

**Weitere Informationen und unkomplizierte Online-Angebote erhalten Sie unter [www.smartpaws.de](http://www.smartpaws.de)**

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

---

Informationen über Ihre Versicherung

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

# Informationen über Ihre Versicherung

---

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

willkommen und vielen Dank, dass Sie sich für die Smart Paws Tierkrankenversicherung entschieden haben.

Gerne informieren wir Sie nachstehend zu dem wesentlichen Inhalt Ihres Versicherungsvertrags und über die Identität des Versicherers.

## Wer sind Ihre Vertragspartner?

Zuständig für diese Versicherung ist Smart Paws GmbH, Gutenbergstraße 3, 23611 Bad Schwartau, Deutschland (nachstehend "Smart Paws" genannt). Smart Paws ist Versicherungsvertreter im Sinne des § 59 Abs. 2 VVG mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Satz 2 Nr. 1 GewO der Industrie- und Handelskammer zu Lübeck (Registernummer D-8A4J-GPFN8-17). Sie verwaltet alle Aspekte Ihres Versicherungsvertrags, einschließlich Fragen zu Leistungen und allgemeine Anfragen.

Versicherer Ihres Versicherungsvertrags ist die mailo Versicherung AG, Riehler Straße 1, 50668 Köln

Die mailo Versicherung unterliegt der Rechtsaufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

## Welche Risiken sind versichert?

Die Ereignisse, bei deren Eintritt der Versicherer zu einer Leistung verpflichtet ist, ergeben sich aus dem Versicherungsschein und den entsprechenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Einschränkungen des Versicherungsschutzes entnehmen Sie bitte ebenfalls den AVB. Der Versicherungsschein enthält Angaben zu dem versicherten Haustier, der Laufzeit des Versicherungsvertrags und etwaigen Selbstbehalten oder Zuzahlungen.

## Welche Versicherungsleistungen werden erbracht?

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

## Wie hoch ist die geschuldete Prämie?

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

## Welche Pflichten haben Sie als Versicherungsnehmer?

Unter die wesentlichen Pflichten des Versicherungsnehmers fällt beispielsweise Folgendes:

- Sie müssen Ihr Haustier in den 12 Monaten vor Versicherungsbeginn zu einem Gesundheitscheck bei einem **Tierarzt** gebracht haben. Nähere Informationen dazu finden Sie unter Punkt 3.8 dieser AVB.
- Bei Abklärungen durch Smart Paws, so z.B. bei Abklärungen im Schadenfall, hat der Versicherungsnehmer mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).
- Im Schadenfall sind die zumutbaren Maßnahmen zur Minderung und Klärung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).
- Führt eine Veränderung der in Versicherungsantrag und Versicherungsschein festgehaltenen erheblichen Tatsachen zu einer Erhöhung des Risikos, haben Sie die Pflicht, dies Smart Paws unverzüglich mitzuteilen (Gefahrerhöhung).
- Sie müssen die Angaben auf Ihrem Versicherungsschein prüfen und uns innerhalb eines Monats nach Zugang des Versicherungsscheins in Textform mitteilen, wenn die Angaben nicht korrekt sind. Andernfalls gilt die Abweichung vom Antrag als genehmigt.

## Wann beginnt und endet Ihr Versicherungsvertrag?

Ihr Vertrag beginnt an dem im Versicherungsschein aufgeführten Datum. Nach Ende der Laufzeit besteht kein Anspruch auf Versicherungsleistung. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um 365 Tage, wenn Sie nicht bis spätestens 14 Tage nach Beginn des neuen Versicherungszeitraums schriftlich oder per E-Mail widerrufen haben.

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

## Wesentliche Vertragsänderungen

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

- dem Alter Ihres Haustieres;
- der Anzahl und der Höhe der von Ihnen gemeldeten Versicherungsfälle;
- Erhöhung der Tierarztgebühren;
- allgemeine Inflationsrate.

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

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

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

**Smart Paws GmbH, Gutenbergstraße 3, 23611 Bad Schwartau, Deutschland**  
**widerruf@smartpaws.de,**

als Vertreter des Versicherers.

#### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz, und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil der Prämie, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, erstatten wir Ihnen in diesem Fall zurück. Die Erstattung zurückzuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben sind.

#### Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

## Weshalb werden Personendaten bearbeitet, weitergegeben und aufbewahrt?

### Welche Personendaten werden bearbeitet?

Ihre persönlichen Daten werden zur Verwaltung Ihres Versicherungsvertrags verwendet. Dazu gehören die Zusendung von Informationen über Ihren Versicherungsvertrag, die Bearbeitung von Schadensfällen und die Unterstützung bei der Aufdeckung und Vermeidung von Betrug.

