ditt djur hittas eller återvänder inom 48 timmar efter försvinnandet.
- Vi betalar inte hittelön till din familj eller någon som du bor med.
- Vi ersätter inte kostnader för ett djur som försvunnit eller blivit stulet medan någon annan har sett efter djuret mot betalning.
- Vi betalar inte kompensation för djur som är över 9 år när de avlider.

Vad händer vid en skada?

Vid skada

Om en skada inträffar ska du anmäla skadan till oss så snart som möjligt. Du ska också kunna visa att försäkringsfall föreligger. Stöld, förlust, eller överfall ska polisanmälas.

Det här är också viktigt att tänka på:

- Om du har andra försäkringar för samma skada måste du tala om det.
- Du måste lämna riktiga och så fullständiga uppgifter som möjligt om vad som inträffat och beträffande det djur som skadats. Du får inte undanhålla något som kan ha betydelse för skaderegleringen samt bedömningar.
- Om fullmakt behövs för att Hedvig ska ha möjlighet att inhämta upplysningar som är behövliga för skadehandläggningen måste du lämna en sådan ifylld till oss.
- Om du har möjlighet att begränsa en skada så att den inte blir värre, ska du alltid göra det. Därefter tar du kontakt med Hedvig i appen och berättar vad det är som har hänt och hur djuret har skadats. Om du inte gör det kan ersättningen helt eller delvis sättas ned.

Hur ersättningen går till

Om du råkar ut för en ersättningsbar skadehändelse så ersätter vi dig med pengar.

För att du ska få dina lagliga rättigheter som privat konsument mot företag är du alltid beställare av behandlingar. Detta gäller även om vi har anvisat val av behandlare.

Om du är missnöjd med något

Skriv till Hedvig direkt i appen så hör vi av oss till dig så snart vi kan. Du kan så klart också be oss ringa dig. Är du mot förmodan fortfarande inte nöjd så finns flera sätt du kan ta ditt ärende vidare, se under allmänna villkor.

Begränsningar

Allmänna begränsningar

Vill du göra ändringar i din försäkring kan du höra av dig till oss via appen hjälper vi dig. Om du väljer att göra ändringar i din försäkring gäller ändringarna inte för skador och sjukdomar eller följder av skador och sjukdomar som hänför sig till tiden innan ändringen.

Försäkringen gäller inte för skada:

- Som har samband med krig eller krigsliknande händelser.
- Som inträffar i land eller område dit UD avråder från att resa.

Har skada enligt punkterna ovan inträffat utanför Sverige gäller ändå försäkringen om skadan inträffat inom 30 dagar från oroligheternas utbrott och om du vistades i det drabbade området vid utbrottet. En förutsättning är att du inte deltagit i händelserna eller tagit befattning med dem som rapportör eller liknande eller inom ramen för din tjänste- eller förvärvsverksamhet.

Försäkringen gäller inte heller för skada:

- I land dit du åkt för att delta i eller utbilda dig i krigs- eller terrorverksamhet eller liknande aktivitet, eller när du deltar i sådan verksamhet oavsett i vilket land det är.
- Som direkt eller indirekt orsakat av atomkärnprocess.
- Utbetalning av någon förmån i den utsträckning villkoret för sådant skydd, betalning av sådan skada eller villkor för sådan förmån skulle exponera Hedvig för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en revolution från FN eller handeln- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien, Nordirland eller USA.

Leverantörsgaranti

Försäkringen gäller inte för fel på produkt eller tjänst som leverantör eller annan ansvarar för enligt garanti, liknande åtagande eller presumtionsansvar enligt lag. Begränsningen gäller inte följdskador på annan egendom eller tjänst än den felaktigt levererade produkten eller tjänsten om inte även följdskadan omfattas av garanti eller liknande åtagande. Försäkringen gäller däremot om den försäkrade kan visa att den som ansvarar bestrider att fullgöra ansvaret eller inte kan fullgöra ansvaret.

Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som kan uppstå om utredning, reparation eller utbetalning fördröjs p.g.a. krig, krigsliknande händelse, myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad eller liknande händelse.

Begränsningar

Generella Säkerhetsföreskrifter

När vi säger du menar vi också:

- Någon annan som med ditt samtycke haft tillsyn över det försäkrade djuret.

