Mars
2023

Försäkringsvillkor Djur Standard

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	8
Dolda fel	10
Förlossning	11
Kastrering eller sterilisering	12
Tandvård	13
Diagnostik	14
Medicin	15
Avlivning	16
Plastikoperation	17
Strålning & cellgifter	18
Rehabilitering	19
Specialkost	20
Vad händer vid en skada?	21
Begränsningar	22
Allmänna villkor och förköpsinformation	24
Begreppsförklaringar	28

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?

Vilket skydd gäller för min försäkring?

Din försäkring ersätter maximalt 60 000 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	STANDARD
Veterinärvård	Ingår
Dolda fel	Ingår
Förlossning	Ingår
Kastration & Sterilisering	Ingår maxbelopp 4 000 kr
Tandvård	Ingår
Diagnostik	Ingår
Medicin	Ingår maxbelopp 6 000 kr
Avlivning & Obduktion	Ingår maxbelopp 2 000 kr
Plastikoperation	Ingår
Strålning och kemoterapi	Ingår maxbelopp 10 000 kr
Rehabilitering	Ingår maxbelopp 6 000 kr
Specialkost	Ingår maxbelopp 3 000 kr

Självrisker

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 begräsningar 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. Gäller ej För TR (tandnedbrytningssjukdom (FORL).

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 är 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:

- 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

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 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

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.

Försäkringen ersätter merkostnader med maximalt 7 000 kr om ditt djur blir skadat utomlands och ni inte kan resa hem som planerat. 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 är 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 4 000 kr.

Din försäkring ersätter inte:

- Normalkastration i förebyggande syfte

VETERINÄRVÅRD

Tandvård

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för behandlingar för tandfraktur orsakad av olycksfall, gingivit, korrigering av bettfel, frakturer på mjölktänder, utdragning av kvarsittande mjölktänder och tandcysta utförd i medicinskt syfte av legitimerad tandläkare eller av veterinär.

För TR (tandnedbrytningssjukdom (även kallad FORL), som är påvisad via röntgen eller vid undersökning, gäller försäkringen efter karenstiden på 6 månader från försäkringens startdag oavsett om veterinärintyg lämnats inom 30 dagar eller ej

Med olycksfall menas kroppsskada som drabbar den försäkrade djuret genom plötslig, ofrivillig och oförutsedd, yttre händelse.

Med olycksfall menas inte:

- Tillstånd som enligt veterinärmedicinsk bedömning har sin grund i sjukdom

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Om djuret drabbas av TR (FORL) under karenstiden kan försäkringen undanta kostnadsersättning för sjukdomen.

Din försäkring ersätter inte:

- Tandsjukdomar, Tandsten, parodontit (tandlossning) eller komplikationer till dålig mun- eller tandstatus (tex nednötta tänder), bettfel, tandprotes, krona eller tandställning
- Tand- eller bettbesvär som inte är en direkt följd av olycksfall eller TR (tandnedbrytningssjukdom (FORL)
- Komplikationer till följd av sjukdomar i munhålan, dålig mun- eller tandstatus, bettfel, tandprotes, krona eller tandställning

Säkerhetsföreskrifter

- Du ska sköta dit djur så att skador på grund av dålig munhälsa inte uppstår

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

Diagnostik

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för magnetresonans (MR/MRI), datortomografi (CT), fluoroskopi eller scintigrafi som enligt veterinärmedicinsk expertis är nödvändig för att kunna fastställa vidare behandlingsåtgärd för djuret och som i förväg godkänts av Hedvig.

Om det visar sig att djuret drabbats av en sjukdom som inte omfattas av försäkringen ersätter försäkringen maximalt kostnader med 2 000 kr, efter självrisk.

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 är äldre än 7 dagar vid leveransen av ditt djur.
- Om Säkerhetsföreskriften inte har uppfyllts kan du få ersättning med maximalt 2 000 kr fram till diagnos där det fastställts att djuret har någon av nedanstående ledsjukdomar:
    - Höftledssjukdom
    - Armbågsledssjukdom
    - Patellaluxation
    - Osteokondros
    - Short ulna
    - Perthes sjukdom
    - Degenerativa ledsjukdomar för rygg-, knä- och led

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

Medicin

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för nödvändig medicin och förbandsmaterial som veterinären använder vid behandlingstillfället.

