

# Försäkringsvillkor

## Djur Basic

**Hedvig**

Hemsida  
E-post  
Telefon  
Adress

hedvig.com  
hedvig@hedvig.com  
+46 010-45 99 200  
Tulegatan 2A  
SE-113 58  
Stockholm, Sverige  
559245-5223

Org. nr

Hedvig Försäkring AB (org. nr. 559245-5223) är försäkringsgivare för denna försäkring. Hedvig Försäkring AB är ett försäkringsföretag och står under Finansinspektionens tillsyn.



## Innehåll

Översikt	3
Vad ersätts, var gäller försäkringen, och för vem?	4
Begränsningar i försäkringsskyddet	6
Veterinärvård	8
Dolda fel	10
Förlossning	11
Kastrering eller sterilisering	12
Vad händer vid en skada?	13
Begränsningar	14
Allmänna villkor och förköpsinformation	16
Begreppsförklaringar	20



## 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 förstäligt 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](#).

### 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?

## Vilket skydd gäller för min försäkring?

Din försäkring ersätter maximalt 30 000 kr per försäkringsår, det är den högsta ersättning du kan få, oavsett antal skador som inträffar.

Observera att försäkringen innehåller olika moment som har maxbelopp på ersättning:

FÖRSÄKRINGSMOMENT	BASIC
Veterinärvård	Ingår
Dolda fel	Ingår
Förlossning	Ingår
Kastration & Sterilisering	Ingår maxbelopp 2 000 kr

## Självrisiker

Självriskens storlek framgår av ditt försäkringsbrev och grundar sig på det val du gjorde när du tecknade försäkringen. Försäkringen har en fast valbar självrisk och en rörlig självrisk på 25 %. 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.

För de fall din första kontakt med veterinär, i samband med skada, är via Hedvigs parters digitala kanaler sänks din grundsjälvrisk med 1 000 kr under förutsättning att din valda grundsjälvrisk överstiger 1 000 kr.

Om flera skador inträffar vid samma skadetillfälle och ersättning ska betalas från flera moment i försäkringen eller flera av dina privata försäkringar hos Hedvig drar vi bara av en självrisk — den högsta — från det sammanlagda skadebeloppet.



**Vad ersätts,  
var gäller försäkringen, och  
för vem?**

## Vem gäller försäkringen för?

Försäkringen gäller för det djur som anges i försäkringsbrevet, med begränsningar för hund som uppnått åtta veckors ålder samt katt som uppnått tolv veckors ålder.

## Var gäller försäkringen någonstans?

Försäkringen gäller inom Sverige. Den gäller även under högst ett år i övriga EU-länder, Storbritannien, Norge eller Schweiz räknat från avresedagen från Sverige.

Försäkringen gäller inte för något som inträffat i ett land eller område dit UD avråder från att resa.

## När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller från det att försäkringen tecknas med 6 månaders karenstid för sjukdomsfall som inträffar under försäkringstiden.

Karenstiden kan upphävas om du utför en veterinärbesiktning utan anmärkningar inom 30 dagar efter att försäkringen startas.

Försäkringen omfattas inte av ovanstående karens om:

- Djuret haft likvärdig försäkring hos annat försäkringsbolag före tidpunkten före start hos Hedvig. Det vill säga att djuret haft ett oavbrutet försäkringsskydd.
- Djuret försäkras innan 18 veckors ålder och har ett veterinärintyg utan anmärkning som är utfärdat av förordnad veterinär med EU-legitimation. Veterinärintyget får inte vara äldre än 7 dagar vid leveransen av ditt djur



## Begränsningar i försäkringsskyddet

### Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte kostnader kopplade till anmärkningar i veterinärintyg, sjukdomar eller skadefall som uppstått och visat sig innan försäkringen trädde i kraft. Försäkringen ersätter inte följande oavsett när de framträder:

- Navelbräck, kryptorkism eller kroksvans
- Sternumkrok
- Komplikationer orsakade av behandling och vård som inte omfattas av försäkringen
- Smittsam leverinflammation
- Parvovirus, valpsjuka, kattsnuva i de fall djuret inte är vaccinerad enligt rekommendationer i FASS Djurläkemedel
- Sjukdomar som beror på (HCC) om djuret inte är tillräckligt vaccinerad enligt rekommendationer i FASS Djurläkemedel
- Tand- eller bettbesvär eller TR (tandnedbrytningsjukdom (FORL))
- Tandsjukdomar, Tandsten, parodontit (tandlossning) eller komplikationer till dålig mun- eller tandstatus (tex nednötta tänder), bettfel, tandprotes, krona eller tandställning
- Fästingbett med följsjukdomar