Om oriktiga uppgifter om försäkringsförhållanden lämnats drabbar det alla som omfattas av försäkringen. Om oriktiga uppgifter lämnas eller uppgifter undanhålls i samband med skada drabbas den som lämnat oriktiga uppgifter eller undanhållit uppgifter.

Generellt gäller att du skall följa föreskrifter som finns i lag eller meddelats av myndighet.

Andra åligganden om försäkringsförhållanden

De uppgifter som ligger till grund för priset på försäkringen framgår av försäkringsbrevet. Om uppgift som står i försäkringsbrevet ändras eller är felaktig måste du anmäla det till oss. Vid motstridiga uppgifter gäller försäkringsbrevets uppgifter över försäkringsvillkoret.

Framkallande av försäkringsfall

Om du:

- Med uppsåt framkallar ett försäkringsfall får du ingen ersättning.

- Med grov vårdslöshet framkallar ett försäkringsfall kan ersättning utebli eller minskas med ett särskilt avdrag efter vad som är skäligt med hänsyn till din vårdslöshet och omständigheterna i övrigt.

Handlar eller underlåter att handla på ett sätt som medför betydande risk för skada och därigenom framkallar ett försäkringsfall, kan ersättning utebli eller minskas med ett särskilt avdrag efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna, om du insåg eller borde ha insett att handlandet eller underlåtenheten att handla innebar betydande risk.

Allmänna villkor och förköpsinformation

Om Hedvig

Hedvig AB är registrerat som försäkringsförmedlare hos Finansinspektionen och förmedlar försäkringar på svenska marknaden för Hedvig Försäkring AB, org. nr. 559245–5223, Malmskillnadsgatan 32, 111 51 Stockholm. Hedvig AB har sin ansvarsförsäkring hos QBE Insurance (Europe) Ltd., UK filial Sverige. Se hedvig.com/se/legal för kontaktuppgifter.

Hedvig AB får ersättning från Hedvig Försäkring AB utifrån den totala premievolymen och inte försäkringsaffärens tekniska resultat.

På våra försäkringsavtal tillämpas försäkringsavtalslagen (2005:104) och andra tillämpliga regler. Genom att teckna en försäkring hos Hedvig AB godkänner du att information rörande försäkringen och Hedvig AB enbart tillhandahålls i digital form. Genom att godkänna detta försäkringsvillkor accepterar du att Hedvig AB har rätt att besluta i samtliga frågor som rör Hedvig AB:s försäkringsgivare för din räkning.

Om du önskar informationen i annan form än digital, mejla eller kontakta Hedvig direkt i din app. Hedvig AB (varumärke Hedvig) org. nr. 559093–0334, Malmskillnadsgatan 32, 111 51 Stockholm,
är registrerat hos Bolagsverket som försäkringsförmedlare. Registrering kan kontrolleras hos Bolagsverket, se kontaktinformation på hedvig.com/se/legal.

Försäkringsgivare för Hedvigs försäkringar är Hedvig Försäkring AB, org. nr. 559245–5223.
Hedvig AB har ett kvalificerat innehav i Hedvig Försäkring AB.

Hedvig AB och Hedvig Försäkring AB står under Finansinspektionens och Konsumentverkets tillsyn. De anställda som förmedlar försäkringar är registrerade hos Finansinspektionen (FI).
FI kan lämna ytterligare upplysning om anställdas rätt att förmedla försäkringar samt vilket slag av försäkringar rätten gäller. För kontroll hos Finansinspektionen, se hedvig.com/se/legal.

Allmänna villkor och förköpsinformation

Allmänna villkor

För avtalet mellan dig och Hedvig gäller vad som står i ditt försäkringsbrev, och handlingar som hör till det. Förutom det så gäller detta försäkringsvillkor. I övrigt gäller Försäkringsavtalslagen, Jordbruksverkets rekommendationer, Sveriges Veterinärförbund och svensk lag tillämpas på avtalet. Tillsynsmyndighet är Finansinspektionen.

