

## Förköpsinformation Sveland Smådjursförsäkring

På följande sidor finner du kortfattad försäkringsinformation om Sveland Smådjursförsäkring. Du har rätt att få denna information innan du köper din försäkring. Det är viktigt att du läser den.

För fullständig information hänvisar vi till gällande försäkringsvillkor som du hittar på [www.sveland.se](http://www.sveland.se).

### KONTROLLERA DIN FÖRSÄKRING

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

På ditt försäkringsbrev hittar du följande information:

- Djurspecifikation anger vilket djur som är försäkrat, t.ex. namn, ras och ålder.
- Försäkringsform anger den valda försäkringslösningen.
- Försäkringsbeloppet är den högsta ersättningsnivån för momentet.
- Grundsjälvrisk avser fast självrisk på veterinärvårdskostnader som du betalar för varje självriskeperiod (180 dagar) vid en skada.
- Rörlig självrisk avser den del som du själv betalar av alla veterinärvårdskostnader. Beloppet beräknas efter att fast självrisk dragits av.

### FÖRHANDBESKED

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

### DIREKTREGLERING

Vi erbjuder direktreglering under kontorstid och vid akutfall utanför kontorstid kan du få kontakt med en skadereglerare för rådgivning. Skadeblanketter och mer information finns på vår hemsida.

### KUNDSERVICE

Du är varmt välkommen att kontakta vår kundservice via kontaktformuläret på vår hemsida [www.sveland.se](http://www.sveland.se). Där kan du också chatta med oss och hitta kontaktuppgifter till våra försäkringsombud. Det går även bra att ringa oss på 046-276 92 00.

## INNEHÅLL<sup>1</sup>

Allmän information ..... 2

Förköpsinformation Sveland Smådjur..... 4

# Förköpsinformation Sveland Smådjursförsäkring

## Allmän information

### FÖRSÄKRINGSGIVARE

Sveland Djurförsäkringar Ömsesidigt, 545000-7165 Besöksadress:  
Stora Södergatan 47, Lund Postadress: Box 199, 221 00 Lund  
Tel: 046-276 92 00  
Fax: 0101-50 55 44

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

Sveland Djurförsäkringar har en ersättningsmodell som innebär att anställda erhåller fast och rörlig ersättning i samband med ditt köp och förnyelse av din försäkring. Vill du veta mer kontakta oss på [www.sveland.se](http://www.sveland.se).

Finansinspektionen  
Box 7821  
103 97 Stockholm  
Tel 08-408 980 00  
E-post [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

Sveland Djurförsäkringar står under Konsumentverkets tillsyn vad avser marknadsföring. Tillämplig lag är svensk lag om marknadsföring.

Konsumentverket  
Box 48  
651 02 Karlstad  
Tel 0771-42 33 00  
E-post [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

Svelands försäkringsvillkor samt övrig information gällande försäkringsavtalet tillhandahålls på svenska.

### FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARE

Sveland arbetar med ett antal anknutna förmedlare för distribution av Svelands djurförsäkringar. Våra ombud har genom avtal åtagit sig att uteslutande förmedla försäkring för Svelands räkning och är registrerade hos bolagsverket. Våra ombud (försäkringsförmedlare) får endast ersättning i form av provision för förmedlad försäkring och beståndsvård (s.k. stockprovision) i enlighet med gällande regelverk och av Sveland utfärdade policier och riktlinjer.

Ersättning utgår till ombud för förmedlad och förvaltd försäkring med en procentsats på betald premie. Ersättning utgår även under vissa förutsättningar för s.k. stockprovision för ombudets bestånd av förmedlade försäkringar. Ombudet kan bli återbetalningsskyldig för ersättningar som utbetalats till ombud, om en försäkring som tecknats eller förnyats annullerats inom en period om tolv månader.

### REGISTRERING OCH PERSONUPPGIFTER

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

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

### SKADEREGISTRERING

Sveland Djurförsäkringar använder ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR). Registret innehåller vissa uppgifter om skadan och uppgifter om vem som begärt ersättning. Uppgifterna används endast i samband med skadereglering. Det innebär att Sveland Djurförsäkringar får uppgifter på om du tidigare anmält någon skada till något försäkringsföretag. Ändamålet med GSR är att tillhandahålla ett underlag till försäkringsföretag för att identifiera oklara försäkringsfall. Därigenom kan företagen motverka utbetalningar av försäkringsersättningar som baseras på oriktiga uppgifter.

Personuppgiftsansvarig för registret är Skadeanmälningsregistret (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. För mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret se: [www.gsr.se](http://www.gsr.se)

### AKTSAMHETSKRAV

Du måste behandla ditt djur väl och skydda det mot onödigt lidande och sjukdom. Du är skyldig att iakttä de lagar och föreskrifter som finns och begränsa skada på ditt djur.

Ersättningen kan nedsättas eller helt falla bort om ovanstående inte har följts liksom om skada orsakats med uppsåt eller genom oaktsamhet.

### OM DJURET BLIR SJUKT ELLER SKADAT

Du ska kontakta veterinär då djuret visar tecken på sjukdom eller har blivit skadat.

### ÖVRIGA BEGRÄNSNINGAR I SVELANDS ANSVAR

Sveland ansvarar inte i något fall för skadehändelser eller annan förlust direkt eller indirekt till följd av natur- eller miljökatastrofer. Inte heller vid krig, krigsliknande händelse, inbördeskrig, terroristdåd, revolution eller uppror, eller skada till följd av atomkärnprocess och dammskador.

### PRISET PÅ DIN FÖRSÄKRING

Vid prissättning av din försäkring gör vi en bedömning utifrån risk. Några av de faktorer vi anser är viktiga och som vi använder oss av är djurets ras, ålder samt den valda försäkringens omfattning med vald självrisk och vald ersättningsnivå. Geografiska områden med större skadeuttag än genomsnittet bär en högre del av kostnaden.

### BETALNING AV PREMIEN

Välj själv det betalningssätt som passar dig bäst. På fakturan anges sista betalningsdag. Betalas inte försäkringen inom angiven tid skickas en påminnelse med ny sista betalningsdag och information om att försäkringen kommer att annulleras om inte betalning kommer in.

Avser dröjsmålet premiebetalningen för tilläggsförsäkring räknas försäkringstiden om för den ändrade försäkringen med hänsyn till den premie som har betalats.

### FÖRSÄKRINGSTIDEN

Försäkringstiden är normalt ett år från den dag försäkringen blivit gällande, om inte annat har avtalats eller angivits i försäkringsbrevet. Vid förfallodag förnyas försäkringen automatiskt för ytterligare en period på ett år om ingen uppsägning skett.

Sveland Djurförsäkringars ansvar gäller under den period försäkringen är gällande. För veterinärvårdskostnader samt liv- och användbarhetsskada som uppkommer efter att Sveland Djurförsäkringars ansvar upphört lämnas ingen ersättning. Detta gäller oavsett om skadefallet/sjukdomen uppkom eller påbörjades under tiden försäkringen var gällande.

## Förköpsinformation Sveland Smådjursförsäkring

### Allmän information

#### UPPSÄGNING AV FÖRSÄKRINGEN I FÖRTID

Du får säga upp försäkringen under försäkringstiden t.ex. om behovet av försäkringen upphör genom att djuret sålts. Uppsägningen räknas från den dag du anmäler det till oss. Inbetald premie för tiden efter uppsägningen återbetalas. Byte till annat försäkringsbolag under gällande försäkringsperiod räknas inte som upphört försäkringsbehov.

#### ÅNGERRÄTT

När du tecknar försäkring t.ex. via telefon eller på vår hemsida har du enligt Distans- och hemförsäljningslagen rätt att ångra köpet inom 14 dagar från det att avtalet ingås. Vill du ångra ditt köp måste du meddela oss detta muntligt eller skriftligt.

#### OM DU INTE ÄR NÖJD

Om du upplever att du inte är nöjd med ett beslut i ett försäkringsärende, vill vi gärna att du berättar det för oss. Våra skadereglerare förklarar gärna vad beslutet grundar sig på och du får möjlighet att reda ut eventuella oklarheter eller missförstånd. Du kan kontakta oss på 046-276 92 00.

Om du är missnöjd med hur du blivit bemött i din kontakt med Sveland Djurförsäkringar, eller har andra klagomål, är du välkommen att kostnadsfritt kontakta vår klagomålsansvariga. Skicka ett mail till [klagomal@sveland.se](mailto:klagomal@sveland.se) och berätta vad som har hänt och vem du har varit i kontakt med.

Du kan även skicka ett brev till:

Sveland Djurförsäkringar Att: Klagomålsansvarig Box 199  
221 00 Lund

#### PRESKRIPTION

Väntar du längre än tio år att med att anmäla skadan till oss kan du förlora möjligheten till ersättning.

#### BESVÄRSHÄNVISNING - ÖVERKLAGANDE

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

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

Om Försäkringstagaren inte är nöjd med bedömningen av ett skadefall kontaktas skadeavdelningen, så eventuella oklarheter eller missförstånd kan redas ut. Kvarstår meningsskiljaktigheter efter detta kan om så begärs skadefallet prövas i Sveland Djurförsäkringars Skadeprövningsnämnd. Detta görs genom ett skriftligt överklagande i vilket måste anges hur och varför beslutet bör ändras. Det skriftliga överklagandet sänds till:

Sveland Djurförsäkringar Skadeprövningsnämnd Box 199  
221 00 Lund  
Tel 046-276 92 00

[www.sveland.se](http://www.sveland.se)

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

#### RÅDGIVNING

Konsumenternas Försäkringsbyrå lämnar råd i frågor som rör försäkring eller skadereglering. Det är kostnadsfritt att vända sig till Konsumenternas försäkringsbyrå.

#### KONSUMENTERNAS FÖRSÄKRINGSBYRÅ

Karlavägen 108  
Box 242 15, 104 51 Stockholm  
Tel. 08-22 58 00

[www.konsumenternasforsakringsbyra.se](http://www.konsumenternasforsakringsbyra.se)

#### ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN (ARN)

ARN har särskild avdelning för försäkringsfrågor för privatpersoner. Frågor med veterinärmedicinsk anknytning kan inte prövas av ARN enligt deras reglemente. Det är kostnadsfritt att vända sig till ARN.

#### ARN

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

[www.arn.se](http://www.arn.se)

#### ALLMÄN DOMSTOL

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

## Förköpsinformation Sveland Smådjur

Nedan finner du kortfattad försäkringsinformation om Sveland Smådjur.

För fullständig information hänvisar vi till gällande försäkringsvillkor som du hittar på [www.sveland.se](http://www.sveland.se)

### FÖR VEM GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Försäkringen omfattar de djur som du som försäkringstagare/djurägare anger.

### VAR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Vår smådjursförsäkring gäller inom Norden.

### KARENS

Försäkringen gäller inte för sjukdom och dödsfall/avlivning till följd av sjukdom som påbörjats inom 20 dagar efter att försäkringen trätt i kraft. Karens utgår också med 20 dagar vid höjning av försäkringsbelopp eller byte till en mer omfattande försäkringsform gällande den förbättrade delen.

Försäkringen har inte någon karenstid i de fall ett djur som har gällande och betald försäkring i Sveland Djurförsäkringar byter ägare och motsvarande försäkringsskydd tecknas av den nya ägaren. Om ett djur med gällande försäkring i annat bolag byter försäkringsbolag och den nya försäkringen tecknas med motsvarande omfattning gäller den nya försäkringen utan karenstid.

### FÖRSÄKRINGENS OMFATTNING

Veterinärvårdsförsäkring vid olycka och sjukdom. Veterinärvårdsförsäkringen har ingen övre åldergräns, utan gäller under djurets hela levnad om försäkring bibehålls.

Livförsäkring kan tecknas för papegoja som uppnått två månaders ålder. Ersättning lämnas då fågeln så svårt insjuknar eller skadas att den avlider eller måste avlivas enligt veterinärmedicinsk expertis.

### SJÄLVRISK I VETERINÄRVÅRDSFÖRSÄKRINGEN

Självrisk är den del av skadekostnaden du själv får betala. I våra veterinärvårdsförsäkringar består självrisken av en fast och en rörlig självrisk.

Den fasta självrisken betalar du en gång under självriskperioden som är 180 dagar. Den rörliga självrisken betalas vid varje veterinärbesök undersjälvriskperioden.

### VIKTIGA UNDANTAG

Här nedan anger vi några viktiga begränsningar i försäkringen. Det finns fler begränsningar än de vi nämner här. För en del undersökningsmetoder och behandlingar har försäkringen en övre gräns gällande ersättning. Vi betonar att det är vad som står i aktuellt försäkringsvillkor som gäller. Aktuella försäkringsvillkor hittar du på [www.sveland.se](http://www.sveland.se). Du kan också beställa på telefon 046-276 92 00.

Försäkringen ersätter bland annat inte:

- alternativbehandling
- avlivning, omhändertagande eller kremering
- exteriöra defekter
- förebyggande behandling
- jouravgift och övriga fördyrande kostnader som inte är medicinskt motiverat
- kastration och sterilisering
- komplikationer orsakade av behandling och vård som inte omfattas av försäkringen
- kostnader för fakturering, intyg eller uppläggning av journalkort
- kostnader för resor, transporter eller inackordering
- kostnader för obduktion
- mervärdesskatt för momsredovisningsskyldiga
- navelbräck
- protesoperationer, implantat (t.ex. pacemaker) samt organtransplantationer
- tandfrakturer, bettfel, tandsten, paraodontit (tandlossning), nednötta tänder, samt tandsjukdomar eller munhålets sjukdomar eller komplikationer till dålig tandstatus/munhälsa
- undersökning och behandling vid lynnesfel, beteenderubbningar eller ovanor

Medicin och läkemedel som används av veterinär vid undersökning/behandling ska uppfylla kraven enligt gällande läkemedelsförordning.

### SKADEFALL SOM PÅBÖRJATS INNAN FÖRSÄKRINGEN TRÄDDE I KRAFT

Försäkringen gäller inte vid skadefall/sjukdom som påbörjats eller funnits innan försäkringen trätt i kraft, inte heller för dolda fel oavsett när skadan/sjukdomen upptäcktes. Veterinärmedicinsk expertis är avgörande vid denna bedömning. Vid förbättrat försäkringsskydd, ersätts inte kostnader för sjukdom, skada eller andra skadehändelser, avseende den förbättrade delen, som uppkommit före förbättringen av försäkringsskyddet. Försäkringen gäller inte heller för sjukdom eller skada som inträffat (påbörjats) efter det att Sveland Djurförsäkringars ansvarighet upphört. Veterinärmedicinsk erfarenhet avgör tidpunkten för när ett skadefall anses påbörjat oavsett när skadan eller sjukdomen först kunnat iaktas.

Om felaktiga uppgifter lämnats till oss vid försäkringens tecknande, riskerar du helt eller delvis att stå utan försäkringsskydd. Vi kan göra avdrag på ersättningen vid skada om det uppsåtliga eller genom oaktsamhet lämnats oriktiga eller ofullständiga uppgifter.