Din försäkring ersätter inte följande behandlingar:

- Förebyggande behandling, behandling med autologt konditionerat serum/ plasma (ACS), akupunktur, kiropraktik, stötvågsterapi, laserbehandling eller annan alternativmedicin
- Kostnader för administrativa åtgärder såsom för Intygsskrivning, administrativa avgifter, fakturering, direktregleringsavgifter och receptarvode om det inte är del av ersättningsbar skada
- Hemodialys (blodanalys)
- Yttre kroppsliga proteser, förutom ortoser
- Provtagning och analys av antikroppsbestämning, för att påvisa smittämne eller provtagning och analys med PCR teknik för fastställande av borrelia i blodprov
- Protes/implantatoperationer samt organtransplantationer



## Begränsningar i försäkringsskyddet

### Några begränsningar jag borde hålla koll på? (forts.)

Din försäkring ersätter inte följande behandlingar (forts.):

- Jouravgift och övriga fördyrande kostnader som inte är medicinskt motiverat
- Komplikationer till följd av sjukdom, skada eller till behandling som inte ersätts samt kostnader från tidigare besvär
- Rutinbehandlingar & alternativbehandlingar och kostnader för undersökning och fördyrande kostnader som inte är medicinskt motiverade
- Veterinärvård, medicin, eller andra kostnader i samband med en normal dräktighet
- Avancerad veterinärvård, som till exempel stamcellsbehandling, genterapi, transplantation, eller annan typ av avancerad veterinärvård
- För Bostonterrier, Engelsk- och Fransk Bulldogg samt Mops (eller korsning med någon av dessa raser) ersätts inte kostnader för undersökning, behandling eller operation av luftstrupe, mjuka gommen, näshåla, näsborrar eller förträngningar i svalget

Din försäkring ersätter inte följande försäkringsmoment:

- Kostnader för tandvård, diagnostik, medicin, avlivning & obduktion, plastikoperation, strålning och kemoterapi (magnetrontgen (MR/MRI), strålning, och stål eller cellgiftsbehandling samt cellgifter), rehabilitering, specialkost, sorgberedning, vård av djur, liv. Inte heller kostnader kopplade till anmärkningar i veterinärintyg, sjukdomar eller skadefall som uppstått och visat sig innan försäkringen trädde i kraft

### Generella Säkerhetsföreskrifter

- Ditt djur måste ha vaccinerats enligt gällande rekommendationer och riktlinjer av Sveriges Veterinärförbunds riktlinjer (SVF) och FASS Djurläkemedel
- Du skall omgående kontakta veterinär när djuret insjuknat och se till att veterinärens anvisningar följs
- Ditt djur får inte lämnas obevakat i fordon

### Om du inte uppfyller säkerhetsföreskrift enligt ovan

Om du bryter mot ovanstående säkerhetsföreskrift sätts ersättningen som regel ned med 100%. Avdraget kan också bli mindre om felet varit mindre allvarligt.



VETERINÄRVÅRD

## Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för när en veterinär utfört en medicinskt motiverad undersökning, behandling och vård av kliniska symtom på grund av sjukdom eller olycksfall.

Med olycksfall menas kroppsskada som drabbar det försäkrade djuret genom plötslig, ofrivillig och oförutsedd, yttre händelse. Om veterinären konstaterar att djuret svalt främmande föremål eller blivit akut förgiftad räknas det också som olycksfall.

Försäkringen ersätter även:

- Jouravgifter eller motsvarande kostnader, om de vart medicinskt motiverade.
- Veterinärens resor om de vart medicinskt motiverade vid akut sjukdom eller olycksfall med maximalt 1 500 kr
- Kostnader från tidigare besvär om veterinär har konstaterat att djuret är färdigbehandlad från det tidigare besväret

Behandling och vård i Sverige ska utföras av veterinär legitimerad i ett nordiskt land. Vid vård utomlands ska behandling och vård utföras av legitimerad veterinär.

