

Allmänt villkor

DJUR

Gäller fr.o.m. 2020-01-01

Ditt eget försäkringsbolag!

Det här är Allmänt villkor för Sveland Djurförsäkringar. Tillsammans med ditt försäkringsbrev och särskilt villkor för din djurförsäkring ger det dig information om vad som gäller för din försäkring. Om en skrivning i Allmänt villkor motsäger vad som står i särskilt villkor för din djurförsäkring är det alltid det senare som gäller.

Kontrollera din försäkring!

När du har tecknat en försäkring får du ett försäkringsbrev. Vi ber dig att noggrant kontrollera uppgifterna i försäkringsbrevet och kontakta oss om något inte stämmer. På ditt försäkringsbrev hittar du följande information:

- **Djurspecifikation** anger vilket djur som är försäkrat, t.ex. namn, ras och ålder.
- **Försäkringsform** anger den valda försäkringslösningen.
- **Försäkringsbeloppet** är den högsta ersättningsnivån för momentet.
- **Grundsjälvrisk** avser fast självrisk på veterinärvårdskostnader som du betalar för varje behandlingsperiod (125 dagar) vid en skada.
- **Rörlig självrisk** avser den del av veterinärvårdskostnaderna som du själv betalar vid behandling av en skada. Beloppet beräknas efter att fast självrisk dragits av.

Vi ger dig mervärde!

Personlig skadereglerare

Vid skada eller sjukdom får du tillgång till en personlig skadereglerare som du kan vända dig till vid frågor gällande ditt djurs försäkring och skadereglering av ärendet. Vi erbjuder direktreglering under kontorstid och vid akutfall utanför kontorstid kan du få kontakt med en skadereglerare för rådgivning. Skadeblanketter och mer information finns på vår hemsida.

Förhandsbesked

Om du är osäker på om en speciell sjukdom/skada eller behandling ersätts av försäkringen, är du alltid välkommen att kontakta vår skadeavdelning för att få ett förhandsbesked.

Ordlista

Det är inte alltid lätt att förstå alla försäkringstermer. Därför har vi längst bak i detta villkor samlat de vanligaste termerna i en ordlista.

Svelands Bonussystem

Svelands bonussystem lämnar 5 procent rabatt på veterinärvårdspremien för varje skadefritt år, upp till 20 procent lägre premie.

Kundservice

Du är varmt välkommen att kontakta vår kundservice på 046-276 92 00 eller på djur@sveland.se. Du kan även chatta med oss och hitta kontaktuppgifter till våra duktiga ombud på www.sveland.se.

Svelands Stiftelse

Svelands Stiftelse stödjer forskning som har betydelse för djurs hälsa.



Allmänna villkor	4	Värderings- och ersättningsregler	6
Vem försäkringen gäller för.....	4	Dubbelförsäkring	6
Var gäller försäkringen	4	Uppsåt och grov vårdslöshet	6
Försäkringstiden	4	Återkrav	6
Uppsägning av försäkringen	4	Lagstiftning	6
Ändring under försäkringstiden	4	Försäkringsgivare	6
Pris- och villkorsändring	4	Försäkringens pris	7
Premie	4	Ångerrätt.....	7
Föreskrifter.....	5	Preskription.....	7
Upplyningsplikt	5	Registrering och personuppgifter	7
Särskilda begränsningar (reservationer)	5	Besvärshänvisning - Överklagande	7
Säkerhetsföreskrifter.....	5	Rådgivning	7
Framkallande av försäkringsfall.....	5		
Krigs-, atom- och brandskador (force majeure)	5		
Vid skada	5		
Avlivningstillstånd	6		
Plötslig död.....	6		
Obduktion	6		
Försvunnet djur	6		
Skada utomlands	6		

Allmänna villkor

Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för försäkringstagaren som ägare till det försäkrade djuret, om inget annat avtalats med Sveland Djurförsäkringar.

För sålt eller på annat sätt avyttrat djur upphör försäkringen att gälla i och med att djuret övergår i annans ägo. Även för djur som, utan Sveland Djurförsäkringars medgivande, annat än tillfälligtvis hyrts eller lånats ut, upphör försäkringen att gälla i och med att djuret övergår i annans besittning.

