

Weitere Informationen und unkomplizierte Online-Angebote erhalten Sie unter www.smartpaws.ch

Inhalt Klicken Sie auf den Titel, um zur Seite zu springen

Informationen über Ihre Versicherung

1. Generelle Bestimmungen
2. Was ist durch Ihre Versicherungspolice abgedeckt?
3. Ausnahmen - Was ist durch Ihre Versicherungspolice nicht abgedeckt?
4. Selbstbehalt und Zuzahlung
5. Einen Versicherungsanspruch geltend machen
6. Wesentliche Bedingungen und Pflichten
7. Zahlung der Versicherungsprämie
8. Änderungen an Ihrer Versicherungspolice vornehmen
9. Eine Beschwerde einreichen
10. Definitionen (Wörter mit besonderer Bedeutung)

Informationen über Ihre Versicherung

Sehr geehrte Kundin

Willkommen und vielen Dank, dass Sie sich für die Smart Paws / Wise Paws Tierkrankenversicherung entschieden haben.

Gerne informieren wir Sie nachstehend den wesentlichen Inhalt Ihres Versicherungsvertrags und über die Identität des Versicherers (gemäss Artikel 3 des Versicherungsvertragsgesetzes).

Wer sind Ihre Vertragspartner?

Zuständig für diese Versicherung ist Smart Paws GmbH, Innere Margarethenstrasse 5, 4051 Basel, Schweiz (nachstehend "Smart Paws" genannt). Sie verwaltet im Auftrag des Versicherers alle Aspekte Ihrer Versicherungspolice, einschließlich Fragen zu Leistungen und allgemeine Anfragen zur Versicherungspolice. Versicherer ist die Europäische Reiseversicherung (ERV), Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz in Basel, St.-Alban Anlage 56, 4002 Basel, Schweiz.

Welche Risiken sind versichert?

Die Ereignisse, bei deren Eintritt Smart Paws zu einer Leistung verpflichtet ist, ergeben sich aus dem Versicherungszertifikat und den entsprechenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Dem Versicherungsvertrag entnehmen Sie zudem jegliche Einschränkungen. Er bestätigt auch die Angaben zu dem versicherten Haustier, das Datum des Versicherungsbeginns und etwaige Vermerke, Selbstbehalte oder Zuzahlungen.

Welche Versicherungsleistungen werden erbracht?

Die Höhe bzw. die Höchstgrenze und die Art der Versicherungsleistungen sind dem Versicherungszertifikat und den nachfolgenden AVB zu entnehmen. Gleiches gilt für Selbstbehalte, Zuzahlungen und Wartefristen.

Wie hoch ist die geschuldete Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt vom gewählten Versicherungsschutz, dem Alter des Tieres, der Schadenbelastung und von den versicherten Risiken ab. Details zu der Prämie und den gesetzlichen Abgaben und Gebühren (z.B. eidgenössischer Stempel) sind dem Versicherungszertifikat und der Prämienrechnung zu entnehmen. Die Prämie wird grundsätzlich einmal im Jahr erhoben. Auf Wunsch sind – allenfalls gegen einen Zuschlag – andere Zahlungsarten möglich.

Welche Pflichten haben Sie als Versicherungsnehmer?

Unter die wesentlichen Pflichten des **Versicherungsnehmers** fällt beispielsweise Folgendes:

- Sie müssen Ihr Haustier einem jährlichen **Gesundheitscheck** bei einem **Tierarzt** unterziehen. Nähere Informationen dazu finden Sie unter Punkt 3.8 dieser AVB.
- Bei Abklärungen durch Smart Paws, so z.B. bei Abklärungen im Schadenfall, hat der **Versicherungsnehmer** mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).
- Im Schadenfall sind die zumutbaren Massnahmen zur Minderung und Klärung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).
- Führt eine Veränderung der in Versicherungsantrag und Police festgehaltenen erheblichen Tatsachen zu einer Erhöhung des Risikos, haben Sie die Pflicht, dies der Smart Paws unverzüglich mitzuteilen (Gefahrserhöhung).
- Es liegt in Ihrer Verantwortung, die Angaben auf Ihrem Versicherungsschein zu überprüfen und uns mitzuteilen, wenn die Angaben nicht korrekt sind.

Wann beginnt und endet Ihr Versicherungsvertrag?

Ihr Vertrag beginnt und endet an dem im Versicherungszertifikat aufgeführten Datum. Ein Leistungsanspruch verfällt nach Ablauf des versicherten Zeitraums. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um 365 Tage, wenn Sie nicht bis spätestens 14 Tage nach Beginn des neuen Versicherungszeitraums schriftlich oder per E-Mail gekündigt haben.

Mindestens 30 Tage vor Ablauf des Versicherungszeitraums senden wir Ihnen die Vertragsverlängerung zu. Diese wird an Ihren Versicherungsagenten geschickt, wenn Sie einen solchen eingesetzt haben.

Wesentliche Vertragsänderungen

Die Vertragsverlängerung beinhaltet den Beitrag, den Sie für den neuen Versicherungszeitraum zahlen müssen und der sich in Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren erhöhen kann;

- dem Alter Ihres Haustieres;
- der Anzahl und dem Wert der von Ihnen geltend gemachten Ansprüche;
- Erhöhung der Tierarztgebühren;
- allgemeine Inflationsrate.

In der Vertragsverlängerung werden alle Änderungen des Versicherungsschutzes aufgeführt, die für den neuen Versicherungszeitraum gelten. Dies kann das Hinzufügen einer neuen Zuzahlungen zu Ihrer Versicherungspolice, die Erhöhung einer bereits in Ihrem Versicherungsschutz enthaltenen Zuzahlungen oder Änderungen Ihrer Versicherungsleistungen, Bedingungen und Konditionen betreffen.

Wenn Sie den Beitrag per Lastschrift bezahlen, verlängert sich Ihre Versicherungspolice automatisch zu den Bedingungen, die wir in dem Schreiben zur Verlängerung angeboten haben, Wir werden den neuen Beitrag mit der bestehenden Lastschriftanweisung zu Beginn des neuen Versicherungszeitraums einziehen.

Ihr 14 tägiges Widerrufsrecht

Zu Beginn jedes Versicherungszeitraums haben Sie 14 Tage Zeit, um unsere Bedingungen zu überprüfen und zu entscheiden, ob Sie mit Ihrem Versicherungsschutz fortfahren wollen. Wenn Sie sich entscheiden, Ihre Versicherungspolice nicht weiterzuführen, können Sie sie kündigen, indem Sie uns die Dokumente zusammen mit einer schriftlichen Aufforderung zur Kündigung Ihrer Versicherungspolice zurücksenden. Wir erstatten Ihnen die von Ihnen gezahlten Beiträge, solange während der Widerrufsfrist kein Anspruch besteht.

Unser Kündigungsrecht

Der Vertrag kann durch uns schriftlich oder per E-Mail vorzeitig beendet oder geändert werden:

- a) wenn Sie ins Ausland gezogen sind;
- b) wenn Sie uns durch falsche oder unvollständige Angaben zu Ihrer Versicherungspolice oder einem Schadensfall irreführt haben;
- c) wenn Sie jemandem geholfen haben, eine betrügerische Forderung zu stellen;
- d) wenn Sie sich nicht an die Bedingungen halten;
- e) bei Tod des versicherten Haustieres;
- f) wenn Sie nicht ehrlich mit uns kommuniziert haben.