Ersättning för vård utomlands är begränsad till maximalt 5 000 kr per försäkringsår.

Med olycksfall menas inte:

- Värmeslag
- Tillstånd som enligt veterinärmedicinsk bedömning har sin grund i sjukdom





VETERINÄRVÅRD

## Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- Skador som är komplikationer till följd av skada, sjukdom eller behandling som inte omfattas av försäkringen
- Kostnader orsakade av parasiter eller sjukdom orsakad av smitta som djuret fört med sig från sitt ursprungsland
- Parvovirus, valpsjuka, kattsnuva i de fall djuret inte är vaccinerad enligt rekommendationer i FASS Djurläkemedel
- Sjukdomar som beror på (HCC) om djuret inte är tillräckligt vaccinerad enligt rekommendationer i FASS Djurläkemedel
- Smittsam leverinflammation
- För Scottish Fold ersätts inte undersökning och behandling av ledsjukdomar
- Sjukdomar som har visat sig och därför kunnat upptäckas innan försäkringens startdatum



VETERINÄRVÅRD

Dolda fel

## Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för behandling eller vård för en medfödd alternativt ärftlig sjukdom eller ett fel som har utvecklats före försäljningen/leveransen av djuret, men som inte har visat sig och därför inte kunnat upptäckas.

Med ett dolt fel menar vi en sjukdom eller fel som har utvecklats före försäkringens startdatum men som inte har visat symtom eller annars varit känd.

## Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- Kostnader kopplade till anmärkningar i veterinärintyg
- Om sjukdom eller fel är föremål för organiserat hälsoprogram hos Svenska Kennelklubben (SKK), måste detta ha följts.

## Säkerhetsföreskrifter

- Djuret ska ha försäkrats innan 18 veckors ålder och har ett veterinärintyg utan anmärkning som är utfärdat av förordnad veterinär med EU-legitimation. Veterinärintyget får inte vara äldre än 7 dagar vid leveransen av ditt djur.

## Om du inte uppfyller säkerhetsföreskrift enligt ovan

Om du bryter mot ovanstående säkerhetsföreskrift sätts ersättningen som regel ned med 100%. Avdraget kan också bli mindre om felet varit mindre allvarligt.



VETERINÄRVÅRD

Förlossning

## Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för kostnader kopplade till förlossningskomplikationer om djuret enligt veterinärmedicinsk expertis och vedertagen behandling inte kan föda på egen hand.

I de fall förlossningskomplikationer innebär att djuret behöver förlösa genom kejsarsnitt ersätts endast kostnader för djurets första kejsarsnitt.

Försäkringen gäller för:

- Honkatt som är minst tio månader gammal och maximalt åtta år gammal
- Tik som är minst tjugo månader gammal och maximalt tio år gammal

## Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- Kostnader kopplade till förlossningskomplikationer eller kejsarsnitt för djur som fött en kull och som sedan inte fått vila minst tolv månader innan nästa kull
- Kostnader för förlossningskomplikationer eller kejsarsnitt på raserna engelsk och fransk bulldogg och bostonterrier samt chihuahua (eller korsning med någon av dessa raser)

## Säkerhetsföreskrifter

- Djuret får inte ha sin första kull efter att det uppnått sju års ålder
- Tik som ska paras måste veterinär besiktas inom 30 dagar före parning. Av besiktningen ska det framgå att tiken är i sådan kondition att hon kan förlösa en valpkull utan risk för sin hälsa

## Om du inte uppfyller säkerhetsföreskrift enligt ovan

Om du bryter mot ovanstående säkerhetsföreskrift sätts ersättningen som regel ned med 100%. Avdraget kan också bli mindre om felet varit mindre allvarligt.



VETERINÄRVÅRD

Kastrering eller sterilisering

## Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för kastrering eller sterilisering. Djuret ska vid veterinärbesök uppvisa kliniska symptom på sjukdom eller skada alternativt att kastrering rekommenderas av veterinär för djuret ur ett medicinskt perspektiv.

## Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Ersättningsbeloppet är maximalt 2 000 kr.

Din försäkring ersätter inte:

- Normalkastration i förebyggande syfte



## 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

### 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 förfallodagen meddela oss om du inte accepterar ändringarna och därför vill upphöra med försäkringen. Priset på dina försäkringar kan påverkas av din skadehistorik.