Var gäller försäkringen

Försäkringen gäller försäkringsfall som inträffar i Sverige och vid tillfällig vistelse inom Norden. Vid tillfällig vistelse utom Norden, se särskilda villkor för respektive försäkring.

Försäkringstiden

Förutsatt att försäkring beviljas gäller följande:
Försäkringstiden är normalt ett år från den dag försäkringen blivit gällande, om inte annat har avtalats eller angivits i försäkringsbrevet.

Om försäkring tecknas samma dag som den ska träda i kraft, gäller den först efter det klockslag då Sveland Djurförsäkringar bekräftat försäkringen.

Försäkringens förfallodag läggs normalt till månadsskifte, varför första försäkringsperiod kan vara kortare än ett år.

Vid förfallodag förnyas försäkringen automatiskt för ytterligare en period på ett år om ingen uppsägning skett.

Sveland Djurförsäkringars ansvar gäller under den period som försäkringen är gällande. För veterinärvårdskostnader samt liv- och användbarhetsskada, som uppkommer efter att Sveland Djurförsäkringars ansvar upphört, lämnas ingen ersättning.

Uppsägning av försäkringen

Försäkringen kan sägas upp under försäkringstiden om det föreligger anledning som anges i försäkringsavtalslagen, t.ex. om behovet av försäkring upphör eller liknande omständighet inträffar.

Om försäkring har förnyats, men premien är obetald för den förnyade försäkringen, sägs den upp av Sveland Djurförsäkringar. Uppsägningen gäller med 14 dagars uppsägningstid räknat från den dag Sveland Djurförsäkringar skickade uppsägningen.

Ändring under försäkringstiden

Sveland Djurförsäkringar har rätt att ändra villkoren under försäkringsperioden om det framkommer att ett försäkrat djur har eller har haft skador eller sjukdomar som enligt veterinärmedicinsk bedömning har påbörjats före försäkringstidens början eller om djuret visat symptom på sjukdom före försäkringstidens början som bolaget inte fått kännedom om.

Sveland Djurförsäkringar har också rätt att ändra villkoren i de fall försäkringstagaren eller annan försäkrad grovt åsidosatt förpliktelser mot bolaget.

Är försäkringstagaren missnöjd med ett beslut om särskilda begränsningar och reservationer som påförts försäkringen ska klagan göras till Sveland Djurförsäkringar omgående.

Har premien för nästkommande försäkringsperiod betalats anses villkoren för försäkringen vara accepterade av försäkringstagaren.

Pris- och villkorsändring

Sveland Djurförsäkringar meddelar minst 14 dagar före huvudförfalldag om gjorda pris- och villkorsändringar. Sveland Djurförsäkringar ska meddelas före ändringsdagen om försäkringen ska upphöra.

Har Sveland Djurförsäkringar anledning att inte förnya avtalet, ska underrättelse till försäkringstagaren ske senast en månad före försäkringstidens slut. Skickas meddelandet senare förlängs försäkringen med lika många dagar som meddelandet är försenat.

Premie

Premie för en nytecknad försäkring ska betalas inom 14 dagar från den dag Sveland Djurförsäkringar har avsänt försäkringsbrev med inbetalningskort. Detsamma gäller för tilläggspremie då försäkringen ändrats under försäkringstiden. Betalas inte tilläggspremie, kvarstår försäkringen som den gjorde innan ändringen skedde.

Då bonusberäkning och premieavisering sker en månad före försäkringsperiodens utgång överflyttas beräkningsgrunden för sista månaden till nästkommande period.

Premie för förnyad försäkring ska betalas senast på den nya periodens begynnelse. Premie behöver dock inte betalas tidigare än en månad efter det att Sveland Djurförsäkringar avsänt försäkringsbrev med inbetalningskort.