Allgemeines Kündigungsrecht im Schadenfall

Nach jedem Schadenfall, für den die Smart Paws eine Leistung erbracht hat,

- können Sie spätestens 14 Tage nachdem Sie die Leistungsabrechnung von Smart Paws erhalten haben, und
- kann Smart Paws spätestens bei der Leistungserbringung den Versicherungsvertrag schriftlich kündigen.

Die Versicherung endet dann 14 Tage nach dem Eintreffen der Kündigung bei der anderen Partei.

Besitzer- und Halterwechsel

Bei einem Verkauf, einem Umtausch, einem Halterwechsel oder einer Verschenkung des versicherten Haustieres müssen Sie Smart Paws innerhalb von 14 Tagen nach erfolgter Änderung schriftlich benachrichtigen. Die Rechte und Pflichten aus dem bestehenden Vertrag gehen auf den neuen Besitzer bzw. Halter über.

Der neue Besitzer bzw. Halter hat die Möglichkeit, während 30 Tagen nach der Änderung schriftlich auf die Übernahme der Versicherung zu verzichten. Smart Paws hat ebenfalls das Recht, innerhalb von 14 Tagen nachdem sie Kenntnis von der Änderung erhalten hat, vom Vertrag zurückzutreten. Der Vertrag endet frühestens 30 Tage nach der Kündigung.

Weshalb werden Personendaten bearbeitet, weitergegeben und aufbewahrt? Welche Personendaten werden bearbeitet?

Die Datenerhebung und -bearbeitung dient dem Betrieb von Versicherungsgeschäften, dem Vertrieb, Verkauf, der Verwaltung, der Vermittlung von Produkten/Dienstleistungen, der Risikoprüfung sowie der Abwicklung von Versicherungsverträgen und allen damit verbundenen Nebengeschäften.

Die Daten werden physisch und/oder elektronisch gemäss den Vorschriften des Gesetzgebers erhoben, bearbeitet, aufbewahrt und gelöscht. Daten, welche die Geschäftskorrespondenz betreffen, sind während mindestens 10 Jahren ab Vertragsauflösung und Schadendaten während mindestens 10 Jahren nach Erledigung des Schadenfalles aufzubewahren.

Im Wesentlichen werden folgende Datenkategorien bearbeitet: Interessentendaten, Kundendaten, Vertrags- und Schadendaten, Gesundheitsdaten, Daten von Geschädigten und Anspruchstellern sowie Inkassodaten.

Smart Paws wird ermächtigt, alle diese Daten im erforderlichen Ausmass an Mit- und Rückversicherer, Amtsstellen, Versicherungsgesellschaften und -institutionen, zentrale Informationssysteme der Versicherungsgesellschaften, andere Einheiten der Unternehmensgruppe, Kooperationspartner, Spitäler, Ärzte, externe Sachverständige und sonstige Beteiligte im In- und Ausland weiterzugeben sowie von all diesen Stellen Auskünfte einzuholen. Die Ermächtigung umfasst insbesondere die physische und/oder elektronische Datenaufbewahrung, die Verwendung der Daten für die Bestimmung der Prämie, für die Risikoabklärung, für die Bearbeitung von Versicherungsfällen, für die Missbrauchsbekämpfung, für statistische Auswertungen sowie innerhalb der Unternehmensgruppe einschliesslich Kooperationspartnern auch für Marketingzwecke samt Erstellung von Kundenprofilen, die dazu dienen, dem Antragsteller individuelle Produkte anzubieten.

Welche Gebühren werden in Rechnung gestellt?

Bei Mahnungen und Beteiligungen stellt die Smart Paws folgende Gebühren in Rechnung:

- Gebühr für eine gesetzliche Mahnung CHF 20.–,
- Gebühr für die Einleitung einer Beteiligung (zuzüglich amtlicher Beteiligungs- und Gerichtskosten) CHF 50.–,
- Gebühr für die Löschung einer Beteiligung CHF 80.–. (Die Löschung erfolgt nur, wenn alle Ausstände beglichen sind.)

Was gilt es ausserdem zu beachten?

Massgebend bleibt in jedem Fall der konkrete Versicherungsvertrag.

Der Einfachheit halber wird im gesamten Text die männliche Form verwendet; die weibliche Form ist selbstverständlich eingeschlossen.

Im Zweifelsfall gilt für die Auslegung und den Inhalt sämtlicher Dokumentationen ausschliesslich die deutsche Version.

So erreichen Sie uns

Ihre Versicherungsnummer, welche Sie bei jedem Kontakt mit uns angeben müssen, finden Sie auf Ihrem Versicherungszertifikat.

Unsere Öffnungszeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 16.00 Uhr.

Hotline für Versicherungsansprüche

061 204 5540
leistung@smartpaws.ch

Bitte wenden Sie sich an die Anspruchs-Hotline, wenn Sie einen neuen Schaden geltend machen möchten, Ihr Haustier eine weitere Behandlung benötigt, Sie eine Frage zu einem bestehenden Schadensfall haben oder wenn Sie wissen möchten, ob eine bestimmte Behandlung abgedeckt ist.

Policen-Hotline

061 204 5540
vertrag@smartpaws.ch

Bitte wenden Sie sich an die Policen-Hotline, wenn Sie eine allgemeine Frage zu Ihrer Versicherungspolice haben oder wenn Sie eine Änderung vornehmen möchten, z.B. eine neue Adressänderung.

Anrufe können zu Schulungs- und Qualitätszwecken aufgezeichnet und überwacht werden. Ihre gesamte schriftliche Korrespondenz ist zu richten an: Smart Paws GmbH, Innere Margarethenstrasse 5, 4051 Basel, Schweiz.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Wir wissen, dass Allgemeine Versicherungsbedingungen oft schwer zu lesen und zu verstehen sind. Deshalb haben wir diese AVB leicht lesbar gestaltet, denn wir möchten, dass Sie Vorteile Ihres Versicherungsschutzes nutzen können.

Bestimmte Wörter in diesem Dokument sind fett gedruckt. Dabei handelt es sich um wichtige Wörter, die in einem bestimmten Zusammenhang eine bestimmte Bedeutung haben. Eine vollständige Liste all dieser Wörter finden Sie in Kapitel 10 (Definitionen) dieses Dokuments.

Sie können eine Kopie dieser Bedingungen von unserer Webseite www.smartpaws.ch herunterladen oder uns bei Unklarheiten kontaktieren.

1. Generelle Bestimmungen

Versicherte Person und Tier

Die Versicherung ist gültig, wenn Sie Ihren zivilrechtlichen Wohnsitz oder Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Schweiz haben und der rechtmässige Besitzer des versicherten Haustieres sind. Versichert ist der/die auf dem Versicherungszertifikat aufgeführte Hund oder Katze, welche/r in der Schweiz gehalten wird.

Aufnahmebedingungen

Smart Paws: Es können nur gesunde Tiere, die älter als 8 Wochen und jünger als 8 Jahre sind, aufgenommen werden.

Wise Paws: Es können nur gesunde Tiere, die älter als 8 Wochen sind, aufgenommen werden. Es gibt keine Altersbegrenzung.

Alle Tiere müssen in weniger als 365 Tage vor Beginn des Vertrages einem **Gesundheitscheck** unterzogen werden.

Zurück zum Inhalt

Nicht versicherbare Tiere

Ihre Haustiere, welche der gewerbmässigen Zucht laut Tierschutzverordnung (TSchV) dienen, können Sie nicht bei uns versichern. Der Versicherungsschutz gilt ausserdem nicht für Haustiere, die unter folgenden Rassen aufgelistet sind oder mit ihnen gekreuzt wurden:

- Tschechoslowakischer Wolfshund, Saarloos- Wolfshund, Dogo Guatemalteco, Wolf, Wolf-Hybrid, Tosa Inu, Dogo Sardesco, Dogo Sardo, Dogo Canario, Perro de Presa, Carolina Dog, American Pit Bullterrier, oder American Staffordshire Terrier.

