

## Versicherungsbroschüre

### Safety-Net Schutz

Einsteiger | Einsteiger Plus



Diese Broschüre enthält die  
**Allgemeinen Versicherungsbedingungen.**

Gültig ab 1. März 2024

Bitte lesen Sie diese in Verbindung mit Ihrem Versicherungsschein und dem Versicherungsinformationsblatt, um sich mit dem Versicherungsschutz für Ihr Haustier vertraut zu machen.

**Petcover EU Agentur GmbH**

Ared Strasse 16-18  
2544 Leobersdorf Österreich

Telephon 0800 85 03 505 | E-Mail [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com) | Webseite [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de)

## **Hallo und vielen Dank, dass Sie sich für Petcover entschieden haben**

Vielen Dank, dass Sie sich für eine Versicherung bei Petcover entschieden haben. Wir freuen uns, Sie und Ihr Haustier als Teil der Familie begrüßen zu dürfen.

Wir hoffen, dass Ihr Haustier bei bester Gesundheit ist, aber seien Sie unbesorgt, wenn Sie uns brauchen, sind wir für Sie da. Wir bemühen uns stets, den Schadensregulierungsprozess so schnell und einfach wie möglich zu gestalten, damit Sie sich auf einen schnellen und fürsorglichen Service unserer erfahrenen Mitarbeiter verlassen können. Genau dann, wenn Sie diesen Service am dringendsten benötigen.

Die Einzelheiten der Leistungen, die diese Versicherung bietet, sind in dieser Broschüre enthalten, sowie nützliche Informationen, um den Schadensregulierungsprozess so einfach wie möglich zu gestalten.

Wir wünschen Ihnen und Ihrem Haustier eine glückliche und gesunde Zeit.

Ihr Petcover Team

# Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Versicherungsbedingungen	5
Definitionen	8
Allgemeine Bedingungen	12
Allgemeine Ausschlüsse	14
Versicherungsschutz	16
Tierarztkosten	16
Schadensanspruch	19
Beschwerdeverfahren	20
Kontaktdaten	20
Datenschutzerklärung - Petcover EU Agentur GmbH	20
Datenschutzerklärung - Arch Insurance (EU) DAC	20
Daten des Versicherers	20

# Allgemeine Versicherungsbedingungen

Die Petcover EU-Agentur berät nur zu den Versicherungsprodukten, die sie als Vertreter von Arch Insurance (EU) DAC anbietet.

## Anforderungen und Bedürfnisse - für wen ist dieses Produkt geeignet?

Dieses Produkt ist für Tierhalter, die einen Versicherungsschutz möchten, der die Kosten für tierärztliche Behandlungen für jede Krankheit und Verletzung während des gesamten Lebens seines Tieres übernimmt. Bei Bedarf können zusätzliche Leistungen hinzugefügt werden.

## Wichtige Informationen

Dieses Dokument stellt zusammen mit dem Versicherungsschein und allen damit verbundenen Ausschlüssen Ihre Versicherungsdokumentation dar.

Diese Versicherungsdokumentation enthält die Bedingungen des Versicherungsvertrags zwischen Ihnen und dem Versicherer. Bitte lesen Sie das gesamte Dokument sorgfältig durch und bewahren Sie es an einem sicheren Ort auf.

Es ist wichtig, dass Sie:

- die Richtigkeit der Angaben in Ihrem Versicherungsschein überprüfen (siehe „Informationen, die Sie uns gegeben haben“).
- Ihre Aufgaben und Pflichten im Rahmen der Versicherung erfüllen, einschließlich der folgenden wichtigen Bedingungen und der Maßnahmen, die Sie im Schadensfall ergreifen müssen.

Die Nichtbeachtung der vorstehenden Bestimmungen kann sich nachteilig auf Ihre Versicherung und auf alle von Ihnen geltend gemachten Ansprüche auswirken.

## Informationen, die Sie uns gegeben haben

Bei der Entscheidung diese Versicherung abzuschließen und der Festlegung der Bedingungen und Prämien haben wir uns auf die Informationen verlassen, die Sie uns gegeben haben. Sie müssen bei der Beantwortung der von uns gestellten Fragen darauf achten, dass alle bereitgestellten Informationen korrekt und vollständig sind.

Wenn wir feststellen, dass Sie absichtlich falsche oder irreführende Informationen angegeben haben, werden wir diese Versicherung so behandeln, als ob sie niemals bestanden hätte, und alle Schadensansprüche werden abgelehnt.

Sollten wir feststellen, dass Sie uns falsche oder unvollständige Informationen zur Verfügung gestellt haben, auf die wir uns für das Abschließen der Versicherung und der Festlegung der Bedingungen und Prämien bezogen haben, gilt Folgendes:

1. Wir können innerhalb eines (1) Monats ab Kenntnis von der Anzeigepflichtverletzung vom Vertrag zurücktreten, es sei denn die Anzeige ist ohne **Ihr** Verschulden unrichtig gemacht worden. Im Falle eines Rücktritts sind Sie und der Versicherer verpflichtet, einander die empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Wird der Rücktritt nach Eintritt des Versicherungsfalls erklärt, bleibt die Leistungspflicht bestehen, wenn der Umstand, in Ansehung dessen die Anzeigepflicht verletzt worden ist, keinen Einfluss auf den Eintritt des Versicherungsfalls oder soweit er keinen Einfluss auf den Umfang der Leistung des Versicherers gehabt hat. Das Recht des Versicherers, den Vertrag wegen arglistiger Täuschung über Gefahrumstände anzufechten, bleibt unberührt.
2. Haben Sie beim Abschluss des Vertrages eine Ihnen obliegende Anzeigepflicht verletzt und ist das Rücktrittsrecht ausgeschlossen, weil Sie kein Verschulden trifft, so können wir vom Beginn der laufenden Versicherungsperiode an eine höhere Prämie verlangen, falls diese mit Rücksicht auf die höhere Gefahr angemessen ist (das gleiche gilt, wenn beim Abschluss des Vertrages ein für die Übernahme der Gefahr erheblicher Umstand nicht angezeigt worden ist, weil er Ihnen nicht bekannt war). Der Anspruch auf die höhere Prämie

erlischt, wenn er nicht innerhalb eines (1) Monats von dem Zeitpunkt an geltend gemacht wird, in welchem der Versicherer von der Verletzung der Anzeigepflicht oder von dem nicht angezeigten Umstand Kenntnis erlangt.

3. Wird aber die höhere Gefahr nach den für den Geschäftsbetrieb des Versicherers maßgebenden Grundsätzen auch gegen eine höhere Prämie nicht übernommen, so kann der Versicherer das Versicherungsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat kündigen. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn es nicht innerhalb eines (1) Monats von dem Zeitpunkt an geltend gemacht wird, in welchem der Versicherer von der Verletzung der Anzeigepflicht oder von dem nicht angezeigten Umstand Kenntnis erlangt.

## Ihre Informationspflicht

Es ist ein wesentlicher Bestandteil Ihrer Versicherung, dass Sie uns beim Abschluss der Versicherung, während des Versicherungszeitraums und bei der Verlängerung Ihrer Versicherung Änderungen in Bezug auf die Gesundheit Ihres Haustieres oder Ihrer persönlichen Umstände mitteilen. Änderungen, über die Sie uns informieren müssen, sind Folgende.

### In Bezug auf die Gesundheit Ihres Haustieres:

Sie müssen uns mitteilen:

- wenn **Ihr** Haustier Anzeichen einer Krankheit oder Verletzung aufweist oder sich unwohl fühlt.
- wenn **Ihr** Haustier aus einem anderen Grund als einer Routineuntersuchung und/oder der Kastration bei einem Tierarzt war.
- wenn Sie Probleme in Bezug auf die Gesundheit Ihres Haustieres mit einem Tierarzt besprochen haben, unabhängig davon, ob aus einer solchen Diskussion eine Behandlung resultiert.
- wenn **Ihr** Tierarzt oder die Tierarztpraxis Ihnen mitteilt, dass das Gewicht Ihres Haustiers über den normalen Grenzwerten liegt.

### In Bezug auf Ihre persönlichen Umstände:

Sie müssen uns mitteilen:

- wenn Sie darauf aufmerksam werden, dass Angaben auf Ihrem Versicherungsschein nicht korrekt sind.
- wenn sich Ihre Adresse oder die Adresse, an der **Ihr** Haustier gehalten wird, ändert.
- wenn Sie eines der Haustiere auf Ihrem Versicherungsschein nicht mehr besitzen.

Diese Listen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

## An wen richtet sich die Pflicht?

Die Informationspflicht gilt für Sie als Tierhalter und jeden, der im Rahmen dieser Versicherung abgedeckt ist. Wenn Sie Informationen für einen anderen Versicherten bereitstellen, ist dies so, als hätten die Versicherten sie uns zur Verfügung gestellt.

## Was passiert, wenn die Informationspflicht nicht eingehalten

Wenn die Informationspflicht nicht eingehalten wird, können wir vom Vertrag zurücktreten, Ihre Versicherung kündigen und/oder den von uns gezahlten Betrag im Falle eines Schadensanspruchs reduzieren. Im Falle von Betrug kann die Versicherung so behandelt werden, als ob es sie nie gegeben hätte, und es steht uns frei nichts zu zahlen.

## Zahlung der Prämien

Sie erklären sich damit einverstanden, den gesamten Betrag Ihrer Prämie zu dem in Ihrem Zahlungsplan angegebenen Datum zu zahlen oder jede Rate zu zahlen, wenn wir vereinbart haben, dass Sie Ihre Prämie in Raten zahlen.

Ist die erste oder einmalige Prämie innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Abschluss des Versicherungsvertrags und nach der Aufforderung zur Prämienzahlung nicht gezahlt, so ist der Versicherer, solange die Zahlung nicht bewirkt ist, berechtigt, vom

Vertrag zurückzutreten. Es gilt als Rücktritt, wenn der Anspruch auf die Prämie nicht innerhalb dreier (3) Monate vom Fälligkeitstag an gerichtlich geltend gemacht wird. Ist die erste oder einmalige Prämie zur Zeit des Eintritts des Versicherungsfalls und nach Ablauf der Frist noch nicht gezahlt, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei, es sei denn, dass der Versicherungsnehmer an der rechtzeitigen Zahlung der Prämie ohne sein Verschulden verhindert war.

Wird von Ihnen eine Folgeprämie nicht rechtzeitig gezahlt, so kann der Versicherer Ihnen auf Ihre Kosten schriftlich eine Zahlungsfrist von mindestens zwei (2) Wochen bestimmen und er hat Ihnen die Rechtsfolgen anzukündigen: Tritt der Versicherungsfall nach dem Ablauf der Frist ein und sind Sie zur Zeit des Eintritts mit der Zahlung der Folgeprämie im Verzug, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei, es sei denn, dass Sie an der rechtzeitigen Zahlung ohne Verschulden verhindert waren. Der Versicherer kann nach dem Ablauf der Frist das Versicherungsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn Sie mit der Zahlung im Verzug sind. Die Kündigung kann bereits mit der Bestimmung der Zahlungsfrist so verbunden werden, dass diese mit Fristablauf wirksam wird, wenn Sie in diesem Zeitpunkt mit der Zahlung im Verzug sind. Darauf werden wir Sie bei der Kündigung nochmals ausdrücklich aufmerksam machen. Die Wirkungen der Kündigung fallen fort, wenn Sie innerhalb eines (1) Monats nach der Kündigung oder, falls die Kündigung mit der Fristbestimmung verbunden worden ist, innerhalb eines (1) Monats nach dem Ablauf der Zahlungsfrist die Zahlung nachholen, sofern nicht der Versicherungsfall bereits eingetreten ist.

## Belehrung über Ihr Rücktrittsrecht gemäß § 5c VersVG

Sie können von Ihrem Versicherungsvertrag innerhalb von vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen in geschriebener Form (z. B. Brief, Fax, E-Mail) zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beginnt mit der Verständigung vom Zustandekommen des Versicherungsvertrages (= Zusendung des Versicherungsscheins), jedoch nicht, bevor Sie den Versicherungsschein und die Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Prämienfestsetzung oder -änderung und diese Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

Ihre Rücktrittserklärung ist zu richten an: „Petcover EU Agentur GmbH Ared Straße 16-18 2544 Leobersdorf. per E-Mail an: [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com).

Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass Sie die Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden. Die Erklärung ist auch wirksam, wenn sie in den Machtbereich Ihres Versicherungsververtreters gelangt. Mit dem Rücktritt enden ein allfällig bereits gewährter Versicherungsschutz und Ihre künftigen Verpflichtungen aus dem Versicherungsvertrag. Hat der Versicherer bereits Deckung gewährt, so gebührt ihm eine der Deckungsdauer entsprechende Prämie. Wenn Sie bereits Prämien an den Versicherer geleistet haben, die über diese Prämie hinausgehen, so hat Ihnen der Versicherer diese ohne Abzüge zurückzuzahlen. **Ihr** Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen (1) Monat nachdem Sie den Versicherungsschein einschließlich dieser Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

## Belehrung über Ihr Rücktrittsrecht gemäß § 8 FernFinG

Wenn Sie Ihren Versicherungsvertrag unter ausschließlicher Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems des Unternehmers abgeschlossen haben (Fernabsatzvertrag), können Sie als Verbraucher vom Vertrag oder Ihrer Vertragserklärung bis zum Ablauf von vierzehn (14) Tagen zurücktreten.

Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Haben Sie als Verbraucher die Vertragsbedingungen und Vertriebsinformationen aber erst nach Vertragsabschluss erhalten, so beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt aller dieser Bedingungen

und Informationen.

Die Frist ist jedenfalls gewahrt, wenn der Rücktritt schriftlich oder auf einem anderen, dem Empfänger zur Verfügung stehenden und zugänglichen dauerhaften Datenträger erklärt und diese Erklärung vor dem Ablauf der Frist abgesendet wird.

Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Erfüllung des Vertrags erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen werden.

## Verlängerung der Versicherung

Nach dem Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich **Ihr** Vertrag jeweils um weitere zwölf (12) Monate. Wir werden Ihnen mindestens einen (1) Monat vor Verlängerung der Versicherung schreiben und Ihnen Ihren neuen Versicherungsschein sowie alle Einzelheiten bezüglich der Prämien- und Versicherungsbedingungen Ihres nächsten Versicherungsjahres zukommen lassen. Sollten Sie den Vertrag nicht fortführen wollen, kontaktieren Sie uns bitte. Wenn Sie Ihre Verlängerung vor Ablauf Ihrer bestehenden Versicherung mit uns besprechen möchten, wenden Sie sich bitte an uns, unsere Kontaktdaten finden Sie auf Seite 20. Gelegentlich und unter gewissen Umständen kann es vorkommen, dass wir Ihnen keine Verlängerung Ihrer Versicherung anbieten können. In diesem Fall werden wir Sie mindestens einen (1) Monat vor Ablauf Ihrer Versicherung benachrichtigen, damit Sie genügend Zeit haben, alternative Versicherungsvereinbarungen zu treffen.

## Kündigung

### Wie Sie Ihre Versicherung kündigen können

Sie können Ihre Versicherung jeweils einen (1) Monat vor Ablauf der Vertragslaufzeit kündigen, indem Sie uns dies in geschriebener Form oder telefonisch mitteilen. Bitte rufen Sie uns unter der Nummer 0800 85 03 505 zwischen Montag und Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr an oder senden Sie Ihre Kündigung per E-Mail an [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com). oder per Post an Petcover EU Agentur GmbH Ared Straße 16-18 2544 Leobersdorf.

Wenn **Ihr** Haustier verstirbt, benachrichtigen Sie uns bitte und wir können die Versicherung für **Ihr** Haustier zum Todestag aufheben.

### Wie wir Ihre Versicherung kündigen können

Wir können diese Versicherung kündigen, indem wir Sie in geschriebener Form an die uns zuletzt mitgeteilte Adresse benachrichtigen. Wir werden dies nur aus einem wichtigen Grund oder aufgrund gesetzlicher Anordnung machen. Beispiele hierfür sind:

- Nichtzahlung einer Folgeprämie; Einzelheiten hierzu finden Sie unter "Allgemeine Versicherungsbedingungen - Zahlung der Prämien".
- Wenn Sie nach Abschluss des Vertrages ohne Einwilligung des Versicherers eine Gefahrenerhöhung vorgenommen oder die Vornahme durch einen Dritten gestattet haben, kann der Versicherer das Versicherungsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen (beruht die Verletzung nicht auf Ihrem Verschulden, gilt die Kündigung erst mit dem Ablauf eines (1) Monats). Das Kündigungsrecht erlischt, wenn es nicht innerhalb eines (1) Monats von dem Zeitpunkt an ausgeübt wird, in welchem der Versicherer von der Erhöhung der Gefahr Kenntnis erlangt, oder wenn der Zustand wiederhergestellt ist, der vor der Erhöhung bestanden hat.
- Tritt nach Abschluss des Vertrags unabhängig von Ihrem Willen eine Erhöhung der Gefahr ein, ist der Versicherer berechtigt, das Versicherungsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zu kündigen. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn es nicht innerhalb eines (1) Monats von dem Zeitpunkt an ausgeübt wird, in dem der Versicherer von der Erhöhung der Gefahr Kenntnis erlangt hat, oder wenn der Zustand wiederhergestellt ist, der vor der Erhöhung bestanden hat.
- Jedes vertragswidrige Verhalten das als Verstoß gegen Treu und Glauben ein Weiterbestehen des Versicherungsverhältnisses

unzumutbar macht.

- Bei Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über **Ihr** Vermögen kann das Versicherungsverhältnis mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden.
- Einreichen einer betrügerischen Schadensanforderung im Rahmen dieser Versicherung oder eines anderen Versicherungsvertrages, der für denselben Zeitraum Deckung bietet, in dem Sie auch von dieser Versicherung gedeckt sind (das heißt, wenn Sie sich Versicherungsleistungen erschleichen oder zu erschleichen versuchen).
- Bedrohliches oder ausfallendes Verhalten oder der Gebrauch von bedrohlicher oder ausfallender Sprache.
- Sowie jeder Fall, bei dem Sie in besonders schwerwiegender Weise die Belange des Versicherers Ihrem Eigennutz hintanstellen.

Wenn wir diese Versicherung kündigen, haben Sie Anspruch auf Rückerstattung der gezahlten Prämie, vorbehaltlich eines Abzugs, der für jeden Zeitraum berechnet wird, für den Sie versichert waren. Wird der Versicherungsvertrag während der Versicherungsperiode oder sonst vorzeitig aufgelöst, so gebührt dem Versicherer zusätzlich zur anteiligen Prämie eine angemessene Geschäftsgebühr.

Wenn wir eine Schadensanforderung beglichen haben, sei es durch Einigung, Kompromiss oder auf andere Weise, ist keine Rückerstattung der Prämie zulässig. Die Kündigung der Versicherung durch uns hat keinen Einfluss auf die Bearbeitung von Schadensansprüchen aus der Zeit vor der Kündigung.

# Definitionen

Wenn wir erklären, was ein Wort bedeutet, hat dieses Wort überall dort, wo es in den Versicherungsunterlagen aufgeführt ist, dieselbe Bedeutung.

<b>Alternative oder ergänzende Behandlungsmethoden</b>	<p>Bezeichnet die Kosten für alle Sprechstunden, Untersuchungen, Beratungen, Tests und verschriebene Medikamente für die folgenden Verfahren, bei denen eine Krankheit oder Verletzung behandelt wird. Dies schließt jegliche tierärztliche Behandlung ein, die speziell für die Durchführung dieser Behandlungsmethode erforderlich ist. Der Behandlung müssen eine Untersuchung und Diagnosestellung durch einen berechtigten Tierarzt vorausgegangen sein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Akupunktur</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis durchgeführt.</li> <li>• <b>Homöopathie</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis durchgeführt.</li> <li>• <b>Pflanzenheilkunde</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis verschrieben.</li> <li>• <b>Chiropraktische</b> manipulation, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis durchgeführt.</li> <li>• <b>Hydrotherapie</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis in einem Pool/Wasserlaufband durchgeführt, welches der Tierarztpraxis gehört.</li> <li>• <b>Osteopathie</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis durchgeführt.</li> <li>• <b>Physiotherapie</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis durchgeführt.</li> <li>• <b>Behandlung einer Verhaltenskrankheit</b>, von einem Mitglied einer Tierarztpraxis durchgeführt.</li> </ul>
<b>Ausgewählte Rassen</b>	<p>Bandog, Bayerischer Gebirgsschweißhund, Bergermasker Hirtenhund, Briard, Bloodhound, Boerboel, Beauceron, Berner Sennenhund, Bracco Italiano, alle Bulldoggen, Deerhound, Dogue de Bordeaux, Entlebucher Sennenhund, Serra-da-Estrela-Berghund, Deutsche Dogge, Großer Schweizer Sennenhund, Großer Blauer Gascogne-Laufhund, Hamiltonstövare, Kuvasz, Irischer Wolfshund, Komondor, Maremmen-Abruzzo-Schäferhund, Leonberger, alle Mastiff-Rassen, Neufundländer, Altenglischer Schäferhund, Polnischer Nierdungshütehund, Pyrenäen-Berghund, Rottweiler, Russischer Schwarzer Terrier, Shar Pei, Bernhardiner oder Mischlinge mit einer dieser Rassen. Wir können diese Liste von Zeit zu Zeit ändern.</p> <p>Informationen darüber, ob <b>Ihr</b> Hund eine ausgewählte Rasse ist, finden Sie auf Ihrem Versicherungsschein unter "Ausgewählte Rasse".</p>
<b>Ausschluss</b>	<p>Bezeichnet einen Zustand oder Umstand, für den der Versicherer nicht zahlt. Jeder spezifische Ausschluss wird auf Ihrem Versicherungsschein vermerkt und Ihnen mitgeteilt, bevor Sie die Versicherung abschließen oder verlängern. (Siehe auch den Abschnitt "Allgemeine Ausschlüsse" und "Was wir nicht zahlen" unter jedem Leistungsabschnitt).</p>
<b>Behandlung</b>	<p>Dedeutet tierärztliche Behandlung oder alternative oder ergänzende Behandlungsmethoden.</p>
<b>Bilateraler Zustand</b>	<p>Ein Zustand, der einen Körperteil betrifft, von dem das Haustier mindestens zwei hat, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Augen, Ohren, Patellas (Kniescheiben) und Kreuzbänder. Bei Anwendung eines Ausschlusses gelten bilaterale Bedingungen als eine Bedingung.</p>
<b>Familie</b>	<p>Bezeichnet Ehepartner, Lebensgefährte, Eltern, Geschwister, Kinder und Enkelkinder sowie Großeltern, Enkel/innen, einschließlich Stiefbeziehungen.</p>
<b>Freiwillige Behandlungen</b>	<p>Tierärztliche Behandlungen, unter anderem Kastration und Sterilisation; Mikrochippen; Pflegebehandlungen so wie Bürsten und Kämmen und Entfilzen; kosmetische oder ästhetische Chirurgie, oder freiwillige Operationen wie unter anderem Entfernen der Wolfskrallen, Diätfuttermittel, sowie jede tierärztliche Behandlung, die nicht mit einer Verletzung, Krankheit oder einem Trauma zusammenhängt. Freiwillige Operationen oder Behandlungen, die für das Haustier zwar von Vorteil, aber für das Überleben nicht wesentlich sind oder nicht Teil einer Behandlung für eine Verletzung sind. Tierärztliche Behandlungen einschließlich diagnostischer Verfahren oder anderer Prozeduren, die von Ihnen angefordert werden, aber vom Tierarzt nicht als notwendig für die Behandlung einer Verletzung oder Krankheit erachtet werden.</p>
<b>Gesamtsumme der Versicherung</b>	<p>Bezeichnet den Gesamtbetrag, der für alle Tierärztkosten und alternativen oder ergänzenden Behandlungsmethoden für Verletzungen und/oder Krankheiten während eines Versicherungszeitraums zu zahlen ist, wie im Versicherungsschein angegeben.</p>
<b>Heimtierausweis</b>	<p>Bezeichnet einen europaweit einheitlichen Ausweis für <b>Ihr</b> Haustier, der für Reisen innerhalb der Europäischen Union vorgeschrieben ist. Der Heimtierausweis muss von Ihrem in Deutschland zugelassenen Tierarzt ausgestellt werden.</p>
<b>Ihr Haustier</b>	<p>Der Hund oder die Katze, die auf Ihrem Versicherungsschein namentlich genannt ist.</p>
<b>Klinische Anzeichen</b>	<p>Veränderungen im normalen Gesundheitszustand Ihres Haustieres, seiner Körperfunktionen oder seines Verhaltens.</p>
<b>Krankheit</b>	<p>Bezeichnet jede Veränderung des normalen Gesundheitszustands, Krankheiten, Leiden, Körperfehler und Missbildungen, einschließlich Körperfehler und Missbildungen, mit denen <b>Ihr</b> Haustier geboren wurde oder welche ihm von seinen Eltern vererbt wurden.</p>

