Polisvoorwaarden
Figo Huisdierenverzekering

Versie NW 09-2026

In deze voorwaarden van jouw Figo Huisdierenverzekering lees je:

Belangrijke informatie ***4***
Wil je een wijziging doorgeven of heb je een vraag? 4
Wil je kosten indienen? 4
Waaraan moeten de ingediende facturen voldoen? 4
Hoe berekenen wij jouw vergoeding? 4
Franchise en vergoeding 4
Aanvullende dekkingen 4

1. Algemeen ***5***
1.1 Introductie 5
1.2 Wat bedoelen wij met deze termen? 5
1.3 Waarop baseren wij jouw verzekering? 7
1.4 Wat mag je van ons verwachten? 7
1.5 Wat verwachten wij van jou? 7
1.5.1. Eerlijke antwoorden bij de aanvraag van je verzekering 7
1.5.2 Zorg goed voor je huisdier 7
1.5.3 Registratie van jouw huisdier met een identificatiechip of ringnummer 7
1.5.4 Medisch dossier aanleveren 8
1.5.5 Veranderingen doorgeven 8
1.5.6 Geef het juiste gewicht van je hond door 8

2. Jouw verzekering ***8***
2.1 Wanneer begint jouw verzekering? 8
2.2 Hoe lang loopt jouw verzekering? 8
2.3 Wat is de bedenktijd van jouw verzekering? 8
2.4 Heb je een wachttermijn aan het begin van de verzekering? 8
2.5 Wanneer eindigt jouw verzekering? 9
2.6 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen? 9
2.7 Wanneer kun je de verzekering wijzigen? 10
2.7.1 Aanvullende dekking toevoegen of stopzetten 10
2.7.2 Jouw gekozen dekking aanpassen 10
2.8 Heb je een Maand Gratis Verzekering? 10

3. Je premie ***11***
3.1 Wanneer moet je de premie betalen? 11
3.2 Hoe betaal je de premie? 11
3.3 Wat gebeurt er als je niet (op tijd) betaalt? 11
3.4 Hoe berekenen wij jouw premie? 11

4. Een aangifte indienen ***12***
4.1 Hoe kun je een aangifte indienen? 12
4.2 Wanneer kun je de facturen indienen? 12
4.3 Hoe beoordelen wij jouw aangifte? 12
4.4 Is er overleg over jouw aangifte? 12
4.5 Hoe berekenen wij jouw vergoeding? 12

4.6 Ongebruikelijke behandelingen of kosten 13
4.7 Wat doen wij als we fraude ontdekken? 13
4.8 Kun je openstaande premies verrekenen met een aangifte? 13

5. Wat is er verzekerd? ***14***
5.1 Waar ben je verzekerd? 14
5.2 Voor welke medische kosten ben je verzekerd? 14
5.3 Medische hulpmiddelen 17
5.3.1 Vergoedingen hulpmiddelen 17
5.3.2 Reparatie en vervanging 18
5.4 Wat gebeurt er als jij door toedoen van iemand anders zorgkosten moet maken? 18
5.5 Kun je jouw medische kosten ook vergoed krijgen via een andere verzekering? 18

6. Wat is niet verzekerd? ***18***
6.1 Voor welke medische kosten ben je niet verzekerd? 18
6.2 Algemene uitsluitingen 20
6.3 Ben je verzekerd tegen terrorisme? 20

7. Klachten ***20***
7.1 Wat kun je doen als je het niet met ons eens bent of een klacht hebt? 20
7.2 Kom je er niet uit met je klacht bij Figo? 21

8. Privacy ***22***
8.1 Hoe gaan wij om met jouw persoonlijke gegevens? 22

Voorwaarden aanvullende dekking Gebit ***22***
1. Waarvoor ben je verzekerd? 22
2. Voor welke medische kosten ben je verzekerd? 22
3. Wanneer zijn kosten niet meeverzekerd? 22

Voorwaarden aanvullende dekking Reis ***23***
1. Waarvoor ben je verzekerd? 23
Belangrijk bij het indienen van buitenlandse facturen 23
Vreemde valuta 23

Belangrijke informatie

Deze voorwaarden horen bij de Figo Huisdierenverzekering.
Voor al onze afspraken geldt het Belgische recht.

Wil je een wijziging doorgeven of heb je een vraag?

- Ga naar figopet.be
- Of ga naar het contactformulier op onze website: figopet.be/klantendienst

Wil je kosten indienen?

Je kan je kosten online indienen. Je ontvangt nadat je klant van ons bent geworden een mail met daarin de inloggegevens voor jouw persoonlijke omgeving waarin je aangiftes kunt doen.

Waaraan moeten de ingediende facturen voldoen?

- Upload duidelijke en goed leesbare facturen. Op de factuur van de dierenarts moet staan:
  - Welke behandelingen zijn gedaan en wanneer deze zijn uitgevoerd;
  - Welk bedrag erbij hoort;
  - Het chip- of ringnummer van je huisdier;
  - Welk huisdier welke behandeling heeft gekregen.
- Heb je voor de zorg van je huisdier kosten gemaakt in het buitenland?
  - Stuur dan een Engelstalige factuur in.
  - Is de factuur opgesteld in een andere valuta dan euro's? Dan rekenen wij het bedrag om naar euro's op basis van de valutakoers op de datum waarop wij je aangifte behandelen.

Hoe berekenen wij jouw vergoeding?

De hoogte van je vergoeding hangt af van de keuzes die je hebt gemaakt bij het afsluiten van je verzekering:

- Vergoedingspercentage: 50%, 70% of 90%.
- Maximale vergoeding per jaar: €3.000, €6.000 of onbeperkt.
- Franchise per jaar: €0, €100, €250 of €500.

De periode van de franchise start op de ingangsdatum van je polis. Bij elk nieuw verzekeringsjaar begint een nieuwe periode. Je vindt jouw keuzes terug op je polisblad.

Franchise en vergoeding

- Wij beoordelen eerst of de kosten onder jouw verzekering vallen.
- Vervolgens berekenen wij de vergoeding op basis van het vergoedingspercentage van jouw polis.
- Als je een franchise hebt gekozen, wordt de openstaande franchise daarna van de vergoeding afgetrokken.

Aanvullende dekkingen

Je kan kiezen voor een aanvulling op je hoofddekking. De volgende aanvullende dekkingen zijn mogelijk:

- Gebit – Vergoeding voor gebitsbehandelingen
- Reis – Vergoeding voor medische kosten in het buitenland

Bij oudere polissen kon een aanvullende dekking voor castratie en sterilisatie worden toegevoegd. Dit is niet langer mogelijk. De voorwaarden van deze dekking kan je hier vinden.

Op je polisblad zie je of je deze aanvullende dekkingen hebt gekozen.

1. Algemeen

1.1 Introductie

Met *'wij'* bedoelen we wij Figo. Wij staan voor de beste zorg, een dierenleven lang!
Figo is een handelsnaam van Veterfina B.V.

De Figo Huisdierenverzekering is afgesloten met AGILA Haustierversicherung AG (AGILA). Dit is een verzekeraar uit Duitsland, gevestigd aan de Breite Straße 6-8, 30159 Hannover. AGILA is ingeschreven in het handelsregister van Hannover onder nummer HR B 54594. AGILA heeft een vergunning van de Duitse toezichthouder voor financiële markten, de BaFin, onder nummer 10005035.

De bestuurders van AGILA zijn: Thomas Vogel en Peter Klingspor. De voorzitter van de Raad van Commissarissen is Patrick Dörin.

Veterfina B.V. (Veterfina) is de gevolmachtigde agent van AGILA. Dat betekent dat Veterfina mag handelen/bemiddelen namens AGILA. Veterfina heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12015415. Veterfina is ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 17189169. Het kantoor van Veterfina is gevestigd aan de Gatwickstraat 9, 1043 GL in Amsterdam. Polishouders (verzekeringnemers) kunnen hun rechten uitoefenen via het Belgisch bijkantoor van Veterfina B.V. te Gasthuisstraat 15/0.01,3500 Hasselt, België.

In deze polisvoorwaarden gebruiken we 'je' en 'jouw' om jou als verzekeringsnemer aan te spreken. Jij bent degene die de verzekering afsluit en wettelijk eigenaar is van het huisdier.

Het huisdier is het dier dat je bij ons hebt aangemeld en op het polisblad staat. Op het moment van aanmelding is het dier van jou en maakt het deel uit van jouw huishouden. Wij verzekeren de volgende huisdieren:

- Hond
- Kat
- Papegaaiachtigen
- Konijn

1.2 Wat bedoelen wij met deze termen?

De onderstaande woorden komen regelmatig voor in de polisvoorwaarden. Daarom leggen we ze uit in alfabetische volgorde.

Aangifte
Dit is het indienen van een factuur bij de verzekeraar om geld terug te krijgen.

Aantoonbaar ongeval
Een plotselinge, onverwachte gebeurtenis van buitenaf waarbij je huisdier lichamelijk letsel oploopt. Een dierenarts moet het letsel vaststellen. We bedoelen hiermee lichamelijk letsel als gevolg van:

- Een verkeersongeval;
- Het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen, stoffen of vergiftigd voedsel;
- Brand of overstroming;
- Een confrontatie met een ander dier, zoals een bijtwond;
- Een botbreuk.

Alleen ongevallen die aan deze omschrijving voldoen, komen in aanmerking voor een vergoeding tijdens de wachttijd.

Castratie of sterilisatie
Dit is een operatie waarbij het huisdier onvruchtbaar wordt gemaakt.

(Gecertificeerd) behandelaar
Een gecertificeerd behandelaar is iemand die een erkend diploma heeft en bevoegd is om medische zorg te geven aan de betreffende diersoort. Deze persoon werkt volgens de geldende regels en is aangesloten bij een beroepsvereniging.

Chemotherapie
Dit is een behandeling van tumoren met medicijnen die vallen onder de cytostatica groep, samen met de extra zorg die erbij hoort zoals bijvoorbeeld bloedonderzoeken.

Consultatie
Een afspraak of gesprek met een dierenarts of behandelaar over medische klachten van je huisdier.

Dierenarts
Een dierenarts is een bevoegde en gediplomeerde professional die erkend is om medische handelingen bij dieren uit te voeren. In België mag iemand alleen als dierenarts werken als deze persoon in het Belgische FOD Volksgezondheid staat.

Factuur
Een document waarop staat welk bedrag je moet betalen, waarvoor je betaalt, aan wie je betaalt, en waarop de gegevens van jou en het verzekerde huisdier staan.

Medisch noodzakelijk
Zorg is medisch noodzakelijk als een dierenarts of behandelaar vindt dat onderzoek, behandeling of verpleging echt nodig is om de gezondheid van het dier te verbeteren of te behouden. De zorg moet veilig zijn en bewezen effectief.

Specialist
Met een specialist bedoelen we een dierenarts met een erkend expertise volgens de European Board of Veterinary Specialisation (EBVS). De specialist staat ingeschreven bij de EBVS of is geregistreerd als Europees of Amerikaans Specialist (Diplomate).

Verzekeringsjaar
Dit is een periode van 12 maanden vanaf de ingangsdatum of vanaf de verlengingsdatum van je verzekering. De datum waarop de behandeling heeft plaatsgevonden, bepaalt binnen welk verzekeringsjaar de kosten worden gerekend.

Verzekeringsnemer
Degene die de verzekering afsluit en wettelijk eigenaar is van het huisdier. De verzekeringnemer moet in België wonen.

Wachttermijn
Dit is de periode na de start van de verzekering waarin je nog geen gebruik kunt maken van alle vergoedingen.

Ziekte, aandoening of klacht
Hiermee bedoelen wij iedere afwijking of verstoring van de normale lichamelijke gezondheid, welke kan leiden tot medische klachten. Een dierenarts of specialist stelt dit vast.

1.3 Waarop baseren wij jouw verzekering?

De gegevens die je aan ons doorgeeft. Controleer altijd goed of deze kloppen. Zijn ze niet juist? Laat het ons dan binnen 30 dagen weten.

- De antwoorden op onze vragen. Deze moeten juist en zo volledig mogelijk zijn. Dit is je wettelijke mededelingsplicht volgens de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.
- Je polis. Die ontvang je van ons nadat we jouw aanvraag hebben geaccepteerd, op basis van de informatie die je hebt gegeven.
- Deze polisvoorwaarden.
- Eventuele aanvullende voorwaarden (clausules). Deze vind je op je polisblad.

1.4 Wat mag je van ons verwachten?

- We staan je zo snel mogelijk telefonisch te woord en reageren vlot op je e-mail of brief.
- We behandelen je met respect.
- We vergoeden de medische kosten die onder de verzekering vallen.
- We proberen je snel en goed te helpen.
- Onze dienstverlening voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de European Accessibility Act (EAA). Deze wet bevordert de toegankelijkheid van producten en diensten voor mensen met een beperking. Hoe wij hieraan voldoen, lees je in onze conformiteitsverklaring. (Link naar de verklaring).

1.5 Wat verwachten wij van jou?

Je moet ons alle informatie geven die nodig is om de verzekering goed uit te voeren. Vragen wij om informatie? Dan moet je die binnen 7 dagen aanleveren. Doe je dat niet, dan mogen wij de verzekering aanpassen of stopzetten.

1.5.1. Eerlijke antwoorden bij de aanvraag van je verzekering

Bij het aanvragen van je verzekering moet je alle vragen die we stellen volledig en eerlijk beantwoorden. Dit is je wettelijke mededelingsplicht volgens de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

Als je bij de aanvraag onjuiste of onvolledige informatie geeft, kunnen we het risico niet correct inschatten. We mogen dan je verzekering stopzetten of nietig verklaren. In dat geval doen we alsof de verzekering nooit heeft bestaan.

- Heb je de informatie onopzettelijk fout of onvolledig gegeven? Dan kunnen we de premie of voorwaarden van je verzekering aanpassen. Ga je daarmee niet akkoord, dan mag je de verzekering opzeggen.
- Heb je bewust onjuiste informatie gegeven? Dan kunnen we je schadevergoeding weigeren of een eerder uitgekeerde vergoeding terugvorderen. In dat geval betalen we ook geen premie terug.

Controleer daarom goed of de gegevens op je polis kloppen. Merk je een fout op? Geef dit dan binnen 30 dagen na ontvangst van je polis aan ons door.

1.5.2 Zorg goed voor je huisdier

Dit betekent dat je preventieve zorg geeft, zoals vaccinaties en controles om ziektes te voorkomen. Ook volg je het advies van de dierenarts op bij ziektes, aandoeningen of klachten.

1.5.3 Registratie van jouw huisdier met een identificatiechip of ringnummer

Je huisdier moet geregistreerd zijn met een identificatiechip of ringnummer. Heeft je huisdier deze nog niet? Dan laat je deze zo snel mogelijk plaatsen, uiterlijk bij het eerste bezoek aan de dierenarts. Een chip- of ringnummer is verplicht voor de verzekering. Zonder deze registratie is je huisdier niet verzekerd. De identificatiechip moet voldoen aan de internationale ISO-standaard.

1.5.4 Medisch dossier aanleveren
Dit hoeft alleen als wij hier specifiek om vragen. Je moet het dossier dan binnen 7 dagen opvragen bij de dierenarts of specialist en naar ons toesturen. Doe je dit niet, dan mogen wij de aangifte of aanvraag weigeren.

1.5.5 Veranderingen doorgeven
Geef de volgende veranderingen altijd zo snel mogelijk aan ons door.
- Je bent verhuisd.
- Je hebt een nieuw bankrekeningnummer.
- Je gebruikt een ander e-mailadres.
- Je hebt het huisdier niet meer.
- Je huisdier is overleden.

1.5.6 Geef het juiste gewicht van je hond door
Heb je een kruising en is het volgroeide gewicht van je hond hoger of lager dan het gewicht dat op de polis staat? Dan verwachten wij dat je dit zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Een hond bereikt zijn volgroeide gewicht rond de leeftijd van één jaar. Voor rashonden hoef je geen gewicht door te geven. Vanaf het moment dat je het gewijzigde gewicht hebt gemeld, berekenen wij je premie opnieuw. Dit kan leiden tot een hogere of lagere premie.

2. Jouw verzekering

2.1 Wanneer begint jouw verzekering?
Je bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op het polisblad vermeld staat.

2.2 Hoe lang loopt jouw verzekering?
Je verzekering loopt ten minste één jaar. Daarna verlengen wij je verzekering steeds met één jaar.

2.3 Wat is de bedenktijd van jouw verzekering?
Na ontvangst van je eerste polisblad heb je 14 dagen bedenktijd. Binnen deze periode kun je aangeven dat je de verzekering toch niet wilt afsluiten. In dat geval beëindigen wij de verzekering en is deze nooit actief geweest. Je hoeft dan geen premie te betalen. Let op: dien je tijdens de bedenktijd een aangifte in? Dan ga je automatisch akkoord met de verzekering. Je kunt dan geen gebruik meer maken van de bedenktijd, ongeacht de uitkomst van de aangifte.

2.4 Heb je een wachttermijn aan het begin van de verzekering?
Je verzekering gaat in op de datum die op je polisblad staat. Vanaf die datum geldt een wachttermijn van 30 dagen. Medische kosten door ziektes of aandoeningen waarvan de klachten binnen deze periode ontstaan, worden niet vergoed. Dat geldt ook als de kosten pas na de wachttermijn zijn gemaakt.

Voor sommige behandelingen geldt een wachttermijn van 6 maanden:
- Brachycephaal Obstructief Syndroom (BOS).
- Syringomyelie of Chiari-malformatie (te kleine schedel).
- Gebitsbehandelingen, behalve als je huisdier bij de start van de verzekering jonger dan 6 maanden is. Dit geldt niet voor gebitsongevallen.
- Buitenlandziektes. Hieronder vallen bijvoorbeeld:
  - Anaplasmose

- Babesiose
- Bartonella (kattenkrabziekte)
- Borreliose.
- Brucellose
- Hartworm (Dirofilaria)
- Ehrlichiose (Ehrlichia)
- Hepatozoon
- Leishmaniose (Leishmania).

De 30 dagen wachttermijn geldt niet in de volgende gevallen:
- Het plaatsen van een identificatiechip.
- Medische kosten die vallen onder preventieve zorg (hoofdstuk 5.2).
- Een aantoonbaar ongeval (zoals omschreven in hoofdstuk 1.2): dan geldt een wachttermijn van 2 dagen, waarbij dag 1 de ingangsdatum is en dag 2 de dag erna.

2.5 Wanneer eindigt jouw verzekering?
- Je kunt de verzekering opzeggen na het eerste jaar, met een opzegtermijn van twee maanden. Dit doe je telefonisch of via het contactformulier op figopet.be/klantendienst.
- Als wij de premie of voorwaarden wijzigen en je bent het daar niet mee eens, mag je binnen twee maanden opzeggen. Dit mag ook tijdens het eerste verzekeringsjaar. Je verzekering stopt dan op de dag dat de wijziging ingaat.
- Je kunt niet tussentijds opzeggen bij:
  - Een verlaging van de premie of verbetering van de voorwaarden.
  - Een wijziging die wettelijk verplicht is.

Veranderingen die je verzekering beëindigen:
Bij bepaalde veranderingen stopt je verzekering. Laat ons deze veranderingen binnen 30 dagen weten. Doe je dat niet, dan kunnen we je verzekering pas beëindigen vanaf de datum waarop je het meldt.
Is er te veel premie betaald over die periode? Dan betalen wij de te veel betaalde premie terug aan de verzekeringsnemer, behalve als er sprake is van fraude of misleiding.
- Je verhuist naar het buitenland.
- Je verblijft langer dan 3 maanden aaneengesloten in het buitenland.
- Je huisdier is overgenomen. Gaat het huisdier binnen het eerste verzekeringsjaar naar een andere eigenaar? Dan hebben we een overdrachtsverklaring nodig om de verzekering te kunnen beëindigen. Dit moet je binnen 30 dagen aan ons doorgeven via het contactformulier op onze website: figopet.be/klantendienst. Na het eerste verzekeringsjaar kunnen we de verzekering opzeggen met een termijn van een maand. Als de verzekering beëindigd moet worden per overname datum, hebben we hiervoor ook een overdrachtsverklaring nodig.
- Je huisdier is vermist. Raakt je huisdier binnen het eerste verzekeringsjaar vermist? Dan hebben we bewijs nodig om de verzekering te kunnen beëindigen. Dit kan bijvoorbeeld een uitschrijving van je huisdier bij de dierenartspraktijk zijn of het uitschrijven van de chipregistratie. Na het eerste verzekeringsjaar kunnen we de verzekering opzeggen met een termijn van een maand.
- Je huisdier is overleden. Stuur ons dan een overlijdensverklaring. Heb je het overlijden al bij ons ingediend, bijvoorbeeld het inslapen via de dierenarts? Dan hoef je geen overlijdensverklaring meer te sturen.

2.6 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?
Wij mogen de verzekering stoppen als:
- Je meer aangiftes indient dan gemiddeld, of opvallend hoge bedragen claimt.
- Je fraude pleegt, bijvoorbeeld door ons opzettelijk te misleiden. Dit kan zijn bij het aanvragen van de verzekering (zoals onjuiste antwoorden over de gezondheid van je huisdier of niet het juiste ras te kiezen)

of bij het indienen van een aangifte met een factuur die hoger is dan de werkelijke kosten.
- Je de premie niet op tijd betaalt.
- Je je niet aan de polisvoorwaarden houdt.
- Je gedrag vertoont dat onze belangen schaadt, zoals het bedreigen of uitschelden van medewerkers, het gebruiken van geweld of vergelijkbaar gedrag.
- Je op een nationale of internationale sanctielijst staat.

Als we je verzekering stoppen, krijg je van ons een brief met de datum waarop je verzekering eindigt.

2.7 Wanneer kun je de verzekering wijzigen?

Als je verzekering wordt verlengd, kun je kiezen om deze uit te breiden of juist te beperken. Wij kijken eerst of de wijziging mogelijk is. Soms hebben we daarvoor extra informatie van je nodig.

2.7.1 Aanvullende dekking toevoegen of stopzetten

Je kunt een aanvullende dekking stopzetten na het eerste jaar, met een opzegtermijn van één maand. Wil je een aanvullende dekking toevoegen? Dan beoordelen wij op dat moment of dat mogelijk is.

2.7.2 Jouw gekozen dekking aanpassen

Je kunt op de verlengingsdatum van je verzekering je dekking verlagen. Dit kan door:
- Het vergoedingspercentage te verlagen;
- Het maximaal verzekerde bedrag te verlagen;
- De franchise te verhogen.

Wil je de dekking juist verhogen? Dan beoordelen wij of dat mogelijk is. Verhogen betekent:
- Het vergoedingspercentage verhogen;
- Het maximaal verzekerde bedrag verhogen;
- Het eigen risico te verlagen.

2.8 Heb je een Maand Gratis Verzekering?

In de Maand Gratis Verzekering geldt het volgende:
- De looptijd van de Maand Gratis Verzekering is 30 dagen. Gedurende deze 30 dagen kun je kosteloos de verzekering uitproberen.
- Tijdens deze maand is het vergoedingspercentage 70% met een maximum van 3000 euro per verzekeringsjaar.
- Het kan zijn dat er op jouw Maand Gratis Verzekering specifieke voorwaarden van kracht zijn, dit kun je vinden op het clausuleblad van jouw polis.
- De Maand Gratis Verzekering loopt automatisch af, tenzij je deze verlengt.

Besluit je de Maand Gratis Verzekering te verlengen? Dan geldt het volgende:
- Na de eerste maand kun je de Maand Gratis Verzekering verlengen met een zelf te kiezen dekking. De gekozen dekking gaat in na afloop van de Maand Gratis Verzekering. Je kunt kiezen uit:
  - Vergoedingspercentage: 50%, 70