Försäkringen ersätter receptförskrivna eller utlämnade läkemedel av veterinär med upp till 6 000 kr per försäkringsår. Medicin och läkemedel ska vara godkända av Läkemedelsverket.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- Kostnader för, medicin, eller andra kostnader i samband med en normal dräktighet
- Kostnad för vaccin som omfattas av för var tid gällande rekommendationer av Veterinärmedicinska rådet (VMR)
- Kostnad för rutinbehandlingar

VETERINÄRVÅRD

Avlivning

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för avlivning och omhändertagande som utförs av veterinär om ditt djur insjuknar eller skadas så att den måste avlivas.

Om vi kräver eller på förhand godkänner obduktion på djuret så står vi för kostnaden.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Vid avlivning är ersättningen begränsad till maximalt 2 000 kr.

Försäkringen ersätter merkostnader med maximalt 7 000 kr om ditt djur avlider utomlands och transporteras till hemorten.

Säkerhetsföreskrifter

- Du skall omgående kontakta veterinär när djuret insjuknat och se till att veterinärens anvisningar följs

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

Plastikoperation

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för kirurgisk korrigering av hud, slemhinnor eller annan kroppsdel som utförs i medicinskt syfte av veterinär.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- För Bostonterrier, Engelsk- och Fransk bulldogg samt Mops (eller korsning med någon av dessa raser) ersätts inte kostnader för undersökning, behandling eller operation (korrigering) av luftstrupe, mjuka gommen, näshåla, näsborrar, hudveck, eller förträngningar i svalget
- För Shar Pei (eller korsning med någon av dessa raser) ersätts inte kostnader för undersökning och behandling av ögon-, öron- eller hudsjukdomar
- För Perser och Exotic (eller korsning med någon av dessa raser) ersätts inte kostnader för undersökning, behandling eller operation av näshåla eller näsborrar

VETERINÄRVÅRD

Strålning & cellgifter

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för behandling av cancer stråL- eller cellgiftsbehandling i fall där veterinär rekommenderar detta.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Ersättningen är begränsad till maximalt 10 000 kr.

Din försäkring ersätter inte:

- Avancerad veterinärvård, som till exempel stamcellsbehandling, genterapi, transplantation, eller annan typ av avancerad veterinärvård

VETERINÄRVÅRD

Rehabilitering

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för medicinskt motiverad rehabilitering ordinerad av veterinär i samband med akut skada samt av fastställd sjukdom eller olycksfall i led, nerv, muskel eller sena och även fraktur eller diskbråck som ersätts av försäkringen.

Ersättningsbeloppet för rehabilitering är maximalt 6 000 kr.

En veterinär eller någon som veterinären har rekommenderat ska utföra behandlingen.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- Förebyggande behandling, behandling med autologt konditionerat serum/ plasma (ACS), akupunktur, kiropraktik, stötvågsterapi, laserbehandling eller annan alternativmedicin
- Rehabilitering för sjukdom, olycksfall eller skada som inte i grunden är ersättningsbar
- Kostnader vid rehabilitering av kronisk led-, rygg-, nerv-, muskel- och sensjukdom utgår ersättning en gång under djurets liv
- Rehabiliterande behandling utförd utomlands
- Resor, transporter eller inackorderingskostnader under rehabiliteringen

Säkerhetsföreskrifter

- Du måste följa anvisningar och rekommendationer av veterinär avseende behandling, eftervård och rehabilitering av djuret

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

Specialkost

Vad ersätter försäkringen?

Försäkringen lämnar ersättning för medicinskt foder utlämnat av veterinär som inte är receptbelagd men som är ordinerat av en veterinär. Ersättning för specialkost kan maximalt lämnas under 12 månader från skadetillfället samt maximalt med 3 000 kr.

Några begränsningar jag borde hålla koll på?

Din försäkring ersätter inte:

- Kostnader för Rutinbehandlingar
- Veterinärvård, medicin, eller andra kostnader i samband med en normal dräktighet
- Alternativbehandlingar
- Komplikationer till följd av sjukdom, skada eller till behandling som annars inte ersätts
- Kostnader från tidigare besvär
- Kostnader för undersökning och fördyrande kostnader som inte är medicinskt motiverade

Säkerhetsföreskrifter

- Du måste följa anvisningar och rekommendationer av veterinär avseende behandling, eftervård och rehabilitering av djuret

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.

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.

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.

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	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.
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 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.
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
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.

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.