<b>Krankheit, die in den ersten achtundzwanzig (28) Tagen des Versicherungsschutzes beginnt</b>	<p>Bezeichnet eine Krankheit, die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klinische Anzeichen aufweist,</li> <li>• einer Krankheit entspricht, die klinische Anzeichen aufweist, oder die gleichen klinischen Symptome oder Diagnose wie solch eine Krankheit aufweist,</li> <li>• durch ein oder mehrere klinische Anzeichen, die zum ersten Mal aufgetreten sind, verursacht wurde, sich darauf bezieht oder daraus resultiert.</li> </ul> <p>Es gelten die ersten achtundzwanzig (28) Tage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• von dem ersten Versicherungszeitraum Ihres Haustieres, oder</li> <li>• von dem Hinzufügen des Versicherungsschutzes zu Ihrer Versicherung.</li> </ul> <p>Egal, wo die Krankheit oder das klinische Zeichen im oder am Körper Ihres Haustieres vorkommt oder auftritt endet die Wartefrist von achtundzwanzig (28) Tagen um 00.01 Uhr am neunundzwanzigsten (29) Tag des Versicherungsschutzes.</p>																
<b>Lebenslanger Versicherungsschutz</b>	Bezeichnet den Versicherungsschutz, den Sie weiterhin für die tierärztliche Behandlung von laufenden Krankheiten oder Verletzungen während des gesamten Lebens Ihres Haustieres in Anspruch nehmen können, vorausgesetzt, die Versicherung wird jährlich verlängert ohne Unterbrechung des Versicherungsschutzes.																
<b>Marktwert</b>	Der Preis, der im Allgemeinen für ein Tier gleichen Alters, Geschlechts, Stammbaums, gleicher Rasse und Zuchtfähigkeit zum Zeitpunkt des Erwerbes Ihres Haustieres gezahlt wurde. Dieser wird von von uns festgelegt.																
<b>Maximale Versicherungssumme</b>	Jede Person, die von einer Tierarztpraxis aufgrund eines Arbeitsvertrags legal beschäftigt ist, mit Ausnahme eines Tierarztes, der selbst der Versicherte sein kann.																
<b>Mitglied einer Tierarztpraxis</b>	Die maximale Zahlung, die wir für den von Ihnen gewählten Versicherungsschutz und Versicherungszeitraum leisten, einzusehen auf Ihrem Versicherungsschein, vorbehaltlich etwaiger Ausschlüsse und abzüglich der zutreffenden Selbstbeteiligung.																
<b>Persönliche Umstände</b>	Umstände, die Sie, Ihre Familie oder <b>Ihr</b> Haustier betreffen und auf die Sie nur begrenzten oder gar keinen Einfluss haben. Beispiele für persönliche Umstände sind (unter Anderem) ein Mangel an Transportmitteln, die Größe oder das Verhalten Ihres Haustieres, Ihre häusliche Umgebung, Ihre Arbeitszeiten oder die Ihrer Familie, Ihre Vorkehrungen für die Kinderbetreuung, sonstige Verpflichtungen Ihrer Familie usw.																
<b>Petcover EU Agentur GmbH</b>	Petcover EU Agentur GmbH ist in Österreich im Firmenbuch unter der Nummer FN 514361p und im Gewerbe-informations-system Austria unter der GISA-Zahl 32484052 als Versicherungsagent registriert.																
<b>Programm Verhaltenänderung</b>	Bezeichnet ein Programm, das von einem Fachmann für Tierverhalten, der Mitglied einer Tierarztpraxis ist, geschrieben wurde und in dem spezifische Methoden und Maßnahmen zur dauerhaften Änderung des Verhaltens Ihres Haustieres aufgeführt sind.																
<b>Reise</b>	Beinhaltet Reisen von Ihrem Zuhause innerhalb Deutschlands oder einem der vereinbarten Länder für eine Dauer von maximal neunzig (90) Tagen für alle Reisen innerhalb des Versicherungszeitraumes, gültig innerhalb des Versicherungszeitraumes. Dies umfasst die Dauer Ihrer Urlaubs- oder Geschäftsreisen, alle Reisen innerhalb Deutschlands, zwischen Deutschland und einem der vereinbarten Länder sowie die Rückreise zu Ihnen nach Hause.																
<b>Routineuntersuchungen und vorbeugende Behandlungen</b>	Pflege oder tierärztliche Behandlungen, wie z. B. Vorsorgeuntersuchungen und Prozeduren, die das Auftreten von Krankheiten verhindern sollen, anstatt eine bestehende Erkrankung zu behandeln. Dazu gehören jährliche Vorsorge- und Routineuntersuchungen, Impfungen, Medikamente gegen das Auftreten von Würmern; Prävention von Flöhen und anderen internen/externen Parasiten; Nagel-/Krallenschneiden; das Beibehalten einer gesunden Ernährung; Entfernung von fehlausgerichteten Zähnen oder zurückgebliebenen Milchzähnen.																
<b>Selbstbeteiligung</b>	<p>Nachfolgend finden Sie ein Beispiel dafür, wie Ihre Selbstbeteiligung(en) zur Anwendung gelangen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Hund (keine ausgewählte Rasse), neun (9) Jahre alt</th> <th colspan="2">Katze, fünf (5) Jahre alt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beanspruchbarer Betrag der Tierärztkosten</td> <td>3.000 €</td> <td>Beanspruchbarer Betrag der Tierärztkosten</td> <td>3.000 €</td> </tr> <tr> <td>Feste Selbstbeteiligung</td> <td>450 €</td> <td>Feste Selbstbeteiligung</td> <td>900 €</td> </tr> <tr> <td>Überarbeiteter beanspruchbarer Betrag nach Abzug der Selbstbeteiligung</td> <td>2.550€</td> <td>Überarbeiteter beanspruchbarer Betrag nach Abzug der Selbstbeteiligung</td> <td>2.100 €</td> </tr> </tbody> </table>	Hund (keine ausgewählte Rasse), neun (9) Jahre alt		Katze, fünf (5) Jahre alt		Beanspruchbarer Betrag der Tierärztkosten	3.000 €	Beanspruchbarer Betrag der Tierärztkosten	3.000 €	Feste Selbstbeteiligung	450 €	Feste Selbstbeteiligung	900 €	Überarbeiteter beanspruchbarer Betrag nach Abzug der Selbstbeteiligung	2.550€	Überarbeiteter beanspruchbarer Betrag nach Abzug der Selbstbeteiligung	2.100 €
Hund (keine ausgewählte Rasse), neun (9) Jahre alt		Katze, fünf (5) Jahre alt															
Beanspruchbarer Betrag der Tierärztkosten	3.000 €	Beanspruchbarer Betrag der Tierärztkosten	3.000 €														
Feste Selbstbeteiligung	450 €	Feste Selbstbeteiligung	900 €														
Überarbeiteter beanspruchbarer Betrag nach Abzug der Selbstbeteiligung	2.550€	Überarbeiteter beanspruchbarer Betrag nach Abzug der Selbstbeteiligung	2.100 €														
<b>Tierärztliche Praxis</b>	Bezeichnet jede tierärztliche Praxis oder Klinik, die von der Deutschen Bundestierärztekammer genehmigt wurde.																
<b>Tierärztliche Behandlung</b>	<p>Bezeichnet die Kosten für Folgendes, wenn dies zur Behandlung einer Krankheit oder Verletzung erforderlich ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Untersuchungen, Sprechstunden, Ratschläge, Tests, Röntgenuntersuchungen, diagnostischen Verfahren, Operationen und Pflege, die von einem Tierarzt, einer Tiermedizinischen Fachangestellten oder einem anderen Mitglied einer Tierarztpraxis unter der Aufsicht eines Tierarztes durchgeführt werden, und</li> <li>• Alle Medikamente, die von einem Tierarzt verschrieben werden.</li> </ul>																

<b>Tierarzt</b>	<p>Bezeichnet einen Tierarzt, einen Fachtierarzt, eine Tierarztpraxis, eine Tierklinik oder ein Tierspital, einschließlich Überweisungskliniken,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der/die bei der Deutsche Bundestierärztekammer registriert ist/sind.</li> <li>• der/die in den anderen Vertragsländern in dem Land registriert ist/sind, in dem er/sie praktiziert.</li> </ul>
<b>Tierarztkosten</b>	Bezeichnet die Kosten, die Tierärzte in Praxen oder Überweisungskliniken üblicherweise verrechnen.
<b>Unfall</b>	<p>Ein plötzliches, unerwartetes, ungewöhnliches, spezifisches Ereignis, das zufällig und zu einer bestimmaren Zeit und an einem bestimmaren Ort eintritt und unvorhergesehen oder unbeabsichtigt ist. Alle Unfälle, die auf eine Quelle oder eine ursprüngliche Ursache zurückzuführen sind, werden von uns als ein Unfall behandelt. Dies schließt keine körperlichen Schäden oder Traumata ein, die einen schleichenden Verlauf aufweisen oder allmählich oder über einen längeren Zeitraum auftreten.\</p> <p>Folgende Bedingungen gelten nicht als Unfälle: Patellaluxation; Kreuzbandriss oder -dehnung einer oder beider Kreuzbänder; Arthrose/degenerative Gelenkserkrankung; Hüftgelenksdysplasie; überstreckte Sprunggelenke; Juvenile Pubis Symphysiodesis (JPS).</p>
<b>Unser Tierarzt</b>	Jeder Tierarzt, der von uns ernannt und beauftragt wird, die Behandlung Ihres Haustieres durchzuführen oder die Behandlung Ihres Haustieres mit Ihrem Tierarzt zu besprechen.
<b>Vereinbarte Länder</b>	Bezeichnet jedes Land, welches bei Vertragsbeginn Teil der Europäischen Union ist, einschließlich der Schengenstaaten.
<b>Verhaltenskrankheit</b>	Jede Änderung des normalen Verhaltens des Haustieres, welches sich aus einer psychischen oder emotionalen Störung ergibt und vom Tierarzt als solches diagnostiziert wurde.
<b>Verletzung</b>	Eine körperliche Verletzung oder Trauma, welches unmittelbar und einzig und allein durch einen Unfall verursacht wurde. Dies schließt keine körperlichen Verletzungen oder Traumata ein, die einen schleichenden Verlauf aufweisen oder allmählich oder über einen längeren Zeitraum auftreten.
<b>Versicherer</b>	Arch Insurance (EU) DAC mit Sitz in Irland: Level 2, Block 3, The Oval, 160 Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4, zugelassen und beaufsichtigt von der Central Bank of Ireland. Handelsregister-Nummer: 505420.
<b>Versicherung</b>	Dieses Dokument, der Versicherungsschein, das Versicherungsproduktinformationsblatt sowie alle weiteren Dokumente, die wir Ihnen ausstellen und die Teil der Vertragsbedingungen darstellen und die den von uns für die Versicherungsdauer bereitgestellten Versicherungsschutz festlegen. Es bezieht keine vorherigen Versicherungen ein, wovon diese eine Erneuerung darstellt und keine zukünftigen Versicherungen, die eine Erneuerung dieser Versicherung darstellt.
<b>Versicherungsnehmer</b>	Bezeichnet die Person, die auf Ihrem Versicherungsschein als Versicherungsnehmer angegeben ist.
<b>Versicherungsschein</b>	Der Versicherungsschein, den wir bei Aufnahme der Versicherung, Verlängerung oder Änderung der Versicherung ausstellen, und der die Details des bereitgestellten Versicherungsschutzes enthält, einschließlich etwaiger Ausschlüsse und anderer spezifischer Versicherungsdetails, die wir auf Ihren Versicherungsschutz angewendet haben.
<b>Versicherungszeitraum</b>	Der Zeitraum, in dem wir Versicherungsschutz gewähren, wie auf Ihrem Versicherungsschein angegeben. Es bezieht sich nicht auf einen früheren Versicherungszeitraum, wenn die Versicherung eine Verlängerung einer vorherigen Versicherung ist oder auf einen zukünftigen Versicherungszeitraum für eine Versicherung, die Sie bei Verlängerung mit uns abgeschlossen haben. Jeder Versicherungszeitraum wird getrennt behandelt. Dies sind normalerweise zwölf (12) Monate, kann jedoch kürzer sein, wenn <b>Ihr</b> Haustier zu Ihrer Versicherung hinzugefügt oder <b>Ihr</b> Vertrag gekündigt wurde.
<b>Vorerkrankungen</b>	<p>Alle Zustände oder Symptome, Anzeichen oder klinischen Anzeichen von jeglichen Zuständen, Verletzungen oder Krankheiten, die in irgendeiner Form auftreten oder existieren, die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum ersten Mal passieren oder klinische Symptome zeigen;</li> <li>• dieselbe Diagnose oder klinischen Anzeichen haben wie eine Verletzung, Krankheit oder klinisches Anzeichen, die <b>Ihr</b> Haustier hatte; oder,</li> <li>• durch eine Verletzung, Krankheit oder klinisches Zeichen verursacht werden, sich darauf beziehen oder daraus resultieren, welches bei Ihrem Haustier auftrat oder existiert:</li> <li>• bevor der Versicherungsschutz Ihres Haustieres begann oder vor dem Datum des Versicherungsbeginns;</li> <li>• während der 28-tägigen Wartezeit; oder</li> <li>• bevor der Abschnitt zu Ihrer Versicherung hinzugefügt wurde.</li> </ul> <p>Dies gilt unabhängig davon, wo die Verletzungen, Krankheiten oder klinischen Anzeichen in oder auf dem Körper Ihres Haustieres vorkommen oder aufgetreten sind. Dies gilt unabhängig davon, ob wir einen oder mehrere Ausschlüsse für die Verletzung/Krankheit hinzufügen.</p> <p>In Bezug auf Vorerkrankungen gelten alle bilateralen Zustände als Vorerkrankung und sind von dem Versicherungsschutz ausgeschlossen, wenn sie bereits einseitig aufgetreten sind.</p>