Recht

Auf den Versicherungsvertrag ist ausschliesslich schweizerisches Recht, insbesondere das Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), anwendbar. Als Gerichtsstand steht der anspruchsberechtigten Person ausschliesslich ihr Schweizer Wohnsitz oder der Sitz der ERV, Basel, zur Verfügung.

Verjährung

Die Ansprüche verjähren 2 Jahre nach Eintritt des Schadenfalles.

2. Was ist durch Ihre Versicherungspolice abgedeckt?

Wir bieten Ihnen die Leistungen, die Sie im Rahmen Ihres **Versicherungsschutzes** für Ihr Haustier abgeschlossen haben und für die Ihnen ein Zertifikat ausgestellt wurde. Voraussetzung ist, dass Sie die im Versicherungszeitraum fällige Prämie bezahlt haben.

Der durch die Smart Paws Tierkrankenversicherung angebotene Versicherungsschutz ist in drei Rubriken unterteilt:

- 2.1 - medizinische Kosten;
- 2.2 - Hunde- bzw. Katzenpensionsgebühren;
- 2.3 - Verlust durch Diebstahl

Auf Ihrem Zertifikat können Sie nachlesen, welche Rubriken auf Ihren Versicherungsschutz zutreffen und welche Einschränkungen gelten.

2.1 Medizinische Kosten

Diese Rubrik Ihrer Versicherungspolice deckt die Kosten (bis zur auf Ihrem Zertifikat angegebenen Obergrenze) für die **Behandlung** einer **Krankheit** oder **Verletzung**, die Ihr Haustier erstmals nach dem **Versicherungsbeginn** Ihrer Versicherungspolice und während des **Versicherungszeitraums** erlitten hat.

Denken Sie daran, dass Ihre Versicherung Folgendes nicht abdeckt:

- **Vorerkrankungen**; und
- Jede **Krankheit**, deren erste **klinische Symptome** während der **Wartezeit** aufgetreten sind.

Eine vollständige Liste aller Ausnahmen finden Sie in Kapitel 3 (Ausnahmen) dieses Dokuments.

a) Tierarztgebühren

Wir zahlen die **angemessenen und marktüblichen** Gebühren, die von Ihrem **Tierarzt** für eine **Behandlung** erhoben werden. Dies umfasst:

- eine Beratung und körperliche Untersuchung des Tieres durch Ihren **Tierarzt**;
- **Diagnostetests**;
- Zahnärztliche **Behandlung** im **Notfall**;
- Chirurgie; und
- Krankenpflege.

Die **Behandlung** muss von Ihrem **Tierarzt**, einer Tierarztpraxis oder einem von Ihrem **Tierarzt** empfohlenen und in Übereinstimmung mit **anerkannten tierärztlichen Praktiken** arbeitenden Praktiker durchgeführt werden.

b) Verschreibungspflichtige Generika

Wir übernehmen die Kosten für verschreibungspflichtige Generika, die von Ihrem **Tierarzt** im Rahmen einer Behandlung Ihres Haustieres wegen einer Krankheit oder Verletzung verschrieben werden.

Wenn Ihr **Tierarzt** eine medikamentöse Behandlung verschreibt, die voraussichtlich länger als einen Monat dauert, behalten wir

uns das Recht vor, Sie zu bitten, für die Medikamente eine zugelassene Tierapotheke aufzusuchen. Wir zahlen Ihrem **Tierarzt** 10,00 CHF für das Rezept.

Wise Paws bezahlt nur einen Teil der Medikamente, welche für chronische Erkrankungen verschrieben wurden.

c) **Komplementäre Therapieverfahren**

Wir erstatten die angemessenen und marktüblichen Kosten für die unten aufgeführten ergänzenden Therapien, wenn sie von Ihrem **Tierarzt** als Teil der Behandlung einer Krankheit oder Verletzung Ihres Tieres empfohlen werden:

- Physiotherapie;
- Hydrotherapie;
- Chiropraktisches Adjustieren; und
- Akupunktur.

Der Therapeut muss entsprechend ausgebildet und zur Durchführung der **Behandlung** qualifiziert sein.

d) **Verschreibungspflichtiges Futter**

Wir übernehmen die Kosten für verschreibungspflichtiges Futter, das von Ihrem **Tierarzt** im Rahmen der **Behandlung** Ihres Haustieres wegen einer **Krankheit** oder **Verletzung** verschrieben wird.

Wir erstatten weder Kosten für Futter, das zur Gewichtsabnahme oder zur **Behandlung** von Zahnbeschwerden verschrieben wird, noch für Nahrungsergänzungsmittel.

e) **Notfallbehandlung außerhalb der Schweiz**

Wir übernehmen die Kosten für **Notfallbehandlungen** Ihres Haustieres aufgrund von **Verletzungen** oder **Krankheit**, die Ihr Haustier bei einer vorübergehenden Reise mit Ihnen außerhalb der Schweiz erleidet, solange Sie korrekte Reiseunterlagen für Ihr Haustier vorlegen können.

Wir erstatten nur **angemessene und marktübliche** Kosten, in Höhe einer vergleichbaren **Behandlung** der Schweiz.

2.2 **Hunde- oder Katzenpensionsgebühren**

Wir übernehmen die Kosten für die vorübergehende Haltung Ihres Haustieres bis zu der auf Ihrem Zertifikat angegebenen Obergrenze unter folgenden Bedingungen:

- a) Sie haben eine **Verletzung** erlitten, die eine medizinische **Notfallbehandlung** erfordert und sind für einen Zeitraum von fünf aufeinander folgenden Tagen oder länger im Krankenhaus;
- b) Es gibt keine andere für das Haustier verantwortliche Person, die sich kümmern kann;
- c) Das Haustier wird vorübergehend in einer selbstständigen, nicht Ihnen gehörenden oder geführten lizenzierten Hunde- oder Katzenpension oder bei einem **unmittelbaren Familienmitglied** untergebracht.

Wir zahlen Ihnen außerdem 100,00 CHF für die Unterbringung Ihres Tieres bei Ihrem **Tierarzt** während Ihres Urlaubs, wenn selbständige, lizenzierte Hunde- oder Katzenheime in Ihrer Umgebung sich weigern, Ihr Tier aufzunehmen, weil es an einer **Krankheit** oder **Verletzung** leidet, die durch Ihre Versicherung abgedeckt ist.

Sie müssen dabei nicht nur sicherstellen, dass ein **Gesundheitscheck** für Ihr Tier durchgeführt wurde und seine **Impfungen** auf dem neuesten Stand sind, sondern Sie müssen Ihren Hund auch gegen Zwingerhusten impfen lassen, bevor er in die Hundepension geht. Diese Kosten gehen zu Ihren Lasten.

2.3 **Verlust durch Diebstahl**

Wenn Ihr Haustier gestohlen und nicht innerhalb von zehn Wochen nach dem Diebstahl gefunden wird, bieten wir Ihnen eine Geldleistung, die auf dem aktuellen Marktwert Ihres Haustieres als Welpen oder junge Katze basiert.

Alter des Haustieres bei Diebstahl	Prozentualer Marktwert ausbezahlt
Bis zu 1 Jahr	100%
Zwischen 1 und 3 Jahre	75%
Zwischen 3 und 5 Jahre	50%
Zwischen 5 und 8 Jahre	35%
8 Jahre und älter	25%

Der bezahlte Betrag ist ein Prozentsatz des Marktwertes, entsprechend dem Alter Ihres Tieres zum Zeitpunkt des Diebstahls, wie in der Tabelle unten angezeigt und bis zu der auf Ihrem Zertifikat angegebenen Obergrenze.