När vi beräknar premie tar vi hänsyn till flera faktorer, till exempel kvadratmeter, din ålder, antal försäkringar, antal personer i hushållet och var du bor. Premien på dina försäkringar kan påverkas av hela din tidigare skadehistorik från alla dina försäkringar hos oss.

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

Hedvig använder sig av ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR). Detta register innehåller vissa uppgifter om skadan samt uppgift om vem som begärt ersättning.

Det innebär att Hedvig får reda på om du tidigare anmält någon skada hos annat försäkringsföretag, tjänstepensionsföretag eller myndighet som handlägger likartade ersättningsanspråk.

Ändamålet med GSR är att till försäkringsföretag, tjänstepensionsföretag och myndigheter som handlägger likartade ersättningsanspråk tillhandahålla ett underlag för att identifiera oklara försäkringsfall och ersättningsanspråk.

Därigenom kan företag och myndigheter mot verka utbetalning av ersättningar som baseras på oriktiga uppgifter liksom felaktig utbetalning från flera försäkringar för samma skada. Uppgifterna kan även användas i avidentifierad eller pseudonymiserad form för statistiska ändamål och analyser på aggregerad nivå.

Personuppgiftsansvarig för GSR är Skadeanmälningsregister (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se [gsr.se](https://gsr.se) för mer information.

### 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 meddelas 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 [hedvig@hedvig.com](mailto:hedvig@hedvig.com) eller kontakta vårt dataskyddsombud på [dataskyddsombud@hedvig.com](mailto:dataskyddsombud@hedvig.com).



## Allmänna villkor och förköpsinformation

### Om du är missnöjd med något

Skriv direkt till oss 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.

#### Omprövning

Ta alltid först kontakt med den som handlagt ärendet. Ett samtal eller meddelande kan ge kompletterande uppgifter och eventuella missförstånd kan klaras upp.

#### Klagomålshantering

Om du efter den nya kontakten med Hedvig fortfarande inte är nöjd har du alltid möjlighet att överklaga vårt beslut till vår klagomålsansvarig genom att kontakta denne på [complaints@hedvig.com](mailto:complaints@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 vända dig till ARN:s särskilda avdelning för försäkringsfrågor. ARN prövar ditt ärende mot en avgift. Mejla ARN på [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se) ([www.arn.se](http://www.arn.se)).

#### Domstol

Liksom vid andra tvister kan du vända dig till domstol. Ta kontakt med närmaste tingsrätt om du vill veta mer, till exempel om förenklat rättegångsförfarande. Observera dock att om tvisten rör värdering av egendom ska den prövas enligt vad som anges i detta villkor.

#### Konsumenternas försäkringsbyrå

Konsumenternas försäkringsbyrå lämnar allmänna upplysningar i frågor som rör försäkring. Konsumenternas försäkringsbyrå Tel: 0200-22 58 00, [konsumenternas.se](http://konsumenternas.se).

#### Konsumentverket

Du kan också få vägledning från Konsumentverket, [hallakonsument.se](http://hallakonsument.se)

Du kan också vända dig till den kommunala konsumentvägledningen för information och råd om försäkringar.



## Allmänna villkor och förköpsinformation

### Om Hedvig

Hedvig Försäkring AB (org. nr. 559245-5223, Tulegatan 2A, 113 58 Stockholm) är försäkringsgivare för denna försäkring. Hedvig Försäkring AB är ett försäkringsföretag och står under Finansinspektionens tillsyn.

För försäkringsavtalet tillämpas försäkringsavtalslagen (2005:104) och andra tillämpliga svenska lagar och regler.

De fullständiga villkoren finns på vår webbplats. Du kan också kontakta oss om du önskar informationen i annan form än digital, mejla eller kontakta Hedvig Försäkring AB direkt i din app.

Hedvig Försäkring AB tillhandahåller inte sådan rådgivning som avses i lag (2018:1219) om försäkringsdistribution, men vi lämnar förslag på försäkringsavtal som är anpassade efter dina krav och behov. Våra anställda som säljer försäkring får en fast lön.

Är försäkringen tecknad online via vår webbplats betalas ingen ersättning eller provision till våra anställda för försäljningen.