<b>Wartezeit</b>	<p>Ein Zeitraum ab dem Datum des Vertragsbeginns, währenddessen eine Krankheit oder ein Zustand, der zum ersten Mal auftritt oder klinische Anzeichen aufweist, vom Versicherungsschutz ausgeschlossen wird, sofern auf Ihrem Versicherungsschein nicht anders angegeben.</p> <p>Die folgenden Wartezeiten gelten für Ihre Versicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achtundzwanzig (28) Tage Wartezeit - Ein Zeitraum von achtundzwanzig (28) Tagen ab dem Datum des Vertragsbeginns (mit Ausnahme von Vertragsverlängerungen), wie auf Ihrem Versicherungsschein als erster Versicherungszeitraum angegeben, in dem eine Krankheit oder ein Zustand, der zum ersten Mal auftritt oder klinische Anzeichen aufweist, vom Versicherungsschutz ausgeschlossen wird, sofern auf Ihrem Versicherungsschein nicht anders angegeben. Die Wartezeit von achtundzwanzig (28) Tagen endet um 00.01 Uhr am neunundzwanzigsten (29.) Tag der Deckung.</li> <li>• Einhundertachtzig (180) Tage Wartezeit - Ein Zeitraum von sechs (6) Monaten oder einhundertachtzig (180) Tagen ab dem Datum des Vertragsbeginns (mit Ausnahme von Vertragsverlängerungen), wie auf Ihrem Versicherungsschein angegeben, in dem eine Krankheit oder ein Zustand im Zusammenhang mit einem Kreuzband, die zum ersten Mal auftritt oder klinische Anzeichen aufweist, vom Versicherungsschutz ausgeschlossen wird, sofern auf Ihrem Versicherungsschein nicht anders angegeben. Die Wartezeit von einhundertachtzig (180) Tagen endet um 00.01 Uhr am einhunderteinundachtzigsten (181.) Tag der Deckung.</li> <li>• Dreihundertfünfundsechzig (365) Tage Wartezeit - Ein Zeitraum von zwölf (12) Monaten oder dreihundertfünfundsechzig (365) Tagen ab dem Datum des Vertragsbeginns (mit Ausnahme von Vertragsverlängerungen), wie auf Ihrem Versicherungsschein angegeben, in dem eine Krankheit oder ein Zustand im Zusammenhang mit Nasenfalten, Hautfalten, Stenose der Nasenlöcher, Gaumensegelsektomie, vergrößerter Zunge (Macroglossa), vergrößerten Stimmtaschen, dem Magen-Darm-Trakt und Brachycephalen Syndrom, die zum ersten Mal auftritt oder klinische Anzeichen aufweist, vom Versicherungsschutz ausgeschlossen wird, sofern auf Ihrem Versicherungsschein nicht anders angegeben. Die Wartezeit von dreihundertfünfundsechzig (365) Tagen endet um 00.01 Uhr am dreihundertsechundsechzigsten (366.) Tag der Deckung, unabhängig davon, ob <b>Ihr</b> Haustier vor Beginn der Deckung oder innerhalb der Wartezeit von achtundzwanzig (28) Tagen klinische Anzeichen für den Zustand aufweist oder nicht.</li> </ul>
<b>Wir, uns, unsere</b>	<p>Petcover EU Agentur GmbH, die im Auftrag vom Versicherer handelt. Petcover EU Agentur GmbH ist in Österreich im Firmenbuch unter der Nummer FN 514361p und im Gewerbe-informations-system Austria unter der GISA-Zahl 32484052 als Versicherungsagent registriert.</p>
<b>Zahnärztliche Untersuchung und Behandlung</b>	<p>Zahnärztliche Untersuchungen; Zahnreinigung; Korrigieren von Zahnfehlstellungen oder Entfernen von falsch ausgerichteten Zähnen; Entfernen von zurückgebliebenen Milchzähnen; Entfernung von scharfen Kanten oder Spitzen der Zähne.</p>
<b>Zustand</b>	<p>Jeder Zustand, der zu Unwohlsein, Funktionsstörungen, Leiden, einschließlich Verletzungen und Krankheiten, Behinderungen, Störungen, klinischen Anzeichen, Syndromen, Infektionen, vereinzelt Symptomen, abweichendem Verhalten und untypischen Abweichungen der Struktur und Funktion und/oder zum Tod des betroffenen Haustieres führt.</p>
<b>Zuhause</b>	<p>Der Ort in Deutschland, an dem Sie und <b>Ihr</b> Haustier normalerweise leben.</p>
<b>Zwölf (12) Monate</b>	<p>Ein aufeinanderfolgender Zeitraum von dreihundertfünfundsechzig (365) Tagen.</p>

# Allgemeine Bedingungen

## Versicherungsbedingungen

Sie müssen die allgemeinen Bedingungen und die Sonderbedingungen für jeden Abschnitt einhalten, dass voller Versicherungsschutz gewährleistet werden kann. Wenn Sie dies nicht tun und die Bedingung, die Sie nicht eingehalten haben, sich auf eine Schadensanforderung bezieht, können wir den Betrag, den wir für die Schadensanforderung auszahlen, ablehnen oder reduzieren.

## Pflege Ihres Haustiers

Während des gesamten Versicherungszeitraumes müssen Sie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um die Gesundheit Ihres Haustiers aufrecht zu erhalten und Verletzungen, Krankheiten und Verlusten vorzubeugen (Obliegenheit), andernfalls kann der Versicherer den Vertrag innerhalb eines (1) Monats ab Kenntnis von der Verletzung, ohne Einhaltung einer Frist, kündigen (ausgenommen die Obliegenheitsverletzung ist eine unverschuldete) und leistungsfrei sein. Kündigt der Versicherer innerhalb eines (1) Monats nicht, so kann er sich auf die vereinbarte Leistungsfreiheit nicht berufen.

- Sie müssen solche Routineuntersuchungen oder vorbeugende Behandlungen durchführen, die normalerweise von einem Tierarzt empfohlen werden, um Krankheiten oder Verletzungen vorzubeugen. Wenn es zwischen Ihnen und uns Unstimmigkeiten darüber gibt, was eine angemessene Routineuntersuchung oder vorbeugende Behandlung wäre, werden die Einzelheiten an eine unabhängige nationale Tierschutzorganisation oder einen unabhängigen Tierarzt weitergeleitet, auf den sich die beiden Partner einigen.
- Sie müssen dafür sorgen, dass **Ihr** Haustier eine jährliche zahnärztliche Untersuchung bekommt, die von Ihnen gezahlt wird, sowie jegliche tierärztliche Behandlungen, die vom Tierarzt empfohlen werden, um Verletzungen zu vermeiden. Jede tierärztliche Behandlung, die als Ergebnis der zahnärztlichen Untersuchung empfohlen wird, muss so bald wie möglich durchgeführt werden. Wenn Sie dieser Verpflichtung nicht nachkommen, können wir den von uns gezahlten Betrag für Schadensansprüche, die sich auf die zahnärztliche Behandlung beziehen, ablehnen oder reduzieren.
- Sie müssen **Ihr** Haustier gegen Folgendes impfen lassen und die Impfungen stets auf dem neuesten Stand halten:
  - Hunde – Tollwut, Staupe, Hepatitis, Parvovirus, Zwingerhusten und Leptospirose (in Gebieten, in denen es weit verbreitet ist und Tierärzte die Impfung empfehlen) und jede andere Impfung, die Ihnen von einem Tierarzt empfohlen wird.
  - Katzen – Tollwut, Katzenseuche, Katzenleukämie und Katzenschnupfen sowie jede andere Impfung, die Ihnen von einem Tierarzt empfohlen wird.

Wenn Sie die Impfungen Ihres Haustiers nicht auf dem neuesten Stand halten, können wir den von uns gezahlten Betrag für Schadenansprüche, die sich auf eine Krankheit beziehen, die durch Impfung hätte verhindert werden können, ablehnen oder reduzieren.

- Sie müssen **Ihr** Haustier nach dem Auftreten von klinischen Anzeichen einer Krankheit oder Verletzung so schnell wie möglich von einem Tierarzt untersuchen und behandeln lassen.
- Sie müssen den Ratschlägen und Empfehlungen des behandelnden Tierarztes folgen, um die Krankheit oder Verletzung nicht zu verlängern oder zu verschlimmern. Wenn Sie den Anweisungen des Tierarztes nicht folgen, können wir den Betrag, den wir im Zusammenhang mit dieser Verletzung oder Krankheit zahlen, ablehnen oder reduzieren. Auf unsere Anforderung hin müssen Sie **Ihr** Haustier auch von unserem Tierarzt untersuchen lassen.

## Vorsichtsmaßnahmen

Während der gesamten Versicherungsdauer müssen Sie alle angemessenen Schritte unternehmen, um:

- die Gesundheit Ihres Haustiers aufrechtzuerhalten.
- eine sichere Umgebung für **Ihr** Haustier zu stellen, um Verletzungen, Krankheit, Diebstahl oder Weglaufen zu vermeiden.
- **Ihr** Haustier so zu handhaben, dass Verletzungen einer Person oder eines anderen Tieres oder die Zerstörungen von Eigentum vermieden wird.

## Besitzerverhältnis

Sie müssen der Eigentümer Ihres Haustiers sein. **Ihr** Versicherungsschutz endet sofort, wenn die Eigentümerschaft auf eine andere Person oder Organisation übertragen wird.

## Vorläufige Genehmigung der Schadensansprüche

Wir garantieren nicht am Telefon, ob wir einen Schadensanspruch zahlen. Sie müssen uns ein vollständig ausgefülltes Schadensantragsformular schicken, und wir werden Ihnen unsere Entscheidung dann in geschriebener Form mitteilen.

## Bereitstellen von Informationen für Schadensansprüche

Wenn Sie einen Schadensanspruch geltend machen, erklären Sie sich damit einverstanden, uns alle erforderlichen Informationen zu geben, die wir begründeter Weise einfordern (das ist Ihre Obliegenheit, deren Verletzung nach Maßgabe des § 6 Abs 3 VersVG zur Leistungsfreiheit des Versicherers führen kann - lesen Sie dazu Punkt 8) auf Seite 19 dieser AVB). Wenn Ihnen hierfür eine Gebühr berechnet wird, wird diese Gebühr von Ihnen gezahlt.

## Rechtliche Grundlagen gegenüber Dritten

Wenn es eine andere Versicherung gibt, bei der Sie berechtigt sind, einen Schadensanspruch geltend zu machen, müssen Sie den Vorfall dieser Versicherungsgesellschaft melden und uns den Namen und Adresse sowie Ihre Versicherungsnummer und Schadensnummer mitteilen (das ist Ihre Obliegenheit, deren Verletzung nach Maßgabe des § 6 Abs 3 VersVG zur Leistungsfreiheit des Versicherers führen kann – lesen Sie dazu Punkt 8) auf Seite 19 dieser AVB). Soweit gesetzlich zulässig, zahlen wir nur unseren Anteil an der Schadensanforderung.

Wenn Sie in Bezug auf Ihren Schadensanspruch Rechte gegenüber einer anderen Person erheben, können wir auf unsere Kosten rechtliche Schritte gegen diese Person in Ihrem Namen einleiten. Sie sind verpflichtet uns bei der Bereitstellung aller Dokumente, soweit möglich, zu unterstützen.

## Bereitstellen von Informationen an Ihren Tierarzt

Wenn wir uns darauf einigen, dass eine Anspruchszahlung direkt an Ihren Tierarzt erfolgen wird, und Sie dem zugestimmt haben, dann teilen wir dem Tierarzt, der **Ihr** Haustier behandelt oder in Kürze behandeln wird, folgende Informationen mit, die sich auf den Schadensanspruch beziehen:

- Existierender Versicherungsschutz des behandelten Tieres,
- Behandlungen, die wir nicht zahlen,
- Wie setzt sich der von uns gezahlte Betrag zusammen, und
- ob Ihre Prämien bisher gezahlt wurden.

## Zweite Meinung

Wenn wir der Ansicht sind, dass die tierärztliche Behandlung, die **Ihr** Haustier erhält, möglicherweise nicht erforderlich ist, übermäßig ist oder im Vergleich zu der tierärztlichen Behandlung anderer Praxen oder Überweisungskliniken, die normalerweise empfohlen wird, um die gleiche Krankheit oder Verletzung zu behandeln, zu überhöhten Kosten erfolgt, behalten wir uns das Recht vor eine zweite Meinung von unserem Tierarzt einzuholen. Wenn unser Tierarzt nicht damit übereinstimmt, dass die erbrachte tierärztliche Behandlung

erforderlich ist, können wir beschließen, nur die Kosten für die tierärztliche Behandlung zu zahlen, die laut unseres Tierarztes, von dem wir die zweite Meinung eingefordert haben, zur Behandlung der Verletzung oder Krankheit erforderlich waren.

## Bereitstellen von Informationen durch Ihren Tierarzt

Sie erklären sich damit einverstanden, dass jeder Tierarzt Ihre Erlaubnis hat, uns alle Informationen über **Ihr** Haustier mitzuteilen, nach denen wir fragen. Wenn der Tierarzt dafür eine Gebühr erhebt, muss die Gebühr von Ihnen gezahlt werden.

## Schadensbegleichung, Abzüge

Wenn wir Ihre Schadensanforderung begleichen, behalten wir uns das Recht vor, von dem Forderungsbetrag jeglichen uns geschuldeten Betrag abzuziehen.

## Vertragsverlängerung

Wir werden Ihnen mindestens einen (1) Monat vor Verlängerung der Versicherung eine E-Mail mit den vollständigen Angaben zu Ihrer Prämie und den Bedingungen senden, zu denen eine Vertragsverlängerung angeboten wird.

Wenn Sie Ihre Versicherung nicht verlängern möchten, teilen Sie uns dies einfach mit.

Es ist wichtig, dass Sie die Bedingungen aller Vertragsverlängerungsangebote überprüfen, um sich von der Richtigkeit der Angaben zu überzeugen. Überprüfen Sie insbesondere die Versicherungssumme und die entsprechenden Selbstbeteiligungen und stellen Sie sicher, dass der Versicherungsschutz für Sie angemessen ist.