Voraussetzung dabei ist, dass Ihr Haustier gewaltsam an folgenden Adressen gestohlen wurde:

- an Ihrer eigenen Adresse
- beim **Tierarzt**
- in einer selbständigen, nicht Ihnen gehörenden oder von Ihnen geführten lizenzierten Hunde- oder Katzenpension
- an der Adresse eines unmittelbaren Familienmitgliedes
- an einer Betreueradresse, sofern es dem Betreuer nicht gesetzlich untersagt war, Ihr Haustier zu halten.

Sie müssen den Diebstahl Ihres Haustieres innerhalb von 24 Stunden oder bei Feststellung bei der Polizei melden. Der Polizeibericht wird als Teil Ihres Versicherungsanspruchs benötigt.

25 % dieser versicherten Leistung können für die Kosten einer Vermisstenanzeige oder Belohnung verwendet werden, wenn dies zum erfolgreichen Wiederfinden des Haustieres beiträgt. Sie müssen dazu allerdings unser schriftliches Einverständnis einholen, bevor Sie eine Belohnung anbieten, und uns eine vollständige und detaillierte Beschreibung der Art und Weise vorlegen, wie und wo die Anzeige geschaltet werden soll.

3 Ausnahmen - was ist durch Ihre Versicherungspolice nicht abgedeckt?

In diesem Abschnitt des Dokuments listen wir die Ausnahmen auf, die für alle Policen der Smart Paws Tierkrankenversicherung gelten.

3.1 Behördliche Anordnung oder Handlungen einer anderen Aufsichtsbehörde

Wir übernehmen keine Kosten, die sich aus Beschränkungen ergeben, die Ihrem Haustier von den schweizerischen, resp. den ausländischen Behörden bei einem Auslandsaufenthalt auferlegt werden.

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit dem Tod, einer **Krankheit** oder **Verletzung** Ihres Tieres, wenn Sie die einschlägigen Vorschriften über Tiergesundheit und Tierimport nicht einhalten.

3.2 Geräte, Hilfsmittel und Vorrichtungen

Wir übernehmen keine Kosten für die Lieferung, Vermessung oder Montage von:

- Kauf oder Vermietung von Geräten, Maschinen oder Behausungen einschließlich Käfigen.
- Außenprothesen, wie z.B. falsche oder künstliche Gliedmaßen.

Wir übernehmen die Kosten für eine implantierte Innenprothese wie z.B. Gelenkersatz, wenn diese im Zusammenhang mit der **Behandlung** einer **Krankheit** oder **Verletzung** benötigt und durch Ihren Versicherungsschutz abgedeckt ist.

3.3 Verhaltensprobleme und aggressive Tendenzen

Wir übernehmen keine Kosten, die durch **Verhaltensprobleme** oder **aggressive Tendenzen** Ihres Tieres entstehen.

3.4 Kosmetische Behandlungen

Wir übernehmen keine Kosten für kosmetische **Behandlungen**, einschließlich Operationen, oder **Behandlungen**, die nicht im Zusammenhang mit einer **Krankheit** oder **Verletzung** durchgeführt werden. Dies beinhaltet z.B. das Kupieren des Schwanzes, das Abschneiden der Ohren, Entfernen der Stimmbänder oder der Krallen (außer im **Notfall**).

3.5 Medikamente und Futter

Wir übernehmen keine Kosten für:

- verschreibungspflichtige Markenmedikamente, wenn Generika verfügbar sind;
- homöopathische oder pflanzliche Mittel bzw. Medikamente;
- Futtermittel, die zur Gewichtsabnahme oder zur Behandlung von Zahnbeschwerden verschrieben werden; oder
- angereicherte Nahrungsergänzung.

3.6 Experimentelle oder wissenschaftlich unbestätigte Behandlungen

Wir übernehmen keine Kosten für eine **Behandlung**, die nicht auf **anerkannten tierärztlichen Praktiken** basiert.

3.7 Euthanasie und Tod Ihres Haustieres

Wir übernehmen keine Kosten für die Einschläferung Ihres Haustieres, es sei denn, Ihr **Tierarzt** hält diese Maßnahme für notwendig, weil Ihr Haustier eine **Krankheit** oder **Verletzung** hat, die durch Ihre Versicherungspolice abgedeckt ist und nicht mit Behandlungen geheilt werden kann, die ebenfalls durch Ihre Versicherungspolice abgedeckt wären.

Wir übernehmen keine Kosten für Untersuchungen post mortem oder für die Einäscherung, Bestattung oder Entsorgung der Tierreste.

3.8 Das Versäumnis, sich um Ihr Tier zu kümmern oder den Rat Ihres Tierarztes zu befolgen

Was wir nicht abdecken:

- jegliche Kosten im Zusammenhang mit der **Behandlung** einer **Krankheit** oder **Verletzung**, die direkt oder indirekt durch fahrlässige Misshandlung Ihres Haustieres verursacht wurde, sei es durch Handlung oder Unterlassung.
- jegliche Kosten der **Behandlung** einer **Krankheit** oder **Verletzung**, wenn Ihr Haustier in den letzten zwölf Monaten keinen **Gesundheitscheck** hatte.
- alle Kosten der **Behandlung** einer **Krankheit**, wenn Ihr Haustier nicht die richtige **Impfung** dagegen erhalten hat.
- jegliche Kosten, die durch eine zahnärztliche **Behandlung** entstehen, die nicht innerhalb des vom **Tierarzt** empfohlenen Zeitraums oder innerhalb von sechs Monaten, je nachdem, welcher Zeitraum kürzer ist, durchgeführt wird.

3.9 Kosten, die nicht angemessen und marktüblich sind

Wir übernehmen keine Kosten, die nicht **angemessen und marktüblich** sind.

3.10 Während der Wartezeit entstandene Krankheiten

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit der **Behandlung** einer

Krankheit, deren erste klinische **Symptome** während der **Wartezeit** auftreten. Die **Wartezeit** sind die ersten dreißig Tage nach **Versicherungsbeginn**.

3.11 Durch Ihr Haustier verursachte Krankheiten, Verletzungen oder Sachschäden

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit **Krankheiten**, **Verletzungen**, oder Sachschäden, die durch Ihr Haustier an Ihnen, einem **unmittelbaren Familienmitglied** oder einer anderen Person verursacht wurden.

3.12 Nicht - medizinische Kosten

Wir übernehmen keine Kosten, die nicht direkt mit der **Behandlung** einer **Krankheit** oder **Verletzung** Ihres Tieres zusammenhängen, einschließlich:

- a) Kosten für abgesagte, verpasste oder verspätete Termine;
- b) Kosten für Hausbesuche oder Visiten außerhalb der Geschäftszeiten; und
- c) Reisekosten zum und vom Behandlungsort, einschließlich Parkgebühren.

3.13 Behandlung von Adipositas und Gewichtsverlust

Wir übernehmen keine Kosten für die **Behandlung** einer durch Übergewicht Ihres Tieres verursachten **Krankheit** oder **Verletzung**, es sei denn die Gewichtszunahme ist das Ergebnis einer diagnostizierten **Krankheit**.

Wir übernehmen keine Kosten für eine **Behandlung**, einschließlich verschreibungspflichtiger Medikamente und Nahrungsmittel, die zur Gewichtsabnahme verschrieben wird.