Sveland Djurförsäkringar har rätt att ta ut en administrativ avgift om 25 kronor per pappersfaktura. Ingen avgift tas ut vid e-faktura eller om fakturan distribueras elektroniskt via KIVRA. För kunder som vill delbetala sin premie tillkommer en procentuell kostnad beroende på om delbetalningen görs månads-, kvartals- eller halvårsvis.

Om premie inte betalas i rätt tid föreligger dröjsmål med premieinbetalningen och Sveland Djurförsäkringar har rätt att säga upp försäkringen. Försäkringen upphör att gälla 14 dagar efter uppsägningstidpunkten, om inte premien betalas inom denna tid. Uppsägningstidpunkten är den dag då Sveland Djurförsäkringar sänt meddelande om uppsägning. Vid dröjsmål med betalning av premie debiteras påminnelseavgift om 50 kronor.

Betalningar som kommer Sveland Djurförsäkringar tillhanda och som inte täcker hela den uppkomna skulden avräknas alltid mot den äldsta skulden.

Ovanstående gäller också i tillämpliga delar när premien betalas via autogiro.

Om premie betalas efter att försäkringen upphört, ses detta som ansökan om ny försäkring. Beviljas inte försäkring enligt begäran, ska Sveland Djurförsäkringar skriftligen underrätta om detta inom 14 dagar från betalningsdagen.

Återbetalning av premie

För återbetalning av premie gäller att om försäkringen sägs upp under försäkringstiden på grund av att försäkringsbehov upphört eller omständighet som anges i försäkringsavtalslagen, återbetalas del av premien som avser tiden efter upphörandet.

Sveland Djurförsäkringar har då rätt att räkna om premie enligt den korttidstariff Sveland Djurförsäkringar tillämpar för försäkringar med kortare försäkringsperiod. Lägre belopp än 50 kronor återbetalas inte.

Föreskrifter

Upplysningsplikt

Premier och villkor bygger på de uppgifter som lämnas då försäkringen tecknas eller då ändrad omfattning begärs. De uppgifter och upplysningar som lämnas vid detta tillfälle måste vara riktiga och svar på frågor som ställs vara fullständiga och sanningsenliga. Sveland Djurförsäkringar har rätt att begära besiktning av försäkrade djur, samt ges rätt inhämta uppgifter om djuret av veterinär eller annan sakkunnig.

Vid brist i försäkringstagares upplysningsplikt, riskeras att helt eller delvis stå utan försäkringsskydd. Sveland Djurförsäkringar kan göra avdrag på ersättningen vid skada om oriktiga eller ofullständiga uppgifter uppsåtligt eller av oaktsamhet lämnats.

Särskilda begränsningar (reservationer)

Försäkringen kan påföras särskilda villkor, som innebär reservation för visst fel (sjukdom eller skada). Detta innebär att skadeärenden på grund av detta fel, följer av felet eller annat fel som uppstår i samband med det inte ersätts av försäkringen

Har reservation införts betalas varken liv- eller veterinärvårdsersättning för sådant fel som anges i reservationen.

Är försäkringstagaren missnöjd med ett beslut om särskilda begränsningar och reservationer ska klagan göras till Sveland Djurförsäkringar omgående.

Har premien för försäkringen betalats anses villkoren för försäkringen vara accepterade av försäkringstagaren.

Säkerhetsföreskrifter

Författningar och föreskrifter som är fastställda av stat eller myndighet och har som syfte att förebygga eller begränsa skada på djur, ska följas av försäkringstagaren. Exempel på sådan författning är djurskyddslagen. Beslut eller förelägganden av veterinär eller myndighet ska följas.

Veterinär ska tillkallas eller uppsökas så snart ett djur insjuknar, skadas eller visar slöhet eller avmagring. Ett sjukt djur ska hållas under veterinärvård och veterinärs anvisningar och rekommendationer ska ovillkorligen följas under hela sjukdomstiden, liksom de anvisningar Sveland Djurförsäkringar kan komma att lämna.

Följs inte ovanstående säkerhetsföreskrifter eller andra föreskrifter som tas upp i försäkringsvillkoren, är Sveland Djurförsäkringars ersättningskyldighet begränsad i enlighet med vad som föreskrivs i försäkringsavtalslagen.