Bei jeder Verlängerung bitten wir Sie, uns bestimmte Informationen mitzuteilen. Die Informationen, die wir von Ihnen benötigen, werden in Ihren Verlängerungsunterlagen angegeben. Es ist wichtig, dass Sie uns vollständige und genaue Informationen zur Verfügung stellen, da dies einen zukünftigen Schadensanspruch beeinflussen könnte. Bitte beachten Sie, dass Sie ‚Ihre Informationspflicht‘ bei jeder Verlängerung einhalten müssen.

## Änderungen bei Vertragsverlängerung

Dieses Dokument gilt auch für alle Vertragsverlängerungsangebote, die wir unterbreiten, sofern wir Ihnen nichts anderes mitteilen.

Wenn wir eine Vertragsverlängerung anbieten, können wir:

- die Prämie, Selbstbeteiligung oder Vertragsbedingungen ändern.
- Ausschlüsse aufgrund der vorherigen Schadensansprüche und veterinärmedizinischen Krankengeschichte Ihres Haustiers hinzufügen.

## Änderungen während des Versicherungszeitraums

Änderungen an der Versicherung werden nur bei Vertragsverlängerung vorgenommen. Wir ändern den Versicherungsschutz, den wir für **Ihr** Haustier bereitstellen, während des Versicherungszeitraums nicht, es sei denn:

- Sie beschließen, den Versicherungsschutz Ihres Haustiers zu ändern.
- Sie haben uns auf vorherige Anfrage Informationen vorenthalten.
- Sie haben uns auf vorherige Anfrage ungenaue Informationen zur Verfügung gestellt, unabhängig davon, ob Sie diese zu dem Zeitpunkt für richtig gehalten haben oder nicht.

Wenn Sie für **Ihr** Haustier eine zusätzliche oder höhere Leistung wählen, gilt diese Leistung nicht, wenn der Zustand für den ein Schadensanspruch erhoben wird, zum ersten Mal vor Änderung der Leistung auftritt.

## Vorerkrankungen

Jede Verletzung oder Krankheit, die aufgetreten ist, bevor der Versicherungsschutz für **Ihr** Haustier begonnen hat, ist eine Vorerkrankung und wird als solches niemals von Ihrer Versicherung gedeckt. Dies ist unabhängig davon, ob wir einen Ausschluss für die Verletzung/Krankheit hinzufügen oder nicht.

## Krankheiten in der Wartezeit

Jede Krankheit, die in den ersten achtundzwanzig (28) Tagen des Versicherungsschutzes beginnt (Wartezeit). Die Wartezeit von achtundzwanzig (28) Tagen endet um 00.01 Uhr am neunundzwanzigsten (29.) Tag nach Beginn des Versicherungsschutzes. Ihre Versicherung deckt keine Schadensansprüche im Zusammenhang mit solchen Verletzungen oder Krankheiten ab, bei denen innerhalb der Wartezeit klinische Anzeichen aufgetreten sind oder angefangen haben. Wenn zu einem späteren Zeitpunkt eine dieser Verletzungen oder Krankheiten, die innerhalb der Wartezeit begonnen haben oder klinische Anzeichen zeigten, wieder auftreten und zur selben Diagnose führen, übernehmen wir auch dann keine Kosten für die Behandlung dieser Verletzung oder Krankheit. Dies ist unabhängig davon, ob **Ihr** Tierarzt einen Zusammenhang zwischen den zurückliegenden und gegenwärtigen Verletzungen oder Krankheiten bestätigt oder nicht.

## Ausschlüsse

Zusätzlich zu den in diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen aufgeführten Ausschlüssen deckt die Versicherung keine Beträge ab, die sich aus einer Verletzung, Krankheit oder einem Vorfall ergeben, die auf Ihrem Versicherungsschein als Ausschluss ausgewiesen sind. Ausschlüsse können am Anfang Ihres ersten Versicherungszeitraumes zu Ihrer Versicherung hinzugefügt werden, basierend auf Ihren Antworten auf unsere Fragen und den bereitgestellten zusätzlichen Informationen. Nach Abschluss des Versicherungsvertrages können wir jene Ausschlüsse hinzufügen, die am Anfang Ihres ersten Versicherungszeitraumes zu Ihrer Versicherung hinzugefügt worden wären, wenn Sie uns bei Ihrer Anmeldung Informationen nicht vorenthalten oder uns falsche Informationen zur Verfügung gestellt hätten (unabhängig davon, ob Sie diese zu dem Zeitpunkt für richtig gehalten haben oder nicht). In diesen Fällen treten die Ausschlüsse rückwirkend vom Beginn des ersten Versicherungszeitraumes in Kraft.

Ihre Versicherung deckt keine Schadensansprüche ab, die aus einer Verletzung, Krankheit oder einem Vorfall resultieren, die unter einen in Ihrer Versicherung aufgeführten Ausschlüsse fallen. Ein Ausschluss kann vorübergehend oder dauerhaft sein. Wenn der Ausschluss nur vorübergehend ist, teilen wir Ihnen auf Anfrage mit unter welchen Umständen wir den Ausschluss erneut prüfen und welche Informationen Sie bereitstellen müssen. Sie müssen für die Kosten dieser Informationen aufkommen. Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wenn Sie Ausschlüsse in Ihrer Versicherung besprechen möchten

## Versicherungseinschränkungen

Für Tiere, die unter diesen Versicherungsschutz fallen, gelten Beschränkungen. Sie sollten die Versicherungsbedingungen sorgfältig lesen, damit Sie sich bewusst sind, welche Einschränkungen bei einem Verlust auf Sie zutreffen können.

## Reiseversicherung

Teile Ihrer Versicherung bieten Versicherungsschutz, wenn sich **Ihr** Haustier auf Reisen befindet. Diese Art des Vertragsschutzes ist auf die vereinbarten Länder für maximal neunzig (90) Tage in jedem Versicherungszeitraum beschränkt. Befindet sich **Ihr** Haustier außerhalb Deutschlands müssen Sie die Bedingungen der vereinbarten Länder einhalten.

Sie dürfen **Ihr** Haustier nicht aus Deutschland hinausführen, wenn ein Tierarzt davon abgeraten hat. Sollten Sie dies dennoch tun, ist **Ihr** Haustier außerhalb Deutschlands nicht versichert.

Sie erklären sich damit einverstanden, Übersetzungskosten für alle Schadensunterlagen zu zahlen, die nicht in Deutsch oder Englisch verfasst sind.

## Zuständigkeitsbereich

- Für diesen Versicherungsvertrag gilt Österreichisches Recht (unter Ausschluss des UN-Kaufrechts).
- Sofern nicht anders vereinbart, ist die Sprache dieser Versicherung und aller diesbezüglichen Mitteilungen Deutsch oder Englisch.

## Ihr Wohnsitz

- **Ihr** Haustier muss in Deutschland wohnen.
- Wenn sich Ihre Adresse oder die Adresse Ihres Haustiers ändert, müssen Sie uns dies so schnell wie möglich mitteilen, da es Auswirkungen auf den bereitgestellten Versicherungsschutz haben kann.

## Falsche Informationen

Wenn Sie falsche Informationen angegeben oder eine falsche oder übertriebene Schadensanforderung eingereicht haben, oder jegliche Schadensanforderung, die auf Unehrllichkeit beruht, haben wir das Recht vom Vertrag zurückzutreten oder die Versicherung zu kündigen, woraufhin wir keine weiteren Zahlungen leisten und möglicherweise Ihre Prämie einbehalten werden.

## Zuvor bereitgestellte Informationen aktualisieren

Während Ihres gesamten Versicherungszeitraumes müssen Sie uns bestimmte Informationen mitteilen. Die Dinge, die Sie uns mitteilen müssen, sind auf Ihrem Versicherungsschein und unter "Ihre Informationspflicht" in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen aufgeführt. Es ist wichtig, dass Sie alle neuen Dokumente, die wir Ihnen schicken, überprüfen, um zu verstehen welche Informationen von uns benötigt werden. Wenn Sie uns unvollständige und/oder inkorrekte Informationen zur Verfügung stellen, kann dies dazu führen, dass eine Schadensanforderung nicht gezahlt wird oder der von uns bereitgestellte Versicherungsschutz beeinträchtigt wird.

## Schadensansprüche in betrügerischer Absicht

Wenn Sie eine Schadensanforderung mit betrügerischer Absicht einreichen oder Ihren Tierarzt auffordern, sich betrügerisch zu verhalten, oder ihn überreden, Informationen zu einer Schadensanforderung zu fälschen oder zu ändern, kann der Schadensanspruch abgelehnt werden und wir können die Versicherung aus wichtigem Grund kündigen. Wir können auch berechtigt sein, bereits an Sie geleistete Zahlungen in Bezug auf solche Schadensansprüche zurückzufordern, und wir können Ihre Prämie einbehalten.

## Verlust von Haustieren

Wenn **Ihr** Haustier beim ersten Abschluss der Versicherung als vermisst gilt, beginnt der Versicherungsschutz erst, wenn Sie wieder mit Ihrem Haustier vereint sind. Jegliche Vorfälle, Verletzungen oder Krankheiten, die vor Ihrer Wiedervereinigung auftreten, werden von der Versicherung nicht gedeckt.

## Sie arbeiten in einer Tierarztpraxis

Wenn Sie ein Tierarzt sind, können Sie **Ihr** eigenes Haustier behandeln, aber ein anderer Tierarzt muss während jeglicher Prozeduren anwesend sein und das Schadensantragsformular gegenzeichnen.

# Allgemeine Ausschlüsse

## Ihr Versicherungsschein

- Ein Zustand, eine Verletzung oder eine Krankheit, die auf Ihrem Versicherungsschein ausdrücklich als Ausschluss genannt ist.

## Das Alter Ihres Haustiers

Jedes Haustier, das zu Vertragsbeginn jünger als acht (8) Wochen alt ist.

## Die Verwendung Ihres Haustiers

Hunde, die für Sicherheitszwecke, Bewachung, Hunderennen oder Hetzjagd genutzt werden.

## Die Rasse Ihres Haustieres

Jede Hunderasse, die von einer deutsche Regierung, öffentlichen oder örtlichen Behörde verboten wurde.

## Gesetze und Richtlinien

- Jeder Hund, der aufgrund der bestehenden Rechtsvorschriften für Listenhunde registriert werden muss. Die Rechtsgrundlagen werden auf Länderebene festgelegt und unterscheiden sich damit zwischen den Bundesländern.
- Jeder Hund, der von einer Regierungsbehörde als gefährlicher Hund deklariert wurde.
- Wenn Sie gegen Deutsche Tiergesundheits- oder Einfuhrgesetze oder -bestimmungen verstoßen.
- Die Beschlagnahmung oder Vernichtung Ihres Haustiers durch eine Regierung, eine öffentliche oder lokale Behörde oder eine Person oder Stelle, die dazu befugt ist, auch weil es den Tierbestand störte.
- Ihrem Haustier wurden von einer Regierung, öffentlichen oder lokalen Behörde oder einer Person oder Stelle, die dazu befugt ist, Beschränkungen auferlegt.
- Rechtskosten, Bußgelder und Strafen im Zusammenhang mit einer Strafsache oder einem Gesetz der Bundesländer.
- Alle Kosten, die entstehen, weil die zuständigen Behörden oder die zuständige Gemeinde Ihrem Haustier Beschränkungen auferlegt haben.
- Jede Leistung in Bezug auf den Versicherungsschutz, die Zahlung eines Schadensanspruchs oder die Bereitstellung einer Leistung, wenn dies gegen die von den Gesetzen und Behörden erhobenen Sanktionen, Verbote oder Einschränkungen verstößt.

## Strahlung

Strahlung, nukleare Explosion, radioaktiver Niederschlag oder Kontamination durch Radioaktivität.

## Krankheitsübertragung

Eine Krankheit, die von Tieren auf Menschen übertragen wird.

## Krieg, terroristische Gewalttat, Aufruhr, Revolution oder ein ähnliches Ereignis

Ein Gewaltakt aus politischen, religiösen oder ideologischen Gründen, Krieg, eine terroristische Gewalttat, Aufruhr, Revolution oder ein ähnliches Ereignis, einschließlich von chemischem oder biologischem Terrorismus.

## Wenn Ihr Haustier in einem vereinbarten Land auf Reisen ist

gelten folgende Ausschlüsse:

- Sie befolgen nicht die Bedingungen der internationalen Reisebestimmungen für Haustiere.
- Jede Reise, die **Ihr** Haustier entgegen des Rats eines Tierarztes unternimmt.
- Jedes Tier, das jünger als zwölf (12) Wochen ist.
- Eine ausländische Regierung oder Behörde legt Ihrem Haustier Beschränkungen auf.
- **Ihr** Haustier lebt dauerhaft außerhalb Deutschlands.
- Eine Krankheit, die **Ihr** Haustier außerhalb Deutschlands oder der vereinbarten Länder bekommen hat und die es in Deutschland oder in den vereinbarten Ländern normalerweise nicht bekommen hätte.

## Routineuntersuchungen oder vorbeugende Behandlungen

Kosten für routinemäßige oder vorbeugende Behandlungen oder Verfahren wie Vorsorgeuntersuchungen und Verfahren, mit denen das Auftreten künftiger Krankheiten verhindert werden soll, anstatt bestehende Krankheiten zu behandeln. Dieses sind unter anderem jährliche Vorsorge- und Routineuntersuchungen, Impfungen, Medikamente zur Vorbeugung gegen Würmer, Maßnahmen zur Vorbeugung gegen Flöhe und andere interne/externe Parasiten.