3.14 Vorerkrankungen

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit der **Behandlung** von **Vorerkrankungen**.

3.15 Trächtigkeit, Unfruchtbarkeit und sexuelle Dysfunktion

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit:

- Trächtigkeit, einschließlich Pseudo- oder Scheinträchtigkeit;
- Unfruchtbarkeit oder die Unfähigkeit Ihres Haustieres, auf natürliche Weise trüchtig zu werden; und
- Anomalie der Sexualfunktionen.

3.16 Hodenhochstand (Kryptorchismus)

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit der **Behandlung** von Hodenhochständen, wenn Ihr Haustier zum **Versicherungsbeginn** älter als 16 Wochen alt ist.

3.17 Screening, Überwachung und Präventivbehandlung

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit:

- **Impfungen**;
- Sterilisation oder Kastration;
- Floh- und Wurmkuren;
- **Behandlungen** zur Gewichtskontrolle;
- **Behandlungen** im Zusammenhang mit Trächtigkeit, Zucht oder Wurf;
- Fellpflege oder Krallenbeschneiden;
- prophylaktische oder nicht notwendige zahnärztliche **Behandlungen**.

3.18 Transplantationen

Wir übernehmen keine Kosten, die sich aus einer **Behandlung** aus irgendeiner Form der Transplantationschirurgie, einschließlich Organtransplantationen ergeben, oder für die **Behandlung** einer durch Transplantationschirurgie entstandene **Krankheit** oder **Verletzung**.

3.19 Emergency treatment abroad

Wir übernehmen keine Kosten für eine **Behandlung** Ihres Haustieres außerhalb der Schweiz, wenn Sie speziell für die **Behandlung** Ihres Haustieres ins Ausland reisen.

3.20 Verwendung Ihres Haustieres für kommerzielle Zwecke

Wir übernehmen keine Kosten, die sich aus der Nutzung Ihres Haustieres zu kommerziellen Zwecken oder aus Gründen finanziellen Gewinns ergeben. Dies umfasst:

- Einsatz als Wach- oder Kampfhund und
- jede Form von Rennen oder Coursing

3.21 Krieg, nukleare Verseuchung und übertragbare Krankheiten

Wir übernehmen keine Kosten, die aus folgenden Umständen entstehen:

- a) einer Gewalttat, die aus politischen, religiösen oder ideologischen Gründen, Krieg, Aufruhr, Revolution oder einem ähnlichen Ereignis, einschließlich chemischen oder biologischen Terrorismus, begangen wird;
- b) Strahlung, nukleare Explosion und / oder radioaktive Verseuchung; oder
- c) **Krankheiten**, die vom Tier auf den Menschen übertragen werden.

4. Selbstbehalte und Zuzahlung

In diesem Abschnitt des Dokuments erfahren Sie, wie hoch Ihr Eigenanteil an einer Rechnung / einem Anspruch ist.

4.1 Was ist ein Selbstbehalt?

Ein Selbstbehalt ist der Betrag, den Sie an den Behandlungskosten übernehmen müssen. Erst nachdem der Selbstbehalt aufgebraucht ist, übernehmen wir die Kosten. Ihr Zertifikat sagt Ihnen, ob Ihre Versicherungspolice einen Selbstbehalt enthält und wie hoch dieser ist.

4.2 Wie wird der Selbstbehalt angewendet?

Der Selbstbehalt gilt „pro **Zustand** und pro **Versicherungszeitraum**“. Das bedeutet, dass Sie für jeden neuen Zustand den auf Ihrem Zertifikat ausgewiesenen Selbstbehalt bezahlen müssen.

Wenn Sie also drei Forderungen für drei verschiedene Zustände stellen, zahlen Sie drei Selbstbehalte.

4.3 Was geschieht, wenn ein Zustand wieder eintritt?

Wenn eine Erkrankung wieder auftritt, nachdem ein früherer **Behandlungsverlauf** abgeschlossen wurde und Ihr **Tierarzt** keine weitere **Behandlung** empfohlen hatte, wird sie als neue Erkrankung behandelt und ein neuer Selbstbehalt wird fällig.

4.4 Was geschieht, wenn ein Schadensfall zwei Versicherungszeiträume umfasst?

Der Selbstbehalt gilt „pro Zustand und pro Versicherungszeitraum“. Wenn ein **Behandlungsverlauf** für den gleichen **Zustand** in einem neuen **Versicherungszeitraum** fortgesetzt wird, wird ein weiterer Selbstbehalt für Sie fällig. Dies bedeutet, dass Sie mehr als einen Selbstbehalt für den gleichen **Zustand** haben können, wenn Sie einen kontinuierlichen **Behandlungsverlauf** aufrechterhalten.

4.5 Was ist eine Zuzahlung?

Eine Zuzahlung ist der prozentuale Anteil an jedem Schadensfall, den Sie nach Abzug des Selbstbehaltes zahlen müssen. Ihr Zertifikat sagt Ihnen, in welcher Höhe Ihre Zuzahlung ausfällt.

4.6 Wie bezahle ich den Selbstbehalt oder die Zuzahlung?

Sie müssen den Selbstbehalt und die Zuzahlung an den Veterinärdienstleister (Tierarzt, Tierspital etc.) zahlen. Sie müssen uns diesen nicht überweisen.

Haben Sie die Tierarztkosten bereits beglichen, werden wir den Selbstbehalt und die Zuzahlung mit unserer Rückerstattung an Sie verrechnen.

4.7 Wie wirkt sich der Selbstbehalt oder die Zuzahlung auf Leistungen mit einer Höchstgrenze aus?

Der Selbstbehalt oder Zuzahlung reduziert die vertraglich vereinbarte Höchstgrenze in dem Versicherungsschutz nicht. Sie haben pro Jahr den Anspruch gemäss der Höchstgrenze in dem Vertrag zu Gute.

4.8 Gilt der Selbstbehalt oder die Zuzahlung für einen Anspruch auf Hunde- oder Katzenpensionsgebühren oder für Verlust durch Diebstahl?

Wenn Sie einen Anspruch unter Leistung 2.2 (Hunde- oder Katzenpensionsgebühren) geltend machen, wenden wir den Selbstbehalt nicht an und ziehen keinen Zuzahlungsbetrag ab.

Wenn Sie einen Anspruch unter Leistung 2.3 (Verlust durch Diebstahl) geltend machen, wenden wir die Selbstbeteiligung an, ziehen aber keine Zuzahlung ab, unabhängig davon, wie alt Ihr Haustier war, als es gestohlen wurde.

5. Einen Versicherungsanspruch geltend machen

Wir sind bestrebt, den Prozess der Geltendmachung eines Versicherungsanspruchs so einfach wie möglich zu gestalten und Ihre Fragen und Bedenken in Bezug auf Ihren Anspruch mit Sorgfalt und Effizienz zu beantworten. Erfahren Sie nachstehend, was bei der Inanspruchnahme einer Leistung zu beachten ist.

5.1 Geltendmachung von medizinischen Kosten

Wenn Ihr Haustier eine Krankheit oder Verletzung erleidet, müssen Sie umgehend Ihren **Tierarzt** konsultieren. Wenn Sie dann einen Anspruch auf medizinische Kosten geltend machen möchten, müssen Sie uns innerhalb der nächsten 14 Tage kontaktieren,

um die Forderung anzumelden. In der Zwischenzeit erfolgt jede Anweisung, die Sie Ihrem **Tierarzt** erteilen, auf Ihr eigenes Risiko, bis wir die Forderung genehmigt haben. Sie müssen es uns mitteilen, wenn wir Ihren **Tierarzt** direkt kontaktieren sollen, um Ihre Forderung zu genehmigen.

Wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen, damit wir einen Anspruch auf medizinische Kosten genehmigen, sagen wir Ihnen, was Sie als nächstes tun müssen und welche Informationen wir benötigen. Dies kann Informationen über die Krankengeschichte Ihres Haustieres, die jeweilige **Krankheit** oder **Verletzung** und die von Ihrem **Tierarzt** empfohlene Behandlung umfassen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, uns diese Informationen zur Verfügung zu stellen.

Wenn wir den Antrag genehmigen, teilen wir Ihnen mit, welche weiteren Informationen erforderlich sind. Wir senden Ihnen dann entweder ein Antragsformular zu, oder Sie können das Antragsformular von unserer Webseite unter www.smartpaws.ch herunterladen. In den meisten Fällen rechnen wir die Kosten direkt mit Ihrem **Tierarzt** ab.

Sie müssen uns Ihr Einverständnis geben, dass wir oder der Versicherer Ihren **Tierarzt** direkt kontaktieren dürfen, um einen Schadensfall zu besprechen, falls dies notwendig ist.

Wir können Ihren Anspruch an einen anderen **Tierarzt** weiterleiten, den wir zum Zweck einer unabhängigen Bewertung und eines Fachgutachtens wählen. Wenn wir Sie dann darum bitten, müssen Sie dafür sorgen, dass Ihr Haustier von diesem Tierarzt untersucht wird.

Wir können verlangen, dass bestimmte Behandlungen nur von einem von uns empfohlenen **Tierarzt** durchgeführt werden.

5.2 Geltendmachung von Hunde- oder Katzenpensionsgebühren

Um eine Entschädigung für Hunde- oder Katzenpensionsgebühren während Ihres Krankenhausaufenthaltes zu erhalten, müssen Sie uns ein ärztliches Attest mit folgender Angabe vorlegen:

- Eintrittsdatum ins Krankenhaus / Klinik
- Austrittsdatum aus dem Krankenhaus / Klinik

Sie müssen uns auch die detaillierte Rechnung der lizenzierten Hunde- oder Katzenpension zusenden, in dem Ihr Haustier gehalten wurde. Die Rechnung muss die Daten Ihres Haustieres, Ihren Namen und Ihre Adresse, die Aufenthaltsdaten Ihres Haustieres in der Hunde- bzw. Katzenpension und die täglichen Kosten enthalten.

Wir werden Sie in Kenntnis setzen, wenn wir danach weitere Informationen benötigen.

5.3 Geltendmachung von Verlust durch Diebstahl

Um eine Geldleistung bei Verlust durch Diebstahl in Anspruch zu nehmen, müssen Sie uns den Polizeibericht und eine vollständige Aufstellung der Umstände des Diebstahls Ihres Haustieres zukommen lassen.

Wenn Sie ein im Zuchtverein registriertes Haustier haben, müssen Sie uns die Originale des Anmeldedokumentes des jeweiligen Zuchtvereins, die Stammbaumurkunde und den Kaufbeleg einsenden.

Wir werden Sie in Kenntnis setzen, wenn wir danach weitere Informationen benötigen.

6. Wesentliche Bedingungen und Pflichten

6.1 Pflege Ihres Haustieres

Sie müssen sich um Ihr Haustier kümmern und Vorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass es eine unnötige **Krankheit** oder **Verletzungen** erleidet oder gestohlen wird. Das bedeutet, dass Sie sich über Folgendes vergewissern müssen:

- Ihr Haustier wird mindestens alle zwölf Monate einem **Gesundheitscheck** unterzogen; und
- Die **Impfungen** Ihres Tieres werden entsprechend den Empfehlungen Ihres **Tierarztes** auf dem neuesten Stand gehalten.

Wenn Ihr Haustier keinen jährlichen **Gesundheitscheck** hat wird kein Versicherungsschutz im Krankheitsfall gewährt. Wir übernehmen keine Kosten der **Behandlung** einer **Krankheit**, wenn Ihr Haustier nicht die richtige **Impfung** dagegen erhielt. Wenn Ihr **Tierarzt** nicht in der Lage ist, einen **Gesundheitscheck** oder **Impfungen** durchzuführen, weil Ihr Haustier

Verhaltensprobleme oder **aggressive Tendenzen** hat, müssen Sie uns das sofort mitteilen. Außerdem müssen Sie:

- ein sicheres und geschütztes Umfeld für Ihr Haustier schaffen, um **Krankheit**, **Verletzungen** und **Diebstahl** zu verhindern;
- Ihr Haustier in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und tierärztlichen Empfehlungen mit einem Mikrochip versehen und
- Ihr Haustier keinen potenziell gefährlichen Situationen aussetzen.

Wenn Sie sich nicht um Ihr Haustier kümmern und es unnötig dem Risiko von **Krankheiten**, **Verletzungen** oder **Diebstahl** aussetzen, haben Sie möglicherweise keinen Anspruch auf Versicherungsschutz unter Ihrer Versicherungspolice.

6.2 Sofortigen tierärztlichen Rat einholen

Wenn Ihr Haustier krank ist und **klinische Symptome** einer **Krankheit** oder **Verletzung** zeigt, müssen Sie dafür sorgen, dass Ihr **Tierarzt** Ihr Haustier umgehend untersucht. Sie müssen jeden Rat Ihres Tierarztes befolgen.

6.3 Bereitstellung von Informationen

Es liegt in Ihrer Verantwortung, uns Informationen zur Verfügung zu stellen, die wir benötigen, um Ihren Anspruch zu beurteilen und Ihre Versicherungspolice zu verwalten. Wir könnten Sie zum Beispiel um Folgendes bitten:

- Tierärztliche Berichte und andere Informationen über die **Krankheit** oder **Verletzung** Ihres Tieres;
- die Ergebnisse jeder Untersuchung, deren Kosten wir für Ihr Haustier übernommen haben;
- ärztliche Gutachten, wenn Sie für eine ärztliche **Notfallbehandlung** einer Verletzung ins Krankenhaus eingeliefert werden;
- Polizeiberichte, wenn Ihr Haustier gestohlen wird; und
- Original Rechnungen und Quittungen

Alle Kosten im Zusammenhang mit der Beschaffung und Versendung von Informationen, die zur Unterstützung Ihrer Forderung oder zur Verwaltung Ihrer Versicherungspolice erforderlich sind, gehen zu Ihren Lasten und können nicht von uns zurückgefordert werden.

Sie müssen sicherstellen, dass alle Informationen, die Sie uns geben, richtig und vollständig sind. Sollten wir später feststellen, dass wir falsche oder unvollständige Informationen erhalten haben, können wir Ihre Versicherung kündigen.

6.4 Rechtsstreitigkeiten

Sollte es zu Uneinigkeiten zwischen Ihnen und uns aufgrund unterschiedlicher tierärztlicher Gutachten kommen, können wir gemeinsam einen unabhängigen Tierarzt bestimmen, dessen Entscheidung für beide Parteien bindend ist.

6.5 Genetischer Fingerabdruck / DNA-Probe

Wenn Sie einen Anspruch geltend machen, behalten wir uns das Recht vor, Sie zu bitten, Ihr Haustier auf unsere Kosten zu einem Tierarzt unserer Wahl zu bringen, damit eine DNA- Probe von Ihrem Haustier genommen werden kann, um seine Rasse oder Kreuzung zu bestimmen. Die DNA-Testergebnisse sind sowohl für Sie als auch für uns verbindlich.