Persönliche Daten können an Dritte weitergegeben werden, die uns bei der Verwaltung Ihres Versicherungsvertrags helfen. Wir können auch persönliche Daten an Aufsichtsbehörden, Tierärzte, die an der Behandlung Ihres Haustieres beteiligt sind, und an jeden Agenten, der in Ihrem Namen handelt, weitergeben.

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

Die Art und Weise, wie wir persönliche Daten verwenden, ist in unserer Datenschutzrichtlinie beschrieben, die auf unserer Webseite unter [www.smartpaws.de](http://www.smartpaws.de) zu finden ist. Alternativ können Sie uns um ein Exemplar bitten.

## Was gilt es außerdem zu beachten?

Maßgebend bleibt in jedem Fall der konkrete Versicherungsvertrag.

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

## So erreichen Sie uns

Ihre Versicherungsnummer, welche Sie bei jeder Kontaktaufnahme mit uns angeben müssen, finden Sie auf Ihrem

Versicherungsschein. Unsere Öffnungszeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 17.00 Uhr.

### Hotline für Versicherungsfälle

**0451-586 099 77**

**leistung@smartpaws.de**

Bitte wenden Sie sich an die Leistungsabteilung, wenn Sie eine Rechnung einreichen möchten, Ihr Haustier eine weitere Behandlung benötigt, Sie eine Frage zu einem bestehenden Versicherungsfall haben oder wenn Sie wissen möchten, ob eine bestimmte Behandlung übernommen wird.

### Vertrags-Hotline

**0451-586 099 77**

**vertrag@smartpaws.de**

Bitte wenden Sie sich an die Vertrags-Hotline, wenn Sie eine allgemeine Frage zu Ihrem Versicherungsvertrag haben oder wenn Sie eine Änderung vornehmen möchten, z.B. eine Adressänderung.

*Anrufe können zu Schulungs- und Qualitätszwecken aufgezeichnet und überwacht werden. Ihre gesamte schriftliche Korrespondenz ist zu richten an: Smart Paws GmbH, Gutenbergstraße 3, 23611 Bad Schwartau, Deutschland.*

## Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

---

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

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

Sie können eine Kopie dieser Bedingungen von unserer Webseite [www.smartpaws.de](http://www.smartpaws.de) herunterladen oder uns bei Unklarheiten kontaktieren.

# 1. Generelle Bestimmungen

---

## Versicherte Person und Tier

Sie können den Versicherungsvertrag abschließen, wenn Sie Ihren Wohnsitz oder Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland haben und der Halter des versicherten Haustieres sind. Versichert ist der/die auf dem Versicherungsschein aufgeführte Hund oder Katze, welche/r in der Bundesrepublik Deutschland gehalten wird.

## Aufnahmebedingungen

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

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

Alle Tiere müssen innerhalb von 365 Tagen vor Beginn des Vertrages einem Gesundheitscheck unterzogen werden.

## Nicht versicherbare Tiere

Sie können Ihre Haustiere, die für die kommerzielle Zucht verwendet werden, nicht versichern. Der Versicherungsschutz gilt auch nicht für Haustiere, die mit den folgenden Rassen gelistet oder gekreuzt sind:

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

## Sprache

Die für den Versicherungsvertrag maßgebliche Sprache ist Deutsch. Dies gilt auch für die laufende Kommunikation während der Laufzeit des Versicherungsvertrags.

# 2. Was ist durch Ihre Versicherungspolice abgedeckt?

---

Wir bieten Ihnen bei einem Versicherungsfall die Leistungen, die Sie im Rahmen Ihres Versicherungsschutzes für Ihr Haustier abgeschlossen haben und für die Ihnen ein Versicherungsschein ausgestellt wurde. Voraussetzung ist, dass Sie die im Versicherungszeitraum fällige Prämie bezahlt haben und dass der Versicherungsfall während des Versicherungszeitraums eingetreten ist.

In Ihrem Versicherungsschein können Sie nachlesen, welche Bestandteile in Ihrem Versicherungsvertrag enthalten sind und welche Einschränkungen gelten.

## Medizinische Kosten

Dieser Bestandteil Ihres Versicherungsvertrags deckt die Kosten (bis zur auf dem Versicherungsschein angegebenen Obergrenze) für die **Behandlung** einer **Krankheit** oder **Verletzung**, die Ihr Haustier erstmals nach dem **Versicherungsbeginn** Ihres Versicherungsvertrags und während des **Versicherungszeitraums** erlitten hat.