## Freiwillige Behandlungen

Kosten für freiwillige Behandlungen, Diagnostiken oder Verfahren, unter anderem Kastration oder Sterilisation, Mikrochips, Pflegebehandlungen so wie Bürsten, Kämmen und Entfilzen; kosmetische oder ästhetische Chirurgie, oder freiwillige Operationen wie unter anderem Entfernen der Wolfskrallen, Diätfuttermittel, sowie jede tierärztliche Behandlung, die nicht mit einer Verletzung, Krankheit oder einem Trauma zusammenhängt. Freiwillige Behandlungen, die für das Haustier zwar von Vorteil, aber für das Überleben nicht notwendig sind oder nicht Teil einer tierärztlichen Behandlung für eine Verletzung oder Krankheit sind.

## Pflege und Vernachlässigung

Die Kosten für die Behandlung von Verletzungen oder Krankheiten oder anderen Körperverletzungen oder Krankheiten, die durch eine böswillige Handlung, vorsätzliche Verletzung oder Körperverletzung oder durch grobe Fahrlässigkeit von Ihnen, einem Mitglied Ihrer unmittelbaren Familie oder jemandem, der mit Ihnen zusammenlebt oder mit Ihrer ausdrücklichen oder stillschweigenden Zustimmung handelt, verursacht wurden, daraus entstanden sind oder in irgendeiner Weise verbunden sind.

## Pandemische Krankheit

Jede pandemische Krankheit, die weitverbreitete Krankheiten, Todesfälle oder Zerstörungen bei Hunden und Katzen verursacht.

## Impfungen

Alle Kosten oder Beträge aufgrund von

- einem Hund, der nicht gegen Staupe, Hepatitis, Zwingerhusten, Leptospirose (in Gebieten, in denen es weit verbreitet ist und von Tierärzten empfohlen wird) und Parvovirus geimpft ist.
- einer Katze, die nicht gegen Katzenseuche, Katzenleukämie, Katzengrippe und jede andere Krankheit geimpft ist, für die ein Impfstoff bekannt ist, und die von Tierärzten empfohlen wird.
- der Anordnung einer Regierung oder einer anderen offiziellen Stelle, dass **Ihr** Haustier im Rahmen eines obligatorischen Massenimpfprogramms gegen eine Krankheit geimpft werden muss. Wir übernehmen keine Kosten für die Impfung selbst oder für Komplikationen, die durch den Eingriff entstehen. Für die Zwecke dieser Versicherung bedeutet „Massenimpfprogramm“ ein Programm zur obligatorischen Impfung einer Tierart oder einer

ausgewählten Gruppe innerhalb einer Tierart mit dem Ziel diese Gruppe, Menschen oder andere Tiere vor einer Krankheit oder einem anderen Risiko zu schützen.

## Angemessene Vorsichtsmaßnahmen

**Ihr** Versäumnis alle angemessenen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, um **Ihr** Haustier vor einer Verletzung oder Krankheit zu schützen oder sie zu verlängern oder zu verschlimmern.

## Ihre gesetzliche Haftung

Ihre gesetzliche Haftung für die Zahlung von Schadensersatz in Bezug auf:

- Tod, Körperverletzung oder Krankheit und/oder
- Verlust oder Beschädigung von Eigentum.

# Versicherungsschutz

Bei Petcover sind wir stolz auf den Versicherungsschutz, den wir für Haustiere bieten können. Der Versicherungsschutz gilt innerhalb Deutschlands und für jede Reise, die während des Versicherungszeitraum unternommen wird.

## Tierarztkosten

### Was wir für Tierarztkosten zahlen

*Der Versicherungsschutz für Tierarztkosten gilt nur in Deutschland und den vereinbarten Ländern.*

Die Kosten für Tierarztgebühren, die durch die tierärztliche Behandlung entstehen, die **Ihr** Haustier erhalten hat, um eine Verletzung und/oder Krankheit zu behandeln, gelten während des gesamten Lebens Ihres Haustiers.

### Was Sie für Tierarztkosten zahlen

Für jede Krankheit oder Verletzung, die während des Versicherungszeitraums behandelt wird und mit keiner anderen Krankheit oder Verletzung im Zusammenhang steht, die während desselben Versicherungszeitraums behandelt wurde, müssen Sie die auf Ihrem Versicherungsschein angegebene Selbstbeteiligung zahlen.

### Was wir nicht für Tierarztkosten zahlen

1. Mehr als die maximale Versicherungssumme für den betreffenden Versicherungsschutz oder ein Betrag, der zur Überschreitung der maximalen Versicherungssumme führt, vorbehaltlich der Ausschlüsse der Versicherung und abzüglich der entsprechenden Selbstbeteiligung.
2. Die Kosten für jede tierärztliche Behandlung einer bereits bestehenden Vorerkrankung.
3. Die Kosten für jede tierärztliche Behandlung für eine Krankheit, die in den ersten achtundzwanzig (28) Tagen des Versicherungszeitraumes beginnt.
4. Sofern gesetzlich zulässig, die Kosten jeder tierärztlichen Behandlung für:
  - eine Verletzung oder Krankheit, die passierte oder zuerst klinische Anzeichen zeigte, bevor der Versicherungsschutz Ihres Haustiers begann; oder,
  - eine Verletzung oder Krankheit, die die gleiche Diagnose oder die gleichen klinischen Zeichen hat wie eine Verletzung, Krankheit oder ein klinisches Anzeichen, das **Ihr** Haustier vor Versicherungsbeginn hatte; oder,
  - eine Verletzung oder Krankheit, die durch eine Verletzung, Krankheit oder klinische Anzeichen, die **Ihr** Haustier vor Versicherungsbeginn hatte, verursacht wurde, sich darauf bezieht oder daraus resultiert, unabhängig davon wo die Verletzung, Krankheit oder die klinischen Anzeichen in oder auf dem Körper Ihres Haustiers vorkommen oder aufgetreten sind.
5. Sofern gesetzlich zulässig, die Kosten jeder tierärztlichen Behandlung für:
  - eine Krankheit, die zum ersten Mal klinische Anzeichen innerhalb von achtundzwanzig (28) Tagen nach Versicherungsbeginn Ihres Haustiers aufweist; oder,
  - eine Krankheit, die die gleiche Diagnose oder die gleichen klinischen Symptome hat wie eine Krankheit, die zum ersten Mal klinische Anzeichen innerhalb von achtundzwanzig (28) Tagen nach Versicherungsbeginn Ihres Haustiers aufweist; oder,
  - eine Verletzung oder Krankheit, die durch ein klinisches Anzeichen verursacht wurde, damit in Zusammenhang steht oder daraus resultiert, welches zum ersten Mal auftrat oder eine Krankheit, bei der zum ersten Mal klinische Anzeichen

innerhalb von achtundzwanzig (28) Tagen nach Versicherungsbeginn Ihres Haustiers aufgetreten sind, unabhängig davon wo die Verletzung, Krankheit oder die klinischen Anzeichen in oder auf dem Körper Ihres Haustiers vorkommen oder aufgetreten sind.

6. Die Kosten jeder tierärztlichen Behandlung, um Verletzungen oder Krankheiten vorzubeugen.
7. Die Kosten für jede freiwillige, routinemäßige oder vorbeugende Behandlung, diagnostische oder andere Verfahren oder jede tierärztliche Behandlung, die auf Ihren Wunsch durchgeführt wird und die nicht direkt mit einer Verletzung oder Krankheit in Zusammenhang steht, einschließlich etwaiger auftretender Komplikationen.
8. Die Kosten für jede tierärztliche Behandlung oder Komplikationen aufgrund einer tierärztlichen Behandlung, die auf Ihren Wunsch durchgeführt wurde und die nicht in direktem Zusammenhang mit einer Verletzung oder Krankheit steht, einschließlich kosmetischer Zahnheilkunde.
9. Die Kosten für die Abtötung und Bekämpfung von Flöhen, allgemeine Gesundheitsverbesserer und jegliche tierärztlichen Behandlungen im Zusammenhang mit Zucht, Schwangerschaft, Geburt oder Scheinschwangerschaft.
10. Die Kosten von Impfungen, Kastration und Sterilisation, ausgenommen der Kosten für die Behandlung von Komplikationen, die sich aus diesen Verfahren ergeben.
11. Die Kosten für das Einschläfern Ihres Haustiers, einschließlich tierärztlicher Sprechstunden/Besuche oder verschriebener Medikamente, die speziell zur Durchführung dieses Verfahrens benötigt werden, sowie für die Kosten der Einäscherung, des Begräbnisses oder andere Entsorgungskosten. Dies schließt eine freiwillige Euthanasie ein.
12. Die Kosten einer Obduktionsuntersuchung.
13. Die Kosten eines Hausbesuchs, es sei denn, der Tierarzt bestätigt, dass **Ihr** Haustier an einer schweren Verletzung oder Krankheit leidet und dass das Bewegen Ihres Haustiers unabhängig von Ihren persönlichen Umständen entweder sein Leben gefährden oder die schwere Verletzung/Krankheit erheblich verschlimmern würde.
14. Zusätzliche Kosten für die Behandlung Ihres Haustiers außerhalb der üblichen Sprechstunden; es sei denn, der Tierarzt bestätigt, dass es sich unabhängig von Ihren persönlichen Umständen um einen Notfall handelt und eine Untersuchung notwendig war.
15. Die Kosten für Parodontalerkrankungen, zahnärztliche Untersuchungen, zahntechnische Röntgenuntersuchungen, Zahnprophylaxe, Zahnstein- oder Zahnbelagentfernung, Zahnreinigung, Zahnfleischhyperplasie oder Oral- und Kieferchirurgie.
16. Die Kosten für Zahnersatz, das Entfernen oder Reparieren von fehlausgerichteten oder zurückbehaltenen Milchzähnen, kieferorthopädischen Geräten, Kronen, Kappen oder Schienen, Luxation, horizontalem Knochenverlust, impaktierten oder nicht durchgebrochenen Zähnen.
17. Alle Kosten im Zusammenhang mit Zahnkrankheiten, Kieferorthopädie, Malokklusion, überzähligen Zähnen, frontalem Kreuzbiss, Überbiss, Unterbiss, offenem Biss, Kopfgewiss/Zangengebiss oder anderen Kieferfehlstellungen.
18. Alle Kosten für die tierärztliche Behandlung von Zahnverletzungen, wenn innerhalb von zwölf (12) Monaten vor dem Problem, das nach tierärztlicher Untersuchung eine tierärztliche Behandlung erfordert, keine jährliche zahnärztliche Untersuchung durchgeführt wurde. Wenn **Ihr** Tierarzt eine jährliche zahnärztliche Untersuchung durchgeführt hat, müssen Nachweise vorgelegt werden.
19. Die Kosten für Nasenfalten, Hautfalten, Stenose der Nasenlöcher, Gaumensegelresektion, vergrößerte Zunge (Macroglossa), vergrößerte Stimmtaschen, Magen-Darm-Trakt und Brachycephales Syndrom, die in den ersten zwölf (12) Monaten des Versicherungsschutzes auftreten, einschließlich

