Djurförsäkring Basic

Förköpsinformation för SE_PET-BASIC-T&C-2023-03-01-HEDVIG

Gäller från 2024-09-20

Det är viktigt att du läser den här informationen.

Hedvigs djurförsäkring Basic är designad för att göra livet enkelt för både dig och ditt husdjur. Personlig service, grundläggande skydd och fria FirstVet-samtal. De fyra försäkringsmomenten ger ett grundläggande ekonomiskt skydd – Veterinärvård, dolda fel, förlossning och kastrering/sterilisering. Detta är en översiktlig information som du har rätt att få innan du köper försäkringen och det är därför viktigt att du läser igenom den. Försäkringen innehåller också viktiga begränsningar och aktsamhetskrav. Om något skydd är särskilt viktigt för dig bör du därför ta reda på om det omfattas av försäkringen. Kontakta oss gärna. De fullständiga villkoren finns på vår webbplats.

Var gäller försäkringen?

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.

Vem gäller försäkringen för?

Försäkringen gäller för det djur som anges i försäkringsbrevet, med begräsningar för hund som uppnått åtta veckors ålder samt katt som uppnått tolv veckors ålder. Försäkringen gäller från det att försäkringen tecknas med 6 månaders karenstid för sjukdomsfall som inträffar under försäkringstiden. Karenstiden kan upphävas vid veterinärbesiktning utan anmärkningar inom 30 dagar efter att försäkringen startas.

Veterinärvård

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

Dolda fel

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.

Kastrering & Sterilisering

Försäkringen lämnar ersättning för kastration 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.

Förlossning

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

Djurförsäkring Basic gäller inte för allt.

Djurförsäkring Basic gäller inte för bland annat kostnader för tandvård, diagnostik, medicin, avlivning & obduktion plastikoperation, strålning och kemoterapi (magnetröntgen (MR/MRI), strålning, och stål eller cellgiftsbehandling samt cellgifter), rehabilitering, specialkost, sorgberarbetning, 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

Vad ersätter försäkringen?

Skyddet i djurförsäkringen Basic ersätter vid bland annat

- Veterinärvård
- Dolda fel
- Förlossning
- Kastrering & Sterilisering
- Årlig undersökning hos FirstVet
- Allmän rådgivning via videosamtal hos FirstVet

Hur stor blir ersättningen?

Din försäkring ersätter maximalt 30 000 kr per försäkringsår, det är den högsta ersättning du kan få, oavsett antal skador som inträffar eller vilket försäkringsmoment du nyttjar.
Observera att försäkringsmomentet Kastrering & Sterilisering har maxbelopp på 2 000 kr ersättning

Vad ersätts inte?

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:

- Navelbråck, 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 som inte är en direkt följd av olycksfall eller TR (tandnedbrytningssjukdom (FORL)
- Tandsjukdomar, Tandsten, parodontit (tandlossning) eller komplikationer till dålig mun- eller tandstatus (tex nednötta tänder), bettfel, tandprotes, krona eller tandställning ersätts inte
- Fästingbett med följdsjukdomar

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
- 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

Aktsamhetskrav

Var rädd om ditt djur
För att vi ska kunna ersätta dig fullt ut vid sjukdom eller olycka, måste du ha varit aktsam. Har du inte följt säkerhetsföreskrifter som finns i försäkringsvillkoren kan ersättningen minskas. Hur stor minskningen blir beror på hur din oaktsamhet påverkat skadan och dess omfattning.

Här är några av de viktigaste kraven:

- 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
- 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 är äldre än 7 dagar vid leveransen av ditt djur.
- 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

Reseskydd

Vid vård utomlands ska behandling och vård utföras av legitimerad veterinär. Ersättning för vård utomlands är begränsad till maximalt 5 000 kr per försäkringsår.

Självrisk

Självriskens storlek framgår av ditt försäkringsbrev och grundar sig på det val du gjorde när du tecknade försäkringen. Försäkringen omfattas av både en fast och en rörlig självrisk.

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.

Om dina uppgifter ändras

Det är viktigt att du talar om för oss om någon uppgift som du lämnat till oss förändrats. Oriktiga uppgifter kan påverka din möjlighet att få ersättning om något skulle hända.

Priset på din försäkring

När vi ändrar premien eller villkoren i övrigt meddelar vi dig om ändringarna minst 30 dagar i förväg. 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

Avtalstiden

Försäkringen tecknas på ett år om vi inte kommit överens om annan tid och gäller från den dag som anges i försäkringsbrevet. Din försäkring träder i kraft dagen efter du ansökt om försäkring om vi inte kommit överens om annan försäkringstid.

Svensk lag tillämpas på avtalet.

Försäkringsbrevet

Avtalet mellan oss utgörs av försäkringsbrevet och de fullständiga försäkringsvillkoren. Det du vill ha försäkrat ska finnas med i försäkringsbrevet.

Vi ber dig läsa försäkringsbrevet och kontakta oss om det är något som fattas eller är fel, så ändrar vi det.

Betalning

Premien debiteras månadsvis i efterskott.

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

Följden av obetald försäkring

Om du inte betalar försäkringen i tid får vi säga upp den. Försäkringen upphör 14 dagar efter att vi skickat dig en skriftlig uppsägning. Betalar du inom de 14 dagarna fortsätter försäkringen att gälla som vanligt.

Förnyelse av försäkringen

Din försäkring förnyas normalt om den inte har sagts upp till försäkringstidens slut, eller om det framgår av avtalet eller andra omständigheter att den inte ska förnyas.

Rätt att säga upp försäkringen

Du har rätt att säga upp försäkringen med omedelbar verkan när du vill.

Vi kan säga upp din försäkring om du eller annan försäkrad grovt åsidosatt era skyldigheter eller vid andra synnerliga skäl.

Om du ångrar dig

När du köpt din produkt eller tjänst på internet, telefon eller utanför våra kontor, så kallat distansköp, har du möjlighet att ångra köpet inom 14 dagar. Kontakta oss så hjälper vi dig. Har du hunnit betala får du pengarna tillbaka med avdrag för den tid som du haft tjänsten.

Närmare bestämmelser om ångerrätt finns i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Behandling av 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 maila direkt till Hedvigs support på help@hedvig.com eller kontakta vårt dataskyddsombud på dataskyddsombud@hedvig.com.

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.se

Om vi inte kommer överens

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 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 också vända dig till ARN:s särskilda avdelning för försäkringsfrågor. ARN prövar ditt ärende utan kostnad. Maila 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 www.hedvig.com/legal.

Konsumentvägledning

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

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/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, maila 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/legat.

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/legal.