Försäkringstiden

Försäkringen gäller under en period om 12 månader från teckningsdagen. Om du tecknar försäkringen samma dag som den ska träda i kraft gäller den inte förrän efter det klockslag du tecknar den. Vid försäkringstidens slut förnyas försäkringen automatiskt för ytterligare 12 månader om inte uppsägning har skett från någondera sidan eller vi i förväg har kommit överens om något annat. Du kan när som helst säga upp försäkringen under försäkringstiden, oavsett anledning. Vi kan säga upp försäkringen under försäkringstiden, men bara om det finns speciella skäl. Vid uppsägning under försäkringstiden har du rätt att få tillbaka den del av premien som avser tiden efter upphörandet.

Ändring av premie eller andra villkor

När vi ändrar premien eller villkoren i övrigt meddelar vi dig om ändringarna minst 30 dagar i förväg. Du måste före ändringsdagen meddela oss om du inte accepterar ändringarna och därför vill upphöra med försäkringen. Priset på dina försäkringar kan påverkas av din skadehistorik. Ändringar på din försäkring genomförs som huvudregel i samband med din årsförfallodag.

Betalning av premie

Premien debiteras månadsvis i efterskott.

Premie för ny försäkring eller utökning av din befintliga försäkring betalas med autogiro som du kan ansluta via appen.

Försäkringsgivaren förbehåller sig rätten att ändra årspremien. Ändringen träder i kraft vid årsförfallodagen som infaller närmast 30 dagar efter det att meddelande om ändring ägde rum.

När försäkringen förnyas uppdateras ditt försäkringsbrev och betalning fortsätter att dras automatiskt, om du inte säger upp den. Om du inte betalar premien i rätt tid har vi rätt att ta ut en påminnelseavgift och säga upp försäkringen.

Försäkringen upphör att gälla 14 dagar därefter. Betalar du under dessa 14 dagar fortsätter försäkringen att gälla.

Allmänna villkor och förköpsinformation

Återkrav

I samma utsträckning som vi har ersatt dig övertar vi den rätt du kan ha att kräva ersättning av annan. Du får inte med den som är ansvarig för skadan träffa överenskommelse som innebär att du helt eller delvis avstår från din rätt till ersättning från denne.

Preskription

Om du vill kräva ersättning från Hedvig måste du göra det inom 10 år från skadehändelsen, eller i förekommande fall, från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Har du har anmält skadan till Hedvig inom den tid som anges i föregående stycke, har du alltid sex månader på dig att väcka talan sedan Hedvig lämnat slutligt besked i ersättningsfrågan.

Skaderegistrering

Som ett sätt att avgöra om någon försöker få ut ersättning baserat på osanna uppgifter använder sig Hedvig av ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR). Registret innehåller vissa uppgifter om skadan samt uppgift om vem som begärt ersättning och används endast i samband med skadereglering. Det innebär att Hedvig får reda på om du tidigare anmält någon skada hos annat försäkringsbolag. Hedvig har rätt att i samma register registrera skador i anledning av denna försäkring. Personuppgiftsansvarig för GSR är GSR AB, Box 241 71, 104 51 Stockholm. Du har rätt att ta del av och kontrollera eventuell information som finns om dig i det gemensamma skadeanmälningsregistret.

Personuppgifter

Vi hanterar dina personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR), annan tillämplig lagstiftning och föreskrifter från olika myndigheter. Alla uppdateringar som rör behandlingen av dina personuppgifter meddelar på vår hemsida.

Hedvig är personuppgiftsansvarig och ansvarar för att dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande lagstiftning. Hedvig har också utsett ett dataskyddsombud för personuppgiftsbehandlingen. Om du har några frågor kring hur vi behandlar dina personuppgifter, kontakta oss! Du kan antingen mejla direkt till Hedvigs support på help@hedvig.com eller kontakta vårt dataskyddsombud på dataskyddsombud@hedvig.com.

Allmänna villkor och förköpsinformation

Klagomålshantering

Ta alltid först kontakt med Hedvig. Eventuella missförstånd kan nästan alltid klaras upp! Om du efter ny kontakt med Hedvig fortfarande inte är nöjd har du alltid möjlighet att överklaga ditt beslut till vår klagomålsansvarig genom att kontakta oss på omprovning@hedvig.com.