- des kostenlosen Versicherungsschutzes, unabhängig davon, ob **Ihr** Haustier vor Versicherungsbeginn oder innerhalb der Wartefrist von achtundzwanzig (28) Tagen klinische Anzeichen des Zustands aufweist oder nicht.
20. Die Kosten für eine Erkrankung oder einen Krankheitszustand im Zusammenhang mit einem Kreuzband, die in den ersten einhundertachtzig Tagen (180) / sechs (6) Monaten des Versicherungsschutzes auftritt, einschließlich des kostenlosen Versicherungsschutzes, unabhängig davon, ob **Ihr** Haustier vor Versicherungsbeginn oder innerhalb der Wartefrist von achtundzwanzig (28) Tagen klinische Anzeichen des Zustands aufweist oder nicht.
  21. Die Kosten für mehr als einen (1) Vorfall vom Verschlucken eines Fremdkörpers, der eine Blockade oder einen Darmverschluss verursacht und eine chirurgische oder endoskopische Entfernung erforderlich macht, pro Versicherungszeitraum.
  22. Die Kosten für Krankheitszustände, die unabhängig von der Ursache auf Verhaltensstörungen zurückzuführen sind (unter anderem Angstzustände, Phobien oder chemisches Ungleichgewicht).
  23. Die Kosten für einen Krankheitszustand, bei dem die Diagnose nicht eindeutig ist, das tierärztliche Behandlungsprotokoll jedoch mit einem tierärztlichen Behandlungsprotokoll übereinstimmt, das normalerweise für einen Zustand verwendet wird, welcher nicht abgedeckt ist.
  24. Die Kosten für Suprelorin-Implantate.
  25. Die Kosten der folgenden Verfahren: experimentelle tierärztliche Behandlungen oder Therapien, Prothesen oder orthopädische Stützen oder Bandagen, Operationen am offenen Herzen, Krebsimpfungen, therapeutische Antikörper für Krebsbehandlung bei Hunden und Katzen, Stammzelltherapie, Organtransplantationen, Genterapien, Probiotika, zahnmedizinische Impfstoffe, tierärztliche Laserbehandlung, 3D-Druck, Juvenile Pubic Symphysiodesis (JPS) sowie jegliche Medikamente, die nicht gemäß den Empfehlungen des Herstellers verwendet werden.
  26. Jegliche Kosten für alternative oder ergänzende Behandlungen Ihres Haustieres.
  27. Jede verlängerte Einnahme von Tierarzneimitteln für mehr als drei (3) Monate, wenn es eine tierärztliche Operation gibt, die den Zustand verbessert oder geheilt hätte, es sei denn, dies wurde zuvor von uns genehmigt. Die maximale Zahlung ist auf die entsprechenden Kosten der Operation begrenzt.
  28. Die Kosten Ihres Tierarztes, die entstehen, um ein Rezept zu schreiben oder eine Ausgabengebühr zu erheben.
  29. Jegliche Arzneimittel, die nicht durch das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen (BASG) zugelassen wurden oder für die keine Belege für die Anwendung dieses Arzneimittels bei diesem Zustand vorliegen.
  30. Die Kosten für jegliche Medikamente oder Arzneimittel zur Behandlung eines Zustands für jeweils länger als vier (4) Wochen. Wir können einen längeren Zeitraum in Betracht ziehen, sofern **Ihr** Tierarzt uns einen vollständigen Behandlungsplan zur Überprüfung vorgelegt hat, bevor die tierärztliche Behandlung durchgeführt wird.
  31. Die Kosten für eine laufende tierärztliche Behandlung, die mehr als sechs (6) Besuche erfordert, ohne ein Schreiben Ihres Tierarztes, das einen tierärztlichen Behandlungsplan für die dauerhafte Heilung der Erkrankung enthält. Weitere Arztbesuche und tiermedizinische Behandlungen bedürfen unserer vorherigen Genehmigung.
  32. Für lebenslange Bedingungen müssen Sie einen jährlichen tierärztlichen Behandlungsbericht von Ihrem Tierarzt erhalten. Nach Erhalt dieses Berichts oder bis zum Ende Ihres Versicherungszeitraums wird eine vorherige Genehmigung für ein (1) Jahr für die weitere tierärztliche Behandlung erteilt.
  33. Jeglicher Großeinkauf von Arzneimitteln, die bis zum Ende des aktuellen Versicherungszeitraums nicht vollständig verbraucht werden können bzw. benötigt werden.
  34. Alle Schadensansprüche, bei denen die vollständige Krankengeschichte auf Anfrage nicht zur Verfügung gestellt wird.
  35. Für die Kosten einer zusätzlichen tierärztlichen Zuwendung, die erforderlich ist, weil Sie keine Medikamente verabreichen können oder einer tierärztlichen Behandlung, die durch das Verhalten Ihres Haustiers oder durch Ihre persönlichen Umstände bedingt ist.
  36. Für die Kosten eines Tierklinikaufenthaltes und der damit verbundenen tierärztlichen Behandlungen, sofern der Tierarzt nicht bestätigt, dass **Ihr** Haustier unabhängig von Ihren persönlichen Umständen für besondere erforderliche tierärztlichen Behandlungen in eine Tierklinik eingewiesen werden muss.
  37. Die Kosten für das Baden, Bürsten und Kämmen, Scheren oder Entfilzen Ihres Haustiers, ausgenommen das Baden mit einer Substanz, die unabhängig von Ihren persönlichen Umständen gemäß den Richtlinien des Herstellers nur von einem Mitglied einer Tierarztpraxis verwendet werden kann.
  38. Für alle Kosten für die Behandlung einer Krankheit oder Verletzung nach dem letzten Tag des Versicherungszeitraumes, es sei denn, Sie und wir haben einen weiteren Versicherungszeitraum abgeschlossen. In diesem Fall können die Kosten im Rahmen der mit Ihnen geschlossenen neuen Versicherung gezahlt werden.
  39. Für die Kosten für die Behandlung von Verletzungen oder Krankheiten, die absichtlich von Ihnen oder von Personen verursacht wurden, die mit Ihnen zusammenleben, oder auf einer Reise mit Ihnen reisen.
  40. Für die Kosten einer Transplantation oder Stammzelltransplantation, einschließlich jeglicher prä- und postoperativen Versorgung.
  41. Für die Kosten einer tierärztlichen Behandlung während einer Reise, wenn ein Tierarzt glaubt, dass sie verzögert werden kann, bis **Ihr** Haustier nach Hause zurückkehrt.
  42. Für die Kosten einer tierärztlichen Behandlung, wenn die Reise durchgeführt wurde, um eine tierärztliche Behandlung außerhalb Deutschlands zu erhalten.
  43. Für die Kosten von Hydrotherapie, der Miete eines Schwimmbads, eines Hydrotherapie-Schwimmbeckens oder jeglicher anderer Pool- oder Hydrotherapie-Ausrüstung.
  44. Die Kosten für den Kauf oder das Mieten von Geräten oder Maschinen oder jeglicher Form von Wohnraum, einschließlich Käfigen.
  45. Für die Kosten von chirurgischen Gegenständen, die mehr als einmal verwendet werden können.
  46. Für die Kosten einer tierärztlichen Behandlung, wenn der Schadensantrag nicht innerhalb eines (1) Jahres nach Erhalt der tierärztlichen Behandlung bei Ihrem Haustier gestellt wurde (das ist Ihre Obliegenheit), können wir den von uns gezahlten Betrag verweigern oder reduzieren (es tritt nach Maßgabe des § 6 Abs 3 VersVG Leistungsfreiheit des Versicherers ein: lesen Sie dazu bitte Punkt 8) unter "Wie man einen Schadensanspruch geltend macht" auf Seite 19 dieser Versicherungsbroschüre).
  47. Die Kosten für alle Gebühren, die im Rahmen der Bereitstellung aller notwendigen Dokumente für Ihren Schadensantrag anfallen.
  48. Die Kosten für den Transport Ihres Haustiers, einschließlich der Kosten für den Transport Ihres Haustiers zu oder von einer Tierarztpraxis.
  49. Die Kosten von Futter, einschließlich von einem Tierarzt verordnete Futter, es sei denn, es handelt sich um:
    - Diätfutter, das verwendet wird, um vorhandene Blasensteine und Kristalle im Urin aufzulösen. Dies ist begrenzt auf maximal 40% der Futterkosten und auf einen

Zeitraum von bis zu sechs (6) Monaten. Ein diagnostischer Test muss durchgeführt werden, um das Vorhandensein der Steine/Kristalle zu bestätigen.

• flüssige Nahrung für bis zu fünf (5) Tage, während **Ihr** Haustier in einer Tierklinik stationär betreut wird, sofern der Tierarzt bestätigt, dass die flüssige Nahrung notwendig ist, um **Ihr** Haustier am Leben zu erhalten.

**50.** Für die Kosten von Pheromonprodukten, einschließlich Adaptil Verdampfern und Feliway, oder für die tierärztliche Behandlung von Verhaltensstörungen.

**51.** Für die Kosten einer Kastration oder Sterilisation, es sei denn:

- das Verfahren wird durchgeführt, wenn **Ihr** Haustier an einer Verletzung oder Krankheit leidet, für die Versicherungsschutz der Tierarztkosten gilt, und wenn dies zur Behandlung der Verletzung oder Krankheit notwendig ist, oder

- die geltend gemachten Kosten beziehen sich auf die tierärztliche Behandlung von Komplikationen, die sich aus diesem Verfahren ergeben.

**52.** Für die Kosten einer tierärztlichen Behandlung in Verbindung mit einseitigem oder beidseitigem Kryptorchismus, wenn **Ihr** Haustier zum Zeitpunkt des Versicherungsbeginns über zwölf (12) Wochen alt war.

**53.** Für die Kosten für Hydrotherapie, Akupunktur, Homöopathie, chiropraktische Manipulation, Osteopathie oder jede andere alternative oder ergänzende Behandlungsmethode. Dies schließt jegliche tierärztliche Behandlung ein, die speziell zur Durchführung der jeweiligen alternativen oder ergänzenden Behandlungsmethode erforderlich ist.

**54.** Für die Kosten einer Prothese, einschließlich einer tierärztlichen Behandlung, die für die Anpassung der Prothese erforderlich ist, ausgenommen Ersatz für Hüfte, Knie und/oder Ellbogen.

### Sonderbedingungen für Tierarztkosten

**1.** Der Höchstbetrag, den wir für die Kosten der tierärztlichen Behandlung einer Verletzung oder Krankheit zahlen, ist die maximale Versicherungssumme, die am Tag der Verletzung oder am Tag des Auftretens der ersten klinischen Anzeichen der Krankheit gilt, sofern der betreffende Zeitpunkt in den Versicherungszeitraum fällt, vorbehaltlich der Ausschlüsse des Versicherungsschutzes und abzüglich der entsprechenden Selbstbeteiligung.

**2.** Wenn der Schadensanspruch Medikamente enthält, unterliegen diese Kosten der maximalen Versicherungssumme, dabei gilt der Tag, an dem die Medikamente verwendet werden.

**3.** Wenn wir uns darauf einigen, dass ein Schadensanspruch direkt an Ihren Tierarzt gezahlt wird, und Sie dem zustimmen, dann teilen wir dem Tierarzt, der **Ihr** Haustier behandelt oder in Kürze behandeln wird, mit was der Versicherungsschutz beinhaltet, was wir nicht zahlen, wie sich der von uns gezahlte Betrag zusammensetzt und ob Ihre Prämien bisher gezahlt wurden, wenn er nach Information zu Ihrer Versicherung fragt, die sich auf den Schadensanspruch beziehen.

**4.** Wenn wir eine Aufforderung erhalten, die Anspruchszahlung direkt an eine Tierarztpraxis zu zahlen, behalten wir uns das Recht vor, diese Aufforderung abzulehnen.

**5.** Wir können die Krankengeschichte Ihres Haustiers an unseren Tierarzt weiterleiten. Wenn wir darum bitten, müssen Sie dafür sorgen, dass **Ihr** Haustier von unserem Tierarzt untersucht werden kann.

**6.** Da **Ihr** Haustier einen lebenslangen Versicherungsschutz hat, verstehen wir voll und ganz, dass sich der Betrag, den Sie für die tiermedizinische Behandlung Ihres Haustiers anfordern, im Laufe der Jahre summieren kann. Deshalb können Sie weiterhin für das Leben Ihres Haustiers Schadensansprüche geltend machen (vorausgesetzt Sie haben Ihre Versicherung durchgehend ohne Unterbrechung verlängert).

**7.** Wenn Sie über die Lebensdauer Ihres Haustiers mehr als 15.000 € beansprucht haben, um Ihrem Haustier die beste tierärztliche Behandlung zu ermöglichen, benötigen wir möglicherweise eines der Folgenden. Wenn dies erforderlich ist, werden wir Sie kontaktieren.

- Bevor weitere Schadensanträge für Tierarztkosten berücksichtigt werden können, muss **Ihr** Haustier möglicherweise von einem Spezialisten/beratendem Tierarzt untersucht werden. Hierfür tragen wir die Kosten.

- Alle zukünftigen tiermedizinischen Behandlungen (ausgenommen lebensrettenden tierärztlichen Notfallbehandlungen) müssen möglicherweise von uns genehmigt werden, bevor die tiermedizinischen Behandlungen durchgeführt werden. Möglicherweise muss ein Antrag auf vorherige Genehmigung eingereicht werden, und wir werden Sie dann informieren, ob die Versicherung die Kosten für die beantragte tiermedizinische Behandlung übernimmt.

- Alle zukünftigen tiermedizinischen Behandlungen müssen möglicherweise in Verbindung mit unserem Tierarzt durchgeführt werden, der ein Spezialist/Berater ist.

**8.** Wenn Sie sich dazu entschließen, **Ihr** Haustier für eine zweite Meinung zu einem anderen Tierarzt zu bringen, weil Sie mit der Diagnose oder tierärztlichen Behandlung nicht zufrieden sind, müssen Sie uns dies mitteilen, bevor Sie einen Termin mit dem neuen Tierarzt vereinbaren.

Andernfalls übernehmen wir keine Kosten für die Zweitmeinung. Wenn wir darum bitten, müssen Sie den von uns gewählten Tierarzt aufsuchen. Wenn wir die momentane Diagnose oder tierärztliche Behandlung für richtig halten, werden wir keine Kosten im Zusammenhang mit der Zweitmeinung übernehmen.

**9.** Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Tierarztpraxis innerhalb des erforderlichen Zeitrahmens bezahlt wird:

- Wenn aufgrund einer verspäteten Zahlung eine zusätzliche Gebühr zu den tierärztlichen Behandlungskosten hinzukommt, werden wir diese Gebühr von der Anspruchszahlung abziehen.

- Wenn die Tierarztpraxis einen Rabatt für die Zahlung der tierärztlichen Behandlungskosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums gewährt, müssen Sie die Zahlung innerhalb dieses Zeitraums leisten. Wenn Sie dies nicht tun, werden wir den gewährten Rabatt von der Schadensregulierung abziehen.

**10.** Wir benötigen vollständig aufgeschlüsselte Rechnungen.

# Schadensanspruch

## Einen Schadensanspruch erheben

Es ist beunruhigend, wenn ein geliebtes Haustier eine Verletzung oder Krankheit erleidet, also tun wir alles, um die Schadensregulierung so schnell und einfach wie möglich zu gestalten. Auf unserer Webseite [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de) finden Sie viele nützliche Informationen, die Sie bei der Einreichung Ihrer Schadensanforderung unterstützen können.