## 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

<b>Affektionsvärde</b>	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.
<b>Akut sjukdom</b>	Akut sjukdom är en oförutsedd försämring av ditt hälsotillstånd som inte är olycksfallsskada enligt definitionen för detta (se även olycksfallsskada).
<b>Alternativbehandling</b>	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.
<b>Bedrägeri</b>	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.
<b>Begränsningar</b>	I försäkringen finns olika begränsningar. Det beskriver bl.a föremål och händelser som försäkringen inte gäller för.
<b>Djur (lös egendom)</b>	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.
<b>Dräktighet</b>	Tiden en tik/honkatt bär på foster fram till födseln.



## Begreppsförklaringar

### Från A till Ö (forts.)

<b>Försäkrad</b>	Försäkrad är det djur som är angett i försäkringsbrevet.
<b>Försäkringsbedrägeri</b>	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.
<b>Försäkringsbelopp</b>	Med försäkringsbelopp menar vi den maximala ersättning som kan betalas ut från försäkringen vid skada.
<b>Försäkringsbrev</b>	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.
<b>Försäkringsgivare</b>	Försäkringsgivare är det bolag som ingått avtal med dig som försäkringstagare. Av ditt försäkringsbrev framgår vilket försäkringsbolag som är din försäkringsgivare.
<b>Försäkringsår</b>	Ett försäkringsår räknas från den dag du tecknar försäkringen och 12 månader framåt. Tecknar du försäkringen år 1 den 2 april så gäller försäkringen till år 2 den 2 april, därefter börjar ett nytt försäkringsår.
<b>Implantatoperation</b>	T.ex. pacemaker eller andra implantat.
<b>Inköpspris</b>	Är det pris som du betalat vid köpet när du skaffade ditt djur.
<b>Lös egendom/prylar</b>	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.
<b>Marknadsvärde</b>	Marknadsvärdet är det pris som mest sannolikt kan erhållas vid försäljning av ett föremål på den allmänna marknaden.
<b>Maxbelopp</b>	Det högsta belopp du kan få i ersättning under ett försäkringsår eller under djurets livstid.
<b>Norden</b>	Länderna Sverige, Norge, Finland, Danmark, Island, Grönland och Färöarna.



## Begreppsförklaringar

### Från A till Ö (forts.)

<b>Olycksfallsskada</b>	Med olycksfallsskada menas en skada på kroppen som drabbat djuret ofrivilligt genom ett plötsligt utifrån kommande våld mot kroppen. Det är fyra kriterier som alla måste vara uppfyllda för att det ska vara en ersättningsbar olycksfallsskada enligt försäkringsvillkoren: kroppsskada, plötslig, ofrivillig samt yttre händelse. Det kan betyda att händelser som ibland kallas olycksfall inte alltid är en skada enligt de villkor som gäller för försäkringen och då kan inte ersättning lämnas.
<b>Premie</b>	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.
<b>Preskription</b>	Preskriptionsreglerna säger när en skada eller ett försäkringsfall senast måste vara anmänt för att man inte ska förlora rätten till ersättning.
<b>Protesoperationer</b>	Protes - t.ex. höftledsprotes
<b>Rehabilitering</b>	T.ex. simning, massage, stretching och treadmill.
<b>Rutinbehandlingar</b>	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 pälsklipping
<b>Självrisk</b>	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.
<b>Säkerhetsföreskrifter</b>	Med säkerhetsföreskrift avses vissa bestämda handlingsätt 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.
<b>Tidigare besvär</b>	T.ex. något som ditt djur har behandlats, medicinerats, undersökts eller uppvisat symtom för innan försäkringen startade.
<b>TR/FORL</b>	TR är en förkortning av: Tooth Resorption, men sjukdomen kallas även: FORL – Feline Odontoclastic Resorptive Lesions.
<b>Tvist</b>	Med tvist avses ett krav som helt eller delvis avisas och som kan prövas i allmän domstol.



# Hedvig

Hemsida  
E-post  
Telefon  
Adress

Org. nr

hedvig.com  
hedvig@hedvig.com  
+46 010-45 99 200  
Tulegatan 2A  
SE-113 58  
Stockholm, Sverige  
559245-5223

Hedvig Försäkring AB (org. nr. 559245-5223) är försäkringsgivare för denna försäkring. Hedvig Försäkring AB är ett försäkringsföretag och står under Finansinspektionens tillsyn.