Klagomålsansvarig gör en fristående prövning av ärendet och kan därför behöva lite tid för att gå igenom och fatta ett beslut. Hen återkommer till dig inom 14 dagar med besked hur ärendet kommer att hanteras. Det kostar inget att begära en prövning hos klagomålsansvarig. Om du efter omprövning fortfarande inte är nöjd med beslutet har du möjlighet att vända dig till någon av instanserna nedan.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Du kan också vända dig till ARN:s särskilda avdelning för försäkringsfrågor. ARN prövar ditt ärende utan kostnad. Mejla ARN på arn@am.se (www.arn.se).

Domstol

Liksom vid andra tvister kan du också vända dig till domstol. Ta kontakt med närmaste tingsrätt om du vill veta mer, t.ex. om förenklat rättegångsförfarande. Observera dock att om tvisten rör värdering av egendom ska den prövas enligt vad som anges under avsnittet Ersättning.

För mer information, besök hedvig.com/se/legal.

Konsumentvägledning

För råd och hjälp kan du kontakta Konsumentverkets upplysningstjänst på hallakonsument.se, din kommunala konsumentvägledare eller Konsumenternas Försäkringsbyrå på konsumenternas.se.

Begreppsförklaringar

Vad är en skada

Med skada (ofta kallat försäkringsfall) menas en händelse som är plötslig och oförutsedd. Det går inte att försäkra något som man med säkerhet vet kommer att inträffa. Det ska också vara möjligt att beräkna och uppskatta omfattningen och kostnaden av en skada.

Det kan betyda att händelser som ibland kallas skada inte alltid är en skada enligt de villkor som gäller för försäkringen och då kan inte ersättning lämnas.

Från A till Ö

Affektionsvärde
Affektionsvärde är ett subjektivt värde som människor har till vissa föremål. Dessa baseras på personens egna känslor och personliga koppling till föremålet. Det är alltså inte baserat på ett ekonomiskt värde, utan endast det emotionella och personliga värdet föremålet ger.

Akut sjukdom
Akut sjukdom är en oförutsedd försämring av ditt hälsotillstånd som inte är olycksfallsskada enligt definitionen för detta (se även olycksfallsskada).

Alternativbehandling
Behandlingsmetoder för djur i betydelsen metoder som används för att förebygga och behandla sjukdomar och skador hos djur där det vid tiden för behandlingen inte går att finna en vetenskapligt säkerställd effekt.

Bedrägeri
Bedrägeri innebär att en gärningsperson lurar någon att göra något, eller att inte göra något som denne annars skulle ha gjort. Det medför att gärningspersonen tjänar ekonomiskt på det och att det leder till ekonomisk skada för den som blir lurad.

Begränsningar
I försäkringen finns olika begränsningar. Det beskriver bl.a föremål och händelser som försäkringen inte gäller för.

Du
Med "du", menar vi personen som anges som försäkringstagaren här ovan.

Djur (lös egendom)
Djur är rent försäkringsjuridiskt att räkna som lös egendom. En näringsidkare som sålt ett djur med brister kan enligt konsumentköplagen bli skyldig att ersätta köparen om ett dolt fel uppkommer. Var då inställd på att du som konsument behöver reklamera köpet på egen hand.

Dräktighet
Tiden en tik/honkatt bär på foster fram till födseln.

Familj
Med "familj" menar vi din man, hustru, registrerad partner, sambo, föräldrar, mor- eller farföräldrar, barn eller syskon.

Begreppsförklaringar

Från A till Ö (forts.)