Wir garantieren, dass **Ihr** Schadensanspruch fair und umgehend bearbeitet wird. Solange Sie Kunde der Petcover EU Agentur GmbH sind, bieten wir Ihnen einen Bearbeitungsservice für Ihre Schadensanforderungen an und unterstützen Sie bei der Einreichung und Beilegung Ihrer Schadensanforderung.

Anspruchszahlungen werden direkt auf **Ihr** Bankkonto überwiesen. Falls eine andere Zahlungsmethode erforderlich ist, werden alle für die Verwaltung anfallenden Kosten von dem Schadensanspruch abgezogen.

## Wie man einen Schadensanspruch geltend macht

Benachrichtigen Sie uns so schnell wie möglich über einen möglichen Schadensanspruch durch:

1. Herunterladen und Ausfüllen eines Antragsformulars von unserer Webseite: [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de); bzw. Antragsformular online ausfüllen, die relevanten Informationen (Rechnungen etc.) hochladen und absenden oder.
2. telefonische Kontaktaufnahme, wenn Sie möchten, dass wir Ihnen ein Schadenantragsformular zusenden.
3. Schadenansprüche ausschließlich für Tierarztkosten können von Ihrem Tierarzt eingereicht werden (wenn in gegenseitigem Einverständnis mit Ihrem Tierarzt), und wir werden die Tierarztpraxis direkt bezahlen. Sie müssen Ihrem Tierarzt die entsprechenden Selbstbeteiligungen und alle nicht beanspruchbaren Posten bezahlen.
4. Sie müssen uns Schadensansprüche für Tierarztkosten spätestens ein (1) Jahr nach dem Behandlungsdatum mitteilen (das ist Ihre Obliegenheit), andernfalls tritt die Leistungsfreiheit des Versicherers nach Maßgabe des § 6 Abs 3 VersVG ein (lesen Sie dazu bitte Punkt 8) unter "Wie man einen Schadensanspruch geltend macht" auf Seite 19 dieser Versicherungsbroschüre).
5. Wir garantieren nicht am Telefon, ob wir einen Schadensanspruch zahlen. Sie müssen uns ein vollständig ausgefülltes Schadenantragsformular schicken, und wir werden Ihnen unsere Entscheidung dann in geschriebener Form mitteilen.
6. Wenn **Ihr** Haustier verletzt wurde oder verstorben ist, nachdem es von einem anderen Tier angegriffen wurde, rufen Sie uns bitte unter der Nummer 0800 85 03 505 an und sprechen Sie mit unserem Schadensersatzteam, das Sie durch den Vorgang führen wird. Wir werden außerdem Folgendes benötigen:
  - Name, Adresse und Kontaktdaten des Besitzers des anderen Tieres.
  - Bestätigung des aktuellen Standorts des Tieres, das **Ihr** Haustier angegriffen hat.
  - Bestätigung (und gegebenenfalls Referenznummern) der Polizei und der Regierung oder der öffentlichen oder lokalen Behörde, die über den Angriff informiert wurde.
7. Wenden Sie sich umgehend an uns, wenn eine Person, ein anderes Tier oder anderes Eigentum zu Schaden gekommen ist, auch wenn Sie nicht glauben, dass zu diesem Zeitpunkt einen Schadensanspruch gegen Sie erhoben wird. Rufen Sie uns unter 0800 85 03 505 an, Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr. Lassen Sie sich nicht zur Verantwortung ziehen, erklären Sie sich nicht damit einverstanden, einen Schaden zu zahlen oder mit einer Person zu verhandeln, wenn dieser Vorfall zu einem Schadensanspruch führen könnte. Alle Schreiben,

Vorladungen oder rechtsgültigen Dokumente, die Sie erhalten, müssen sofort an uns gesendet werden. Sie dürfen auf keines dieser Dokumente antworten.

## 8. Leistungsfreiheit des Versicherers gemäß § 6 Abs 3 VersVG:

Ist die Leistungsfreiheit für den Fall vereinbart, dass eine Obliegenheit verletzt wird, die nach dem Eintritt des Versicherungsfalles dem Versicherer gegenüber zu erfüllen ist, so tritt die vereinbarte Rechtsfolge nicht ein, wenn die Verletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruht. Wird die Obliegenheit nicht mit dem Vorsatz verletzt, die Leistungspflicht des Versicherers zu beeinflussen oder die Feststellung solcher Umstände zu beeinträchtigen, die erkennbar für die Leistungspflicht des Versicherers bedeutsam sind, so bleibt der Versicherer zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung weder auf die Feststellung des Versicherungsfalles noch auf die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung Einfluss gehabt hat.

## Bitte senden Sie uns die folgenden unterstützenden Unterlagen zu Ihrem Schadensanspruch oder Ihrem Vorfall zu:

### Tierarztkosten

Für die Tierarztkosten senden Sie uns bitte:

- Das vollständig ausgefüllte Schadenantragsformular.
- Die vollständigen aufgeschlüsselten Rechnungen der Tierarztpraxis oder des Therapeuten, aus denen hervorgeht, wofür Sie Schadensansprüche geltend machen. Bei Bedarf können wir die Originalrechnung einfordern.
- Die vollständige klinische Krankengeschichte Ihres Haustieres. Wenn Sie den ersten Schadensanspruch für **Ihr** Haustier erheben, erhalten wir dessen vollständige klinische Krankengeschichte. Die vollständige klinische Krankengeschichte ist eine Aufzeichnung aller Besuche Ihres Haustiers bei einem Tierarzt. Diese Informationen werden von jeder Tierarztpraxis abgerufen, die **Ihr** Haustier besucht hat.
- Schadensansprüche für bestimmte Zustände erfordern möglicherweise zusätzliche Informationen zur vollständigen Krankengeschichte Ihres Haustiers. Wir benachrichtigen Sie, wenn wir dies benötigen, sobald wir **Ihr** Schadenantragsformular erhalten haben.

Für die Deckung der Tierarztkosten und die tierärztliche Behandlung in einem der vereinbarten Länder benötigen wir ebenfalls.

- Die Buchungsrechnung für Ihre Reise oder andere offizielle Dokumente, aus denen die Daten Ihrer Reise hervorgehen.

## Beschwerdeverfahren

Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass alle Aspekte Ihrer Versicherung zeitnah, effizient und fair behandelt werden. Wir sind stets bemüht, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten.

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten, können Sie dies jederzeit tun, indem Sie die Angelegenheit zunächst an uns senden.

Die Adresse ist:

### Petcover EU Agentur GmbH

Ared Strasse 16-18, 2544 Leobersdorf Österreich

**Telefon** 0800 85 03 505  
**E-Mail** [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com)  
**Webseite** [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de)

Des Weiteren hat der Bundesminister für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz Beschwerden von Konsumenten gemäß § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und Konsumentenschutzeinrichtungen über Versicherungsunternehmen, kleine Versicherungsvereine sowie Drittland- und EWR-Versicherungsunternehmen unentgeltlich entgegenzunehmen. Solche Beschwerden sind in jedem Fall zu behandeln und zu beantworten.

Wenn Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung online gekauft haben, können Sie eine Beschwerde auch über die Online-Streitbeilegungsplattform (OS) der Europäischen Kommission einreichen. Die OS-Plattform leitet Ihre Beschwerde an die entsprechende alternative Streitbeilegungsstelle weiter. Weitere Informationen finden Sie unter <http://ec.europa.eu/odr>.

Als Verbraucher haben Sie auch die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte ([www.commission.europa.eu](http://www.commission.europa.eu)) zu wenden, sofern keine Einigung erzielt werden kann.

Sie haben ebenso das Recht Ihre Beschwerde an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BAFIN) [www.bafin.de](http://www.bafin.de) oder telefonisch unter 0049 228/4108-0

Bitte beachten Sie:

Die Einbringung einer Beschwerde hindert Sie nicht daran, stets auch die ordentlichen Gerichte anzurufen.

## Kontaktdaten

Wenn Sie Fragen bezüglich Ihrer Versicherung haben, wenden Sie sich bitte an uns. Wir haben Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr geöffnet.

**Telefon** 0800 85 03 505  
**E-Mail** [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com)  
**Post** **Petcover EU Agentur GmbH**  
Ared Strasse 16-18, 2544 Leobersdorf Österreich  
**Webseite** [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de)

Diese Versicherung wird von Petcover EU Agentur GmbH, handelnd als Petcover Austria, ausgestellt.

Gemäß der Genehmigung von Arch Insurance (EU) DAC und der damit verbundenen verbindlichen Vereinbarung.

Petcover EU Agentur GmbH ist in Österreich im Firmenbuch unter der Nummer FN514361p eingetragen, und im zentralen Gewerberegister (GISA) unter der Nummer 32484052 als Versicherungsagent registriert..

## Datenschutzerklärung - Petcover EU Agentur GmbH

Ihre Informationen wurden oder werden von Petcover EU Agentur GmbH empfangen und/oder erfasst. Wir werden personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit dem Datenschutzgesetz und den Datenschutzgrundsätzen verwalten. Wir benötigen personenbezogene Daten, um qualitativ hochwertige Versicherungs- und Nebendienstleistungen erbringen zu können, und werden die dazu erforderlichen personenbezogenen Daten erheben. Dies können personenbezogene Daten wie Name, Anschrift, Kontaktdaten, Informationen zur Identifikation, Informationen zu Finanzen und Risikodaten sein.

Den vollständigen Datenschutzhinweis finden Sie unter [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de).

Eine schriftliche Kopie der Datenschutzerklärung erhalten Sie, indem Sie sich per E-Mail an [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com) oder unter folgender Adresse an uns wenden:

### Petcover EU Agentur GmbH

Ared Strasse 16-18, 2544 Leobersdorf Österreich

## Datenschutzerklärung - Arch Insurance (EU) DAC

Der **Versicherer** ist ein Datenverantwortlicher (laut Definition im UK Datenschutzgesetz 2018 und allen offiziellen ersetzenden oder ergänzenden Gesetzen, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung), der Ihre personenbezogenen Daten erfassen und verarbeiten kann.

Ausführliche Informationen darüber, welche Daten der **Versicherer** über Sie erfasst und verwendet; mit wem Daten geteilt und wie lange sie aufbewahrt werden, und welche Rechte Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten haben, finden Sie in der Datenschutzerklärung des **Versicherers**, unter folgendem Link: [archcapgroup.com/privacy-policy](http://archcapgroup.com/privacy-policy).

Zusammenfassend:

Der **Versicherer** kann im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung mit Ihnen personenbezogene Daten über Sie erheben, einschließlich:

- Name, Anschrift, Kontaktdaten, Geburtsdatum und erforderliche Deckung
- Finanzinformationen wie Bankverbindung
- Einzelheiten zu allen Ansprüchen

Der **Versicherer** erhebt und verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Versicherungs- und Schadenverwaltung.

Alle Telefonanrufe können überprüft und aufgezeichnet werden. Dies dient zur Vermeidung und Aufdeckung von Betrug, sowie zu Schulungszwecken und Qualitätskontrolle.

Ihre personenbezogenen Daten können an Dritte weitergegeben werden, die Dienstleistungen für den **Versicherer** erbringen oder Informationen im Auftrag des **Versicherers** verarbeiten (z. B. Prämieinzug und Schadensvalidierung, oder zu Kommunikationszwecken im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsschutz).

Der **Versicherer** ist dafür verantwortlich, dass er Ihre Daten sicher verwahrt und diese nicht für andere als die in der Datenschutzerklärung angegebenen Zwecke verwendet.

Einige Dritte, die Ihre Daten im Auftrag des **Versicherers**

verarbeiten, können dies außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) tun. Diese Übertragung und Verarbeitung ist durch EU-Musterverträge geschützt, die das gleiche Datenschutzniveau wie in der EU gewährleisten.

Der **Versicherer** bewahrt Ihre personenbezogenen Daten nur so lange auf, wie es für erforderlich hält, um die Zwecke zu erfüllen, für die personenbezogene Daten erhoben wurden (einschließlich der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen).

Der **Versicherer** wird Ihre Daten weitergeben, wenn er gesetzlich dazu verpflichtet ist. Der **Versicherer** kann Ihre Daten an Vollstreckungsbehörden weitergeben, wenn diese darum ersuchen, oder an Dritte im Zusammenhang mit Gerichtsverfahren, sofern dies ohne Verstoß gegen Datenschutzgesetze möglich ist.

Wenn Sie Bedenken haben, wie Ihre personenbezogenen Daten erfasst und verarbeitet werden, oder eines Ihrer in der Datenschutzerklärung aufgeführten Rechte ausüben möchten, wenden Sie sich bitte an:

Data Protection Officer  
Arch Insurance (EU) DAC  
5th Floor  
60 Great Tower Street  
London  
EC3R 5AZ  
UK

**E-Mail:** [DPO@archinsurance.co.uk](mailto:DPO@archinsurance.co.uk)

## Daten des Versicherers

Der Versicherungsträger dieser Versicherung ist Arch Insurance (EU) DAC.

Arch Insurance (EU) DAC mit Sitz in Irland: Level 2, Block 3, The Oval, 160 Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4. Zugelassen und beaufsichtigt von der Central Bank of Ireland. Handelsregister-Nummer: 505420.







**Petcover EU Agentur GmbH**

Ared Strasse 16-18  
2544 Leobersdorf Österreich

**Telephon** 0800 85 03 505 | **E-Mail** [info.de@petcovergroup.com](mailto:info.de@petcovergroup.com) | **Webseite** [petcovergroup.com/de](http://petcovergroup.com/de)