6.6 Änderungen der Umstände

Sie müssen uns mitteilen, ob es irgendwelche Änderungen in Ihren Umständen gibt, die sich auf Ihre Versicherungspolice auswirken könnten. Dies betrifft u.a.:

- eine Adressenänderung oder Änderung der Kontaktdaten, da wir diese verwenden, um Ihnen wichtige Informationen über Ihre Versicherungspolice zu senden, einschließlich der Änderungen, die wir daran vornehmen;
- wenn Sie nicht mehr der registrierte Besitzer oder Halter des Tieres sind;
- wenn das Haustier nicht mehr bei Ihnen wohnt;
- wenn Ihr Haustier stirbt; oder
- wenn Sie ins Ausland ziehen.

6.7 Die Haftung des Versicherers im Rahmen Ihrer Versicherungspolice

Die Haftung des Versicherers beschränkt sich auf die Kosten für die **Behandlung** Ihres Haustieres wegen einer **Krankheit** oder **Verletzung**, die durch Ihre Versicherungspolice gedeckt ist, und auf das auf Ihrem Zertifikat beschriebene Haustier. Es besteht kein Vertragsverhältnis zwischen dem Versicherer und dem tierärztlichen Dienstleister und alle Zahlungen erfolgen in Ihrem Namen. Der Versicherer übernimmt keine gesetzliche Haftung für die Begleichung von Kosten, die Ihnen bis zu deren Begleichung verbleiben.

Weder wir noch der Versicherer geben eine Zusicherung über die Verfügbarkeit oder Qualität der von einem Anbieter erbrachten Leistungen ab.

Weder wir noch der Versicherer haften für Verluste oder Schäden, die aus der mangelnden Verfügbarkeit oder einem Qualitätsmangel einer Dienstleistung eines Anbieters resultieren. Wenn Sie mit einer Dienstleistung unzufrieden sind, sollten Sie dies direkt mit dem Anbieter klären. Sie können beantragen, dass wir keine Kosten für Sie übernehmen, aber Sie bleiben für diese Kosten verantwortlich, bis sie beglichen sind.

7. Zahlung der Versicherungsprämie

Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass alle fälligen Beiträge pünktlich und in Übereinstimmung mit jeder Rechnung und allfälligen Mahnungen, die wir Ihnen zusenden, an uns gezahlt werden.

Ihr Versicherungsschutz ist ein Jahresvertrag mit einer Laufzeit von 12 Monaten, für den zu Beginn jedes **Versicherungszeitraums** ein voller Jahresbeitrag fällig wird.

7.1 Verspätete Prämienzahlungen

Die Prämien werden gemäss dem auf der Rechnung angegebenen Datum zur Zahlung fällig. Bezahlen Sie die Prämien zur jeweiligen Verfallzeit nicht, so fordern wir Sie auf Ihre Kosten, unter Androhung der Säumnisfolgen, schriftlich zur Zahlung innert 14 Tagen auf. Bleibt diese Mahnung ohne Erfolg, so ruht die Leistungspflicht von Smart Paws für Schäden, welche vom Ablauf der Mahnfrist an bis zur vollständigen Zahlung der Prämien eingetreten sind.

7.2 Eintreibung von Forderungen

Wir behalten uns vor, ausstehende Beträge an ein Inkassobüro weiterzuleiten. Etwaige Mehrkosten des Inkassobüros werden Ihnen in Rechnung gestellt.

8. Änderungen an Ihrer Versicherungspolice vornehmen

Dieser Abschnitt des Dokuments erklärt, wie Sie Änderungen an Ihrer Versicherungspolice vornehmen können.

8.1 Hinzufügen eines neuen Haustieres zu Ihrer Versicherungspolice

Sie können Ihrer Versicherungspolice jederzeit ein neues Haustier hinzufügen, indem Sie sich an unsere Policen-Hotline wenden. Wenn wir uns entscheiden, Ihrem Haustier Versicherungsschutz zu gewähren, schicken wir Ihnen ein neues Zertifikat, um die Änderung zu bestätigen. Wir werden Ihnen auch die zusätzliche Prämie mitteilen, die für den Rest des Versicherungszeitraums erforderlich ist.

8.2 Entfernen Ihres Haustieres aus Ihrer Versicherungspolice

Sie können Ihr Haustier jederzeit aus Ihrer Versicherungspolice entfernen, indem Sie uns kontaktieren. Wir senden Ihnen ein neues Zertifikat zur Bestätigung der Änderung zu. Wir können gegebenenfalls jeden Beitrag zurückerstatten, der für dieses Haustier für den Rest des Versicherungszeitraums gezahlt wurde.

Wir werden Ihr Haustier von Ihrer Versicherungspolice entfernen, wenn wir einen Diebstahlsanspruch für dieses Haustier bezahlen.

8.3 Erhöhung des Deckungsgrades

Sie können den Deckungsgrad Ihrer Versicherungspolice nur zu Beginn eines neuen **Versicherungszeitraums** erhöhen. Wenn Sie die Deckungssumme erhöhen möchten, sollten Sie sich mit uns in Verbindung setzen, nachdem Sie Ihre Schreiben zur Verlängerung der Versicherungspolice erhalten. Wenn wir uns entscheiden, die Deckungssumme im Rahmen Ihrer Versicherungspolice zu erhöhen, senden wir Ihnen ein neues Zertifikat zur Bestätigung der Änderung zu. Wir teilen Ihnen auch den neuen Beitrag mit, der für diesen **Versicherungszeitraum** erforderlich ist.

Die erhöhte Deckungssumme gilt nur für neue Ansprüche, die Sie uns erst nach Beginn des **Versicherungszeitraums** mitteilen, ab dem die erhöhte Deckungssumme gilt. Alle laufenden Ansprüche oder solche, die Sie vor der Erhöhung der Deckungssumme im Rahmen Ihrer Versicherungspolice geltend gemacht haben, werden in Übereinstimmung mit der Deckungssumme, die zum Zeitpunkt Ihrer ersten Mitteilung über diese Forderung für Ihre Versicherungspolice galt, abgewickelt.

8.4 Änderung von Kontaktdaten

Sie müssen uns mitteilen, wenn Sie Ihre Privatadresse, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer ändern, da wir diese Daten verwenden, um Ihnen Informationen über Ihre Versicherungspolice zu senden, einschließlich Informationen über Änderungen an Ihrer Versicherungspolice. Alle Änderungen gelten auch dann, wenn Sie die von uns übermittelten Informationen nicht erhalten.

8.5 Umzug ins Ausland

Sie müssen uns sofort mitteilen, wenn Sie ins Ausland ziehen, da wir Ihre Versicherung dann stornieren müssen.

9. Eine Beschwerde einreichen

Bei der Smart Paws Tierkrankenversicherung haben unsere Kunden das Recht, jederzeit exzellenten Kundenservice zu erwarten. Von Zeit zu Zeit können jedoch Dinge schiefgehen und wir möchten, dass Sie uns dies mitteilen.

Wenn Sie mit irgendeinem Aspekt der Handhabung Ihrer Versicherungspolice unzufrieden sind, wenden Sie sich bitte an uns.

beschwerden@smartpaws.ch

Beschwerdemanager
Smart Paws GmbH
Innere Margarethenstrasse 5
4051 Basel
Schweiz

10. Definitionen (Wörter mit besonderer Bedeutung)

Einige der Wörter und Phrasen, die wir in diesem Dokument verwenden, haben eine besondere Bedeutung und erscheinen in Fettschrift. Sofern der Kontext nichts Anderes erfordert, umfasst das Männliche das Weibliche, das Singuläre den Plural und umgekehrt.