Denken Sie daran, dass Ihre Versicherung Folgendes nicht abdeckt:

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

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

### a) Tierarztgebühren

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

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

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

## b) Verschreibungspflichtige Medikamente

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

Wenn Ihr **Tierarzt** eine medikamentöse Behandlung verschreibt, die voraussichtlich länger als einen Monat dauert, behalten wir uns das Recht vor, Sie zu bitten, für die Medikamente eine zugelassene Tierapotheke aufzusuchen. Wir zahlen Ihrem Tierarzt 10,00 Euro für das Rezept.

Wise Paws bezahlt nur einen Teil der Medikamente, welche für **chronische Erkrankungen** verschrieben wurde

Komplementäre Therapieverfahren

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

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

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

## c) Verschreibungspflichtiges Futter

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

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

## d) Notfallbehandlung außerhalb Deutschlands

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

Wir erstatten nur **angemessene und übliche** Kosten, in Höhe einer vergleichbaren **Behandlung** der Bundesrepublik Deutschland.

# 3. Ausnahmen - was ist nicht durch Ihre Versicherungspolice abgedeckt?

---

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

## 3.1 Behördliche Anordnung oder Handlungen einer anderen Aufsichtsbehörde

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

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

## 3.2 Geräte, Hilfsmittel und Vorrichtungen

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

- gekauften oder gemieteten Geräten, Maschinen oder Behausungen einschließlich Käfigen.

### 3.3 Verhaltensprobleme und aggressive Tendenzen

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

### 3.4 Kosmetische Behandlungen

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

### 3.5 Medikamente und Futter

Wir übernehmen keine Kosten für:

- homöopathische oder pflanzliche Mittel bzw. Medikamente;
- Futtermittel, die zur Gewichtsabnahme oder zur Behandlung von Zahnbeschwerden verschrieben werden; oder
- angereicherte Nahrungsergänzung.

### 3.6 Experimentelle oder wissenschaftlich unbestätigte Behandlungen

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

### 3.7 Einschläfern und Tod Ihres Haustieres

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

Wir übernehmen keine Kosten für Untersuchungen post mortem oder für die Einäscherung, Bestattung oder Entsorgung der sterblichen Überreste Ihres Tieres.

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

Nicht versichert sind:

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

### 3.9 Kosten, die nicht angemessen und üblich sind

Wir übernehmen keine Kosten, die nicht **angemessen und üblich** sind oder die das Dreifache (Vierfache für **Notfälle**) der in der Gebührenordnung für Tierärzte (GOT) aufgeführten Gebührenhöhe überschreiten.

### 3.10 Während der Wartezeit entstandene Krankheiten

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit der **Behandlung** einer **Krankheit**, deren erste **klinische Symptome** während der **Wartezeit** auftreten. Die **Wartezeit** sind die ersten dreißig Tage nach **Versicherungsbeginn**.

### 3.11 Durch Ihr Haustier verursachte Krankheiten, Verletzungen oder Sachschäden

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

### 3.12 Nicht - medizinische Kosten

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

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

### 3.13 Behandlung von Adipositas und Gewichtsverlust

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

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

### 3.14 Vorerkrankungen

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

### 3.15 Trächtigkeit, Unfruchtbarkeit und sexuelle Dysfunktion

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit:

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

### 3.16 Screening, Überwachung und Präventivbehandlung

Wir übernehmen keine Kosten im Zusammenhang mit:

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

### 3.17 Notfallbehandlungen im Ausland

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

### 3.18 Verwendung Ihres Haustieres für kommerzielle Zwecke

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

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

### 3.19 Krieg, nukleare Verseuchung und übertragbare Krankheiten

Wir übernehmen keine Kosten, die aus folgenden Umständen entstehen:

- a) einer Gewalttat, die aus politischen, religiösen oder ideologischen Gründen, Krieg, Aufruhr, Revolution oder einem ähnlichen Ereignis, einschließlich chemischen oder biologischen Terrorismus, begangen wird;
- b) Strahlung, nukleare Explosion und / oder radioaktive Verseuchung; oder
- c) Alle Kosten, die sich aus einer von der Bundesregierung anerkannten Pandemie ergeben

## 4. Selbstbehalte und Zuzahlung

---

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

### 4.1 Was ist ein Selbstbehalt?

Ein Selbstbehalt ist der Betrag, den Sie an den Behandlungskosten übernehmen müssen. Erst nachdem der Selbstbehalt aufgebraucht ist, übernehmen wir die Kosten. Ihrem Versicherungsschein können Sie entnehmen, wie hoch Ihr Selbstbehalt ist.