Sveland Djurförsäkringar har rätt att besiktiga försäkrade djur, samt ges rätt att inhämta upplysningar om djuret av veterinär eller annan sakkunnig.

Framkallande av försäkringsfall

Försäkringstagaren är skyldig att visa omsorg och behandla försäkrade djur väl och efter förmåga handha djuret på sådant sätt att försäkringsfall förhindras alternativt begränsa dess följder.

Om skada uppkommit eller förvärrats genom uppsåtlighet eller oaktsamhet, får Sveland Djurförsäkringar sätta ned ersättningen. I fall av skadehändelse där bristande omvårdnad av djur har sin orsak i djurplågeri eller vanvård kan ersättning bortfalla helt eller delvis. Detta gäller också om närstående till försäkringstagaren orsakat skada.

Krigs-, atom- och brandskador (force majeure)

Försäkringen gäller inte för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, terroristdåd, revolution eller uppror, eller då skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

Sveland Djurförsäkringar är inte ansvarigt för förlust som kan uppstå om skadereglering eller skadeutbetalning fördröjs på grund av krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, terroristdåd, revolution, uppror, myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad eller annan liknande händelse.

Vid skada

Om en skada inträffar ska detta snarast anmälas till Sveland Djurförsäkringar. Vid direkt kontakt med Sveland Djurförsäkringars huvudkontor, lämnas information om den fortsatta hanteringen.

I skadeanmälan lämnas redogörelse över skadehändelsen samt bifogas de intyg, kvitton samt övriga handlingar som är av betydelse för Sveland Djurförsäkringars bedömning av skadefallet.

Formulär för skadeanmälan samt mer information finns på www.sveland.se/anmal-skada/

Skriftlig skadeanmälan kan sändas till Sveland Djurförsäkringar, Box 199, 221 00 Lund

Sveland Djurförsäkringar ges rätt att inhämta uppgifter direkt från veterinär.

Vid ansökan om livförsäkringsersättning för enskilt försäkrat djur, får Sveland Djurförsäkringar begära att djurets registreringshandlingar insändes.

Om Sveland Djurförsäkringar begär att djuret ska undersökas av veterinär som bolaget anvisar, är försäkringstagaren skyldig att medverka till det.

Om försäkringstagaren i bedrägligt syfte uppger, förtiger eller döljer något förhållande för bedömningen av försäkringsfallet och Sveland Djurförsäkringars ansvar, förloras rätten mot Sveland Djurförsäkringar.

Avlivningstillstånd

Om veterinär utifrån veterinärmedicinsk erfarenhet bedömer att det blir aktuellt att låta avliva djuret, ska Sveland Djurförsäkringar omgående kontaktas för att få vidare instruktioner. Detta så att Sveland Djurförsäkringar ges möjlighet att före avlivning låta besiktiga djuret eller samråda med behandlande veterinär.

Detta gäller inte vid akuta skador där veterinär intygar att omedelbar avlivning är nödvändig av djurskyddsskäl.

Om djuret har både liv-, användbarhets- och veterinärvårdsförsäkring kan avlivning medges om det är uppenbart att en ersättning ur veterinärvårdsförsäkringen skulle överstiga försäkringsbeloppet i liv- och användbarhetsförsäkringen. Kontakta Sveland Djurförsäkringar för en bedömning.

Plötslig död

Dör ett försäkrat djur plötsligt eller skadas så svårt att det måste avlivas innan veterinär hinner tillkallas ska förhållandet och identitet styrkas i första hand av veterinär i andra hand genom fotodokumentation samt intyg av två ojäviga personer.

Obduktion

Har ett djur dött eller avlivats utan att bakomliggande orsak kunnat fastställas kan obduktion begäras av Sveland Djurförsäkringar för att ersättning ska kunna betalas ut. Obduktion som är gjord på ett djur som varit fryst, nedgrävt eller på annat sätt är olämpligt att undersöka ersätts aldrig.