10.1 Aggressive Tendenzen

Eine Tendenz oder Neigung eines Tieres zu Handlungen, die in einer bestimmten Situation die Gesundheit und Sicherheit einer anderen Person oder eines Tieres gefährden oder Eigentum beschädigen könnten.

10.2 Anerkannte Tierärztliche Praktiken und Behandlungen

Anerkannte Tierärztliche Praktiken und Behandlungen sind:

- angemessen für die klinischen Anzeichen, Symptome, Diagnose oder Behandlung einer Krankheit oder Verletzung;
- den besten klinischen Praktiken der Schweiz entsprechend, wie sie von den zuständigen Behörden und Berufsverbänden definiert wurden;
- als sicher und wirksam bei der Bereitstellung positiver Gesundheitsergebnisse erwiesen und durch von Experten begutachtete und veröffentlichte Beweise unterstützt;
- unter Verwendung von Arzneimitteln, die für die beabsichtigte Verwendung während einer Behandlung zugelassen sind;
- von Tierärzten in der ganzen Schweiz praktiziert;
- nicht Teil einer klinischen Prüfung oder allgemein als unsicher, unbewiesen oder unwirksam angesehen; und
- nicht in erster Linie zu Ihrem oder Ihres **Tierarztes** Nutzen eingesetzt.

10.3 Angemessen und marktüblich

Die gewöhnlich von Ihrem **Tierarzt** für die Durchführung einer **Behandlung** in Rechnung gestellten Gebühren.

Wir behalten uns das Recht vor, eine zweite Bewertung von unserem tierärztlichen Berater einzuholen, wenn die Gebühren Ihres **Tierarztes** unserer Meinung nach unangemessen sind.

10.4 Behandlung

Medizinisch notwendige chirurgische oder medizinische Leistungen (einschließlich **Diagnosetests**), die zur Diagnose, Linderung oder Heilung einer **Krankheit** oder **Verletzung** benötigt werden und im Einklang mit **anerkannten tierärztlichen Praktiken** stehen.

10.5 Chronische Erkrankung

Behandlung für eine der folgenden Erkrankungen:

Kardiorespiratorisches System:

- Hypertonie
- Hypotonie
- Herzgeräusch
- Herzinsuffizienz
- Kardiomyopathie
- Anhaltender Husten

Zurück zum Inhalt

Hautsystem:

- Atopie

Endocrine-Krankheit:

- Addison-Krankheit (Hypoadrenokortismus)
- Cushings-Krankheit (Hyperadrenokortizismus)
- Hyperthyreose
- Hypothyreose

Bewegungsapparat:

- Arthrose oder,
- Jede Form von degenerativer Gelenkerkrankung

Urogenitalsystem:

- Inkontinenz
- Niereninsuffizienz, Versagen oder Infarkt.

10.6 Diagnostetests

Untersuchungen wie Röntgenaufnahmen oder Bluttests, die notwendig sind, um die Ursache einer **Krankheit** der **Verletzung** zu finden.

10.7 Gesundheitscheck

Eine jährliche körperliche Untersuchung der Gesundheit Ihres Tieres, die von Ihrem Tierarzt durchgeführt wird und eine Beurteilung Ihres Tieres beinhaltet:

- a) kardiorespiratorisches System - Auskultation des Herzens und der Atemwege;
- b) Dermatologisches System - Untersuchung der Haut und der Ohren;
- c) Mundhöhle - Kontrolle des Zahnstatus;
- d) ophthalmisches System - nicht-ophthalmoskopische Untersuchung der Augen und der adnexalen Struktur (Augenlider);
- e) Bauch - Palpation für Massen; und
- f) Muskel-Skelett-System - Abtasten der großen Gelenke.

Wenn Ihr Haustier keinen jährlichen **Gesundheitscheck** hat, erhalten Sie im Krankheitsfall keinen Versicherungsschutz.

10.8 Klinische Symptome

Jede unerwartete und unvorhergesehene Veränderung des normalen Gesundheitszustandes, der Körperfunktionen oder des Verhaltens Ihres Tieres.

10.9 Krankheit

Alle unerwarteten und unvorhergesehenen Veränderungen des normalen Gesundheitszustandes Ihres Tieres, die nicht durch **Verletzung** verursacht werden.

10.10 Notfall

Medizinisch notwendige unvorhergesehene und ungeplante **Behandlung**, die aus medizinischen Gründen nicht verzögert werden kann, da sie sonst zu einem Verlust von Leben oder zu einer ernsthaften Gefährdung der Gesundheit von Ihnen oder Ihrem Haustier führt.

10.11 Schutzimpfungen

Impfung gegen Staupe, Hepatitis, Zwingerhusten, Leptospirose und Parvovirus bei Hunden und Katzengrippe, Katzenenteritis und Katzenleukämie bei Katzen.

Wenn Sie Ihr Haustier nicht impfen lassen, decken wir keine Forderungen, die aus einer dieser Krankheiten resultieren.

10.12 Tierarzt

Smart Paws anerkennt ausschliesslich Tierärzte und Therapeuten mit eidgenössischem oder gleichwertigem Diplom (BTS, HVS, VTS, etc.).

10.13 Unmittelbares Familienmitglied

Ihr Lebenspartner, Ihr Kind und jede andere Person, die ständig an Ihrer Adresse wohnt und keine gewerbliche Miete zahlt.

10.14 Verhaltensprobleme

Gewohnheitsmäßiges Verhalten, das ein Risiko von **Verletzungen** für die Öffentlichkeit darstellt und durch Training nicht verhindert werden konnte oder zur **Behandlung** an einen Spezialisten überwiesen wurde.

10.15 Verletzung

Körperliche Schäden oder Traumata, die durch ein plötzliches, unerwartetes, gewalttätiges und äußeres Ereignis verursacht werden, die eine sofortige **Notfallbehandlung** erfordern und nicht von Ihnen oder einem **unmittelbaren Familienmitglied** verursacht wurden.

Sie müssen uns genau sagen können, wann, wo und wie die **Verletzung** passiert ist.

10.16 Verschreibungspflichtige Generika

Ein Medikament, das in Dosierung, Sicherheit, Stärke, Qualität, Leistung und Verwendungszweck einem Markenarzneimittel ähnelt.

10.17 Versicherungsbeginn

Das auf Ihrem Zertifikat angegebene Datum, an dem Ihre Versicherungspolice zum ersten Mal ausgestellt wurde.

10.18 Versicherungsnehmer

Versicherungsnehmer ist die Person, die mit dem Versicherer einen Versicherungsvertrag abgeschlossen hat.

10.19 Versicherungszeitraum

In der Regel ein Zeitraum von 12 Monaten ab Versicherungsbeginn und bis zum auf Ihrem Zertifikat angegebenen Ende des Versicherungsschutzes.

10.20 Vorerkrankungen

Eine **Krankheit** oder **Verletzung**, die vor **Versicherungsbeginn** aufgetreten ist, erkennbar war oder von einem Tierarzt anlässlich einer Untersuchung hätte diagnostiziert werden können, sowie die Folgen dieser **Krankheit** oder **Verletzung**

10.21 Wartezeit

Die ersten dreißig Tage nach **Versicherungsbeginn**.

10.22 Zustand

Für die Zwecke Ihrer Versicherungspolice ist ein ‚Zustand‘ der Beginn **klinischer Symptome** einer **Krankheit** oder **Verletzung**, die eine **tierärztliche Behandlung** erfordert. Ein mit einem ‚Zustand‘ verbundener Anspruch ist abgeschlossen, wenn die **Behandlung** abgeschlossen ist und Ihr Tierarzt keine weitere **Behandlung** empfohlen hat.