Försäkrad	Försäkrad är det djur som är angett i försäkringsbrevet.
Försäkringsbedrägeri	Bedrägeri är ett brott där försäkringstagaren uppsåtligen vilseleder försäkringsbolaget för sin egen vinning. Det kan exempelvis vara att medvetet lämna oriktiga uppgifter för att få försäkringsersättning, anmäla en skada som inte inträffat eller överdriva värdet på det som skadats.
Försäkringsbelopp	Med försäkringsbelopp menar vi den maximala ersättning som kan betalas ut från försäkringen vid skada.
Försäkringsbrev	Försäkringsbrev är den handling du får från oss. Den innehåller detaljerad information om vad som gäller för just din försäkring och är ett avtal mellan dig och ditt försäkringsbolag.
Försäkringsgivare	Försäkringsgivare är det bolag som ingått avtal med dig som försäkringstagare. Av ditt försäkringsbrev framgår vilket försäkringsbolag som är din försäkringsgivare.
Försäkringsår	Med "försäkringsår" menar vi den period då din försäkring är giltig. Försäkringsåret sträcker sig från försäkringens startdatum och ett år framåt. Det betyder att om du till exempel tecknat din försäkring den 1 juni i år, så är den giltig fram till 31 maj nästa år.
Implantatoperation	T.ex. pacemaker eller andra implantat.
Inköpspris	Är det pris som du betalat vid köpet när du skaffade ditt djur.
Lös egendom/prylar	Egendom/Prylar är saker du har i din bostad eller i ditt fritidshus. Det är möbler, kläder, smycken, böcker, husgeråd, elektronik och konst – sådant som du normalt sett tar med dig när du flyttar.
Marknadsvärde	Marknadsvärdet är det pris som mest sannolikt kan erhållas vid försäljning av ett föremål på den allmänna marknaden.
Maxbelopp	Det högsta belopp du kan få i ersättning under ett försäkringsår eller under djurets livstid.
Norden	Länderna Sverige, Norge, Finland, Danmark, Island, Grönland och Färöarna.

Begreppsförklaringar

Från A till Ö (forts.)

Olycksfallsskada	Med "olycksfall" menar vi plötslig oförutsägbar yttre händelse som orsakar fysisk skada på ditt djur, inklusive om djuret sväljer ett objekt men exklusive alla sjukdomar och skador som blivit diagnostiserade av en veterinär.
Premie	Premie är den avgift som försäkringsbolaget tar ut för att försäkra något under en viss tid, det vill säga försäkringsperioden. Priset för försäkringen är alltså den totala premie du får betala, inklusive alla delpremier.
Preskription	Preskriptionsreglerna säger när en skada eller ett försäkringsfall senast måste vara anmält för att man inte ska förlora rätten till ersättning.
Protesoperationer	Protes - t.ex. höftledsprotes
Rehabilitering	T.ex. simning, massage, stretching och treadmill.
Rutinbehandlingar	Är behandlingar som inte sker på grund av djuret har ett sjukdomstillstånd eller har råkat ut för en olycka. Tex Vaccinationer, fästingbett, springmask, lusbehandling, klo- och pälsklippning
Sjukdom	Med "sjukdom" menar vi alla sjukdomar och infektioner som ditt djur drabbas av och som blivit diagnostiserade av en veterinär.
Självrisk	Självrisk är den del av skadebeloppet som försäkringstagaren enligt försäkringsvillkoren själv får svara för och som alltså alltid dras av från försäkringsersättningen. Försäkringen har en fast självrisk och en rörlig självrisk. Vid skada betalar du en fast självrisk, den fasta självrisken betalar du dock bara en gång per försäkringsår oavsett hur många besök som krävs hos veterinären. Den rörliga självrisken betalar du vid varje efterföljande skadetillfälle.
Säkerhetsföreskrifter	Med säkerhetsföreskrift avses vissa bestämda handlingssätt eller anordningar som är ägnade att förebygga eller begränsa skada. Om säkerhetsföreskrifter inte följs kan ersättningen vid skada minskas med ett särskilt avdrag eller helt utebli.
Tidigare besvär	T.ex. något som ditt djur har behandlats, medicinerats, undersökts eller uppvisat symtom för innan försäkringen startade.
TR/FORL	TR är en förkortning av: Tooth Resorption, men sjukdomen kallas även: FORL – Feline Odontoclastic Resorptive Lesions.
Tvist	Med tvist avses ett krav som helt eller delvis avvisas och som kan prövas i allmän domstol.
Veterinär	Med "veterinär" menar vi en legitimerad veterinär enligt Jordbruksverket som följer de riktlinjer och normer som utfärdats av Sveriges Veterinärförbund.

Hedvig

Hemsida	hedvig.com
E-post	claims@hedvig.com
Telefon	+46 010-45 99 200
Adress	Malmskillnadsgatan 32 SE-111 51 Stockholm, Sverige
Org. nr	559093-0334

Hedvig AB är godkänd som försäkringsförmedlare av Finans-inspektionen. Exklusiv försäkringsgivare för Hedvigs försäkringar är Hedvig Försäkring AB, org. nr. 559245-5223. Hedvig AB har ett kvalificerat innehav i Hedvig Försäkring AB.