Försvunnet djur

Om djuret kommit bort måste försvinnandet anmälas till polisen och utan dröjsmål göras efterforskningar efter det försvunna djuret. Djuret måste också via annonsering i exempelvis lokaltidning eller sociala medier efterlysas.

Ersättning kan lämnas om djuret inte kommit tillrätta inom tre månader (gäller inte katt och övriga smådjur).

Skada utomlands

Sker skadefall utomlands ska bifogade intyg, kvitton samt övriga handlingar vara utfärdade på danska, norska, engelska eller tyska.

Söks ersättning för veterinärvårdskostnader ska djurets identitet anges på kvitton samt diagnos vara angiven. Veterinärvårdskostnaderna ska vara specificerade.

Eventuell ersättning vid skada utbetalas i svensk valuta enligt vid skadetillfället gällande valutakurs.

Avlider eller förolyckas djuret utomlands ska Sveland Djurförsäkringars skadeavdelning omedelbart kontaktas. Djurets identitet ska säkerställas genom chipavläsning samt fotodokumentation.

För stulet eller försvunnet djur gäller inte försäkringen.

Värderings- och ersättningsregler

Försäkringen får inte ge någon vinst. Den ersättning Sveland Djurförsäkringar betalar till ut vid skada ska högst motsvara den ekonomiska förlusten, även om djurets avtalade försäkringsbelopp skulle vara högre.

Ersättning beräknas, om inget annat angivits, efter det värde upp till försäkringsbeloppet som djuret skulle ha haft om inte sjukdomen eller olycksfallet inträffat. Har djurets försäkringskydd ökat under sjukdomstiden, ska det belopp som gällde då djuret insjuknade ligga till grund för beräkning av ersättningen. Värdet beräknas utan hänsyn till eventuella skönhetsfel som endast påverkar djurets marknadsvärde men inte inverkar på dess användbarhet för avel eller andra ändamål.

Om ersättning för förlorat djur utgår av allmänna medel och denna ersättning inte uppgår till fulla värdet, ersätter Sveland Djurförsäkringar skillnaden, dock högst upp till försäkringsbeloppet.

Sveland Djurförsäkringar ska betala ersättning senast en månad efter att alla handlingar och övriga upplysningar som är av betydelse för att fastställa Sveland Djurförsäkringars betalningskyldighet, lämnats in. Understiger ersättningen 50 kronor sker ingen utbetalning.

Betalas ersättning senare än vad som ovan angivits, betalas ränta enligt räntelagen, dock inte om räntan understiger 50 kronor.

Dubbelförsäkring

Försäkringstagaren måste meddela Sveland Djurförsäkringar om djuret har försäkrats hos flera försäkringsbolag, oavsett om skadan har anmälts till det andra bolaget eller inte. Försäkringen berättigar inte till högre ersättning från bolagen än för vad som sammanlagt svarar mot skadan.

Uppsåt och grov vårdslöshet

Om ett försäkringsfall orsakas genom uppsåt utgår ingen ersättning. Om ett försäkringsfall orsakas genom grov vårdslöshet, kan ersättning utebli eller minskas med hänsyn till omständigheterna.

Återkrav

När Sveland Djurförsäkringar betalat ut ersättning, övertar Sveland Djurförsäkringar all rätt till återkrav från den, som är ansvarig för skadehändelsen.

Lagstiftning

Försäkringsavtalslagen (FAL) och övrig svensk lagstiftning tillämpas för detta avtal.

Försäkringsgivare

Sveland Djurförsäkringar Ömsesidigt, 545000–7165
Besöksadress: Stora Södergatan 47, 222 23 Lund
Postadress:
Sveland Djurförsäkringar
Box 199, 221 00 Lund
E-post: djur@sveland.se
Tel: 046-276 92 00
Fax: 0101-50 55 44

Sveland Djurförsäkringar står under Finansinspektionens tillsyn.
Sveland Djurförsäkringar tillhandahåller djurförsäkringar för
bland annat hästar, hundar, katter och smådjur.

Försäkringens pris

Priset för försäkringen framgår av försäkringsbeskedet och
premiefakturan eller av den offert lämnats. Har priset lämnats i
offert, gäller prisuppgiften enligt vad som sägs i offerten eller
annars avtalats. Betalningsvillkoren framgår ovan.

Ångerrätt

När försäkring tecknas t.ex. via telefon eller på hemsida får
enligt Distans- och hemförsäljningslagen köpet ångras inom
14 dagar från det att avtalet ingås. Vid utnyttjande av ångerrätt
ska Sveland Djurförsäkringar informeras muntligt eller skriftligt.

Preskription

Sveland Djurförsäkringar ersätter inte skada som anmäls senare
än tio år efter skadetillfället.

Om en skadehändelse anmäls i rätt tid, kan talan väckas vid
domstol inom sex månader sedan Sveland Djurförsäkringar tagit
slutlig ställning i ersättningsfrågan.

Registrering och personuppgifter

Alla uppgifter som du lämnar till oss behandlas i enlighet med
dataskyddsförordningen (GDPR). Registrering av
personuppgifter sker i den utsträckning som är nödvändig för
försäkringsadministration. Uppgifterna kommer att användas
för utvärderingar, analyser och när upplysningsskyldighet finns
gentemot en myndighet. Nödvändiga uppgifter lämnas till
Sveland Djurförsäkringars samarbetspartners för exempelvis
skadereglering.

Försäkringstagaren har rätt att begära information om och
rättelse av de personuppgifter Sveland Djurförsäkringar har.

Besvärshänvisning - Överklagande

Ett avslag innebär oftast att det man sökt ersättning för inte
omfattas av försäkringen. Den veterinärmedicinska
bedömningen av sjukdoms- eller skadefallet ligger då ofta till
grund för avslaget.

En del ersättningsbeslut kan grunda sig på missförstånd
eller oklarheter vid skaderegleringen på grund av att exempelvis
skadeanmälan är bristfällig, med följd att man blir nekad
ersättning.

Om försäkringstagaren inte är nöjd med bedömningen
av ett skadefall kontaktas skadeavdelningen, så att eventuella
oklarheter eller missförstånd kan redas ut. Kvarstår
meningsskiljaktigheter efter detta, kan ärendet omprövas
ytterligare en gång.

Är försäkringstagaren inte nöjd med skadeavdelningens beslut
kan försäkringstagaren begära att skadefallet prövas i Sveland
Djurförsäkringars Skadeprövningsnämnd. Detta görs genom ett
skriftligt överklagande i vilket måste anges hur och varför
beslutet bör ändras. Det skriftliga överklagandet sändes till:

Sveland Djurförsäkringars Skadeprövningsnämnd

Sveland Djurförsäkringars Skadeprövningsnämnd
Box 199, 221 00 Lund
Tel: 046-276 92 00
www.sveland.se

Den skriftliga överklagan måste inkomma senast sex månader
från det att Sveland Djurförsäkringar sänt ut sitt beslut, annars
förloras rätten mot bolaget.

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

ARN har särskild avdelning för försäkringsfrågor för
privatpersoner. Frågor med veterinärmedicinsk anknytning kan
inte prövas av ARN enligt deras reglemente.

ARN

Box 174
101 23 Stockholm
Tel. 08-50 88 60 00
www.arn.se

Tingsrätt

Inom sex månader efter skaderegleringsbeslutet kan en tvist
prövas av domstol. Om tvisten rör ett mindre belopp (under ett
halvt basbelopp) kan s.k. förenklat rättegångsförfarande
tillämpas. Är bägge parter eniga därom, kan tvisten även
avgöras enligt lag om skiljemän. Tvister med anledning av
försäkringsavtalet ska avgöras av svensk domstol och med
tillämpning av svensk lag.

Rådgivning

Konsumenternas Försäkringsbyrå lämnar råd i frågor som rör
försäkring eller skadereglering.

Konsumenternas Försäkringsbyrå
Karlavägen 108
Box 242 15, 104 51 Stockholm
Tel. 08-225800
www.konsumenternasforsakringsbyra.se