## 4.2 Wie wird der Selbstbehalt angewendet?

Der Selbstbehalt gilt „pro **Krankheit** oder Verletzung und pro **Versicherungszeitraum**“. Das bedeutet, dass Sie für jede neue **Krankheit** oder **Verletzung** den auf Ihrem Versicherungsschein ausgewiesenen Selbstbehalt bezahlen müssen.

Wenn Sie also drei Versicherungsfälle für drei verschiedene **Krankheiten** oder **Verletzungen** melden, zahlen Sie drei Selbstbehalte.

## 4.3 Was geschieht, wenn ein Schadensfall zwei Versicherungszeiträume umfasst?

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

## 4.4 Was ist eine Zuzahlung?

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

## 4.5 Wie bezahle ich den Selbstbehalt oder die Zuzahlung?

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

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

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

Der Selbstbehalt oder Zuzahlung reduziert die vertraglich vereinbarte Höchstgrenze des Versicherungsschutzes nicht. Die Höchstgrenze steht Ihnen jährlich zu.

# 5. Einen Versicherungsanspruch geltend machen

---

Wir sind bestrebt, die Meldung eines Schadenfalls so einfach wie möglich zu gestalten und Ihre Fragen und Bedenken in Bezug auf Ihren Anspruch mit Sorgfalt und Effizienz zu beantworten. Folgende Punkte sind bei der Meldung eines Schadenfalls zu beachten:

## 5.1 Geltendmachung von medizinischen Kosten

Wenn Ihr Haustier eine **Krankheit** oder **Verletzung** erleidet, müssen Sie umgehend Ihren **Tierarzt** konsultieren. Wenn Sie dann einen Anspruch auf Erstattung medizinischer Kosten geltend machen möchten, müssen Sie uns den Schadenfall innerhalb der nächsten 14 Tage melden. Bis zur Regulierung des Schadens durch uns erfolgt jede Anweisung, die Sie Ihrem **Tierarzt** erteilen, auf Ihr eigenes Risiko. Bitte teilen Sie uns mit, wenn wir Ihren **Tierarzt** direkt kontaktieren sollen, um den Versicherungsschutz zu bestätigen.

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

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

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

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

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

## 6. Wesentliche Bedingungen und Pflichten

---

### 6.1 Pflege Ihres Haustieres

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

- Die **Impfungen** Ihres Tieres werden entsprechend den Empfehlungen Ihres **Tierarztes** auf dem neuesten Stand gehalten.

Wir übernehmen keine Kosten der **Behandlung** einer **Krankheit**, wenn Ihr Haustier nicht die richtige **Impfung** dagegen erhielt. Wenn Ihr **Tierarzt** nicht in der Lage ist, eine **Impfung** durchzuführen, weil Ihr Haustier **Verhaltensprobleme** oder **aggressive Tendenzen** hat, müssen Sie uns das sofort mitteilen. Außerdem müssen Sie:

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

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

### 6.2 Sofortige Einholung tierärztlichen Rats

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

### 6.3 Bereitstellung von Informationen

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

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

Sie tragen die Kosten im Zusammenhang mit der Beschaffung – soweit billigerweise zumutbar – und Versendung von Informationen, die zur Prüfung Ihres Anspruchs oder zur Verwaltung Ihrer Versicherungsverträge erforderlich sind und können diese nicht von uns zurückfordern.

### 6.4 Genetischer Fingerabdruck / DNA-Probe

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

## 6.5 Änderungen der Umstände

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

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

## 6.6 Die Haftung des Versicherers im Rahmen Ihres Versicherungsvertrags

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

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

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

## 6.7 Rechtsfolgen bei Verletzung von Obliegenheiten

Verletzen Sie eine Obliegenheit aus diesem Vertrag, die vor Eintritt des Versicherungsfalls zu erfüllen ist, kann der Versicherer den Vertrag innerhalb eines Monats ab Kenntnis von der Obliegenheitsverletzung fristlos kündigen. Der Versicherer hat kein Kündigungsrecht, wenn Sie nachweisen, dass die Obliegenheitsverletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruhte.

Wird eine Obliegenheit aus diesem Vertrag vorsätzlich verletzt, besteht kein Versicherungsschutz. Bei grob fahrlässiger Verletzung einer Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weisen Sie nach, dass die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt wurde, bleibt der Versicherungsschutz bestehen. Der Versicherungsschutz bleibt auch bestehen, wenn Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung ursächlich war. Dies gilt nicht im Fall einer arglistigen Obliegenheitsverletzung.

## 6.8 Vorvertragliche Anzeigepflichten

### 6.8.1 Anzeigepflichten

Sie haben bis zur Abgabe Ihrer Vertragserklärung dem Versicherer alle Ihnen bekannten Gefahrumstände anzuzeigen, nach denen der Versicherer in Textform gefragt hat und die für den Entschluss des Versicherers erheblich sind, den Vertrag mit dem vereinbarten Inhalt zu schließen. Sie sind auch insoweit zur Anzeige verpflichtet, als nach Ihrer Vertragserklärung, aber vor Vertragsannahme der Versicherer in Textform Fragen im Sinne des Satzes 1 stellt.

Gefahrerheblich sind die Umstände, die geeignet sind, auf den Entschluss des Versicherers Einfluss auszuüben, den Vertrag überhaupt oder mit dem vereinbarten Inhalt abzuschließen.

Wird der Vertrag von einem Ihrer Vertreter geschlossen und kennt dieser den gefahrerheblichen Umstand, müssen Sie sich so behandeln lassen, als hätten Sie selbst davon Kenntnis gehabt oder dies arglistig verschwiegen.

### 6.8.2 Rücktritt

Unvollständige und unrichtige Angaben zu den gefahrerheblichen Umständen berechtigen den Versicherer, vom Versicherungsvertrag zurückzutreten. Der Versicherer hat kein Rücktrittsrecht, wenn Sie nachweisen, dass Sie oder Ihr Vertreter die unrichtigen oder unvollständigen Angaben weder vorsätzlich noch grob fahrlässig gemacht haben. Das Rücktrittsrecht des Versicherers wegen grob fahrlässiger Verletzung der Anzeigepflicht besteht nicht, wenn Sie nachweisen, dass der Versicherer den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätte.

Im Fall des Rücktritts besteht kein Versicherungsschutz. Tritt der Versicherer nach Eintritt des Versicherungsfalls zurück, darf er den Versicherungsschutz nicht versagen, wenn Sie nachweisen, dass der unvollständig oder unrichtig angezeigte Umstand weder für den Eintritt des Versicherungsfalls noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistung ursächlich war. Auch in diesem Fall besteht kein Versicherungsschutz, wenn Sie die Anzeigepflicht arglistig verletzt haben.

Dem Versicherer steht der Teil der Prämie zu, der bis zum Wirksamwerden der Rücktrittserklärung abgelaufenen Vertragszeit entspricht.

### 6.8.3 Beitragsänderung oder Kündigungsrecht

Ist das Rücktrittsrecht des Versicherers ausgeschlossen, weil die Verletzung einer Anzeigepflicht weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruhte, kann der Versicherer den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat in Schriftform kündigen.

Das Kündigungsrecht ist ausgeschlossen, wenn Sie nachweisen, dass der Versicherer den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, wenn auch zu anderen Bedingungen, geschlossen hätte.

Kann der Versicherer nicht zurücktreten oder kündigen, weil er den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände, aber zu anderen Bedingungen, geschlossen hätte, werden die anderen Bedingungen auf Verlangen des Versicherers rückwirkend Vertragsbestandteil. Haben Sie die Pflichtverletzung nicht zu vertreten, werden die anderen Bedingungen ab dem laufenden Versicherungszeitraum Vertragsbestandteil.

Erhöht sich durch die Vertragsanpassung der Beitrag um mehr als 10 % oder schließt der Versicherer die Gefahrabsicherung für den nicht angezeigten Umstand aus, können Sie den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung des Versicherers fristlos kündigen.

Der Versicherer muss die ihm nach Ziffern 6.8.2 und 6.8.3 zustehenden Rechte innerhalb eines Monats schriftlich geltend machen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem er von der Verletzung der Anzeigepflicht, die das von ihm geltend gemachte Recht begründet, Kenntnis erlangt. Er hat die Umstände anzugeben, auf die er seine Erklärung stützt; er darf nachträglich weitere Umstände zur Begründung seiner Erklärung abgeben, wenn für diese die Monatsfrist nicht verstrichen ist.

Dem Versicherer stehen die Rechte nach den Ziffern 6.8.2 und 6.8.3 nur zu, wenn er Sie durch gesonderte Mitteilung in Textform auf die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung hingewiesen hat.

Der Versicherer kann sich auf die in den Ziffern 6.8.2 und 6.8.3 genannten Rechte nicht berufen, wenn er den nicht angezeigten Gefahrumstand oder die Unrichtigkeit der Anzeige kannte.

### 6.8.4 Anfechtung

Das Recht des Versicherers, den Vertrag wegen arglistiger Täuschung anzufechten, bleibt unberührt. Im Fall der Anfechtung steht dem Versicherer der Teil des Beitrages zu, der bis zum Wirksamwerden der Anfechtungserklärung abgelaufenen Vertragszeit entspricht.

## 7. Zahlung der Versicherungsprämie

---

### 7.1 Zahlung und Folgen verspäteter Zahlung einer ersten oder einmaligen Prämie

Bei Ihrem Versicherungsvertrag handelt es sich um einen Jahresvertrag mit einer Laufzeit von 12 Monaten, für den zu Beginn jedes Versicherungszeitraums ein voller Jahresbeitrag fällig wird.

Die Prämie wird unverzüglich nach Ablauf von zwei Wochen nach Zugang des Versicherungsscheins fällig.

Zahlen Sie die erste oder einmalige Prämie nicht rechtzeitig, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, beginnt der Versicherungsschutz erst ab diesem Zeitpunkt. Das gilt nicht, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben. Für Versicherungsfälle, die bis zur Zahlung der Prämie eintreten, ist der Versicherer nur dann nicht zur Leistung verpflichtet, wenn er Sie durch gesonderte Mitteilung in Textform oder durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein auf diese Rechtsfolge der Nichtzahlung der Prämie aufmerksam gemacht hat.

Zahlen Sie die erste oder einmalige Prämie nicht rechtzeitig, kann der Versicherer vom Vertrag zurücktreten, solange die Prämie nicht gezahlt ist. Der Versicherer kann nicht zurücktreten, wenn Sie nachweisen, dass Sie die Nichtzahlung nicht zu vertreten haben.

## 7.2 Zahlung und Folgen verspäteter Zahlung bei Folgebeiträgen

Die Folgebeiträge sind, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist, am Monatsersten des vereinbarten Beitragszeitraums fällig. Die Zahlung gilt als rechtzeitig, wenn sie zu dem im Versicherungsschein oder in der Beitragsrechnung angegebenen Zeitpunkt erfolgt.

Wird ein Folgebeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, geraten Sie ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass Sie die verspätete Zahlung nicht zu vertreten haben. Der Versicherer ist berechtigt, Ersatz des ihm durch den Verzug entstandenen Schadens zu verlangen.

Wird ein Folgebeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, kann der Versicherer Ihnen auf Ihre Kosten in Textform eine Zahlungsfrist bestimmen, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Die Bestimmung ist nur wirksam, wenn sie die rückständigen Beträge der Beiträge, Zinsen und Kosten im Einzelnen beziffert und die Rechtsfolgen angibt, die nach den nachfolgenden Absätzen 4 und 5 mit dem Fristablauf verbunden sind.

Sind Sie nach Ablauf dieser Zahlungsfrist noch mit der Zahlung in Verzug, besteht ab diesem Zeitpunkt bis zur Zahlung kein Versicherungsschutz, wenn Sie mit der Zahlungsaufforderung darauf hingewiesen wurden.

Sind Sie nach Ablauf dieser Zahlungsfrist noch mit der Zahlung in Verzug, kann der Versicherer den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn er Sie mit der Zahlungsaufforderung darauf hingewiesen hat.

Hat der Versicherer gekündigt, und zahlen Sie danach innerhalb eines Monats den angemahnten Beitrag, besteht der Vertrag fort. Für Versicherungsfälle, die zwischen dem Zugang der Kündigung und der Zahlung eingetreten sind, besteht jedoch kein Versicherungsschutz. Die Leistungsfreiheit des Versicherers nach Absatz 4 bleibt unberührt.

## 7.3 Rechtzeitigkeit der Zahlung bei SEPA-Lastschriftmandat

Ist die Einziehung des Beitrages von einem Konto vereinbart, gilt die Zahlung als rechtzeitig, wenn der Beitrag zum Fälligkeitstag eingezogen werden kann und Sie einer berechtigten Einziehung nicht widersprechen.

Konnte der fällige Beitrag ohne Ihr Verschulden vom Versicherer nicht eingezogen werden, ist die Zahlung auch dann noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach einer in Textform abgegebenen Zahlungsaufforderung des Versicherers erfolgt.

Kann der fällige Beitrag nicht eingezogen werden, weil Sie das SEPA-Lastschriftmandat widerrufen haben, oder haben Sie aus anderen Gründen zu vertreten, dass der Beitrag nicht eingezogen werden kann, ist der Versicherer berechtigt, künftig Zahlung außerhalb des Lastschriftverfahrens zu verlangen. Sie sind zur Übermittlung des Beitrages erst verpflichtet, wenn Sie vom Versicherer hierzu in Textform aufgefordert worden sind.

## 7.4 Teilzahlung und Folgen bei verspäteter Zahlung

Ist die Zahlung des Jahresbeitrags in Raten vereinbart, sind die noch ausstehenden Raten sofort fällig, wenn Sie mit der Zahlung einer Rate im Verzug sind.

Ferner kann der Versicherer für die Zukunft jährliche Beitragszahlung verlangen.

## 7.5 Beitrag bei vorzeitiger Vertragsbeendigung

Bei vorzeitiger Beendigung des Vertrages hat der Versicherer, soweit durch Gesetz nicht etwas anderes bestimmt ist, nur Anspruch auf den Teil des Beitrages, der dem Zeitraum entspricht, in dem Versicherungsschutz bestanden hat.

# 8. Änderungen an Ihrem Versicherungsvertrag vornehmen

---

Dieser Abschnitt des Dokuments erklärt, wie Sie Änderungen an Ihrem Versicherungsvertrag vornehmen können.

## 8.1 Einbeziehung eines neuen Haustieres in den Versicherungsschutz

Sie können jederzeit ein neues Haustier in den Versicherungsschutz einbeziehen, indem Sie sich an unsere Vertrags-Hotline wenden. Wenn wir uns entscheiden, Ihrem Haustier Versicherungsschutz zu gewähren, schicken wir Ihnen einen neuen Versicherungsschein, um die Änderung zu bestätigen. Wir werden Ihnen auch die zusätzliche Prämie mitteilen, die für den Rest des **Versicherungszeitraums** zu entrichten ist.

## 8.2 Ausschluss Ihres Haustieres aus Ihrem Versicherungsvertrag

Sie können Ihr Haustier jederzeit aus dem Deckungsumfang Ihres Versicherungsvertrages ausschließen lassen, indem Sie uns kontaktieren. Wir senden Ihnen einen neuen Versicherungsschein zur Bestätigung der Änderung zu. Wir können gegebenenfalls jeden Beitrag zurückerstatten, der für dieses Haustier für den Rest des **Versicherungszeitraums** gezahlt wurde.

## 8.3 Erhöhung des Versicherungssumme

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

Die erhöhte Versicherungssumme gilt nur für neue Ansprüche, die Sie uns erst nach Beginn des **Versicherungszeitraums**, ab dem die erhöhte Versicherungssumme gilt, mitteilen. Alle laufenden Ansprüche oder solche, die Sie vor der Erhöhung der Versicherungssumme im Rahmen Ihres Versicherungsvertrags geltend gemacht haben, werden in Übereinstimmung mit der Versicherungssumme, die zum Zeitpunkt der ersten Meldung des Anspruchs für Ihren Versicherungsvertrag galt, abgewickelt.

## 8.4 Änderung von Kontaktdaten

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

## 8.5 Umzug ins Ausland

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

# 9. Schlussbestimmungen

---

## 9.1 Beginn des Versicherungsschutzes, Dauer und Ende des Vertrages

### 9.1.1 Beginn des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz beginnt vorbehaltlich der Regelungen über die Folgen verspäteter Zahlung oder Nichtzahlung der Erst- oder Einmalprämie zu dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt.

### 9.1.2 Dauer

Der Vertrag ist für den im Versicherungsschein angegebenen Zeitraum abgeschlossen.

### 9.1.3 Stillschweigende Verlängerung

Bei einer Vertragsdauer von mindestens einem Jahr verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, wenn nicht einer der Vertragsparteien spätestens drei Monate vor dem Ablauf des jeweiligen Versicherungsjahres eine Kündigung in Textform (z.B per E-Mail) zugegangen ist.

### 9.1.4 Kündigung bei mehrjährigen Verträgen

Der Vertrag kann bei einer Vertragslaufzeit von mehr als drei Jahren zum Ablauf des dritten oder jedes darauf folgenden Jahres unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten von Ihnen gekündigt werden. Die Kündigung muss uns spätestens drei Monate vor dem Ablauf des jeweiligen Versicherungsjahres zugehen.

### 9.1.5 Vertragsdauer von weniger als einem Jahr

Bei einer Vertragsdauer von weniger als einem Jahr endet der Vertrag, ohne dass es einer Kündigung bedarf, zum vorgesehenen Zeitpunkt.

### 9.1.6 Wegfall des versicherten Interesses

Fällt das versicherte Interesse nach dem Beginn der Versicherung weg, endet der Vertrag zu dem Zeitpunkt, zu dem wir vom Wegfall des Risikos Kenntnis erlangt haben.

### 9.1.7 Kündigung nach Versicherungsfall

Nach dem Eintritt des Versicherungsfalles können Sie das Versicherungsverhältnis innerhalb eines Monats ab dem Abschluss der Verhandlungen über die Entschädigung kündigen. Smart Paws verzichtet auf dieses Recht.

## 9.2 Beschwerden

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

Wenn Sie mit irgendeinem Aspekt der Handhabung Ihres Versicherungsvertrags unzufrieden sind, wenden Sie sich bitte an uns. [beschwerden@smartpaws.de](mailto:beschwerden@smartpaws.de)

Beschwerdemanager  
Smart Paws GmbH  
Gutenbergstraße 3  
23611 Bad Schwartau  
Deutschland

Mit Beschwerden können Sie sich außerdem an die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht wenden:

Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefon: 0228 / 4108 – 0  
Fax: 0228 / 4108 – 1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Die Möglichkeit, den Rechtsweg zu bestreiten, bleibt unberührt.

## 9.3 Anzuwendendes Recht

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

## 9.4 Rechtsstreitigkeiten

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

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen den Versicherer bestimmt sich darüber hinaus die gerichtliche Zuständigkeit nach dem Sitz des Versicherers oder seiner für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung. Ist der Versicherungsnehmer eine natürliche Person, ist auch das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk der Versicherungsnehmer zur Zeit der Klageerhebung seinen Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

Ist der Versicherungsnehmer eine natürliche Person, müssen Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen ihn bei dem Gericht erhoben werden, das für seinen Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, den Ort seines gewöhnlichen Aufenthalts zuständig ist. Ist der Versicherungsnehmer eine juristische Person, bestimmt sich das zuständige Gericht auch nach dem Sitz oder der Niederlassung des Versicherungsnehmers. Das Gleiche gilt, wenn der Versicherungsnehmer eine Offene Handelsgesellschaft, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft bürgerlichen Rechts oder eine eingetragene Partnerschaftsgesellschaft ist.

Sind der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt, bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen den Versicherungsnehmer nach dem Sitz des Versicherers oder seiner für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung.

## 10. Definitionen (Wörter mit besonderer Bedeutung)

---

Einige der Begriffe, die wir in diesem Dokument verwenden, haben eine besondere Bedeutung und sind deshalb fettgedruckt. Falls der Zusammenhang dies ermöglicht oder gebietet, schließen Wörter im Singular ebenfalls den Plural ein und umgekehrt. Wörter, die sich auf ein bestimmtes Genus beziehen, schließen ebenfalls die anderen Genera ein.

### 10.1 Aggressive Tendenzen

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

### 10.2 Anerkannte Tierärztliche Praktiken und Behandlungen

Anerkannte Tierärztliche Praktiken und Behandlungen sind:

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

### 10.3 Angemessen und üblich

Die gewöhnlich von Ihrem **Tierarzt** für die Durchführung einer **Behandlung** in Rechnung gestellten Gebühren, unabhängig davon, in welchem Land die Behandlung stattfindet. Diese Gebühren sind begrenzt auf maximal das Dreifache (Vierfache für Notfälle) der in der Gebührenordnung für Tierärzte (GOT) genannten Gebühr.

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

### 10.4 Behandlung

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

### 10.5 Chronische Erkrankung

**Behandlung** für eine der folgenden **Erkrankungen**:

Kardiorespiratorisches System:

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

Hautsystem:

- Atopie

Endocrine-Krankheit:

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

Bewegungsapparat:

- Arthrose oder,
- Jede Form von degenerativer Gelenkerkrankung

Urogenitalsystem:

- Inkontinenz
- Niereninsuffizienz, Versagen oder Infarkt.

Zurück zum Inhaltsverzeichnis



## 10.6 Diagnostetests

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

## 10.7 Klinische Symptome

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

## 10.8 Krankheit

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

## 10.9 Notfall

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

## 10.10 Schutzimpfungen

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

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

## 10.11 Tierarzt

Ein qualifizierter **Tierarzt** oder Fachtierarzt.

## 10.12 Verhaltensprobleme

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

## 10.13 Verletzung

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

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

## 10.14 Versicherungsbeginn

Das auf Ihrem Versicherungsschein angegebene Datum, an dem Ihr Versicherungsvertrag zum ersten Mal ausgestellt wurde.

## 10.15 Versicherungsnehmer

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

## 10.16 Versicherungszeitraum

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

## 10.17 Vorerkrankungen

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

## 10.18 Wartezeit

Die ersten dreißig Tage nach **Versicherungsbeginn**.

## 10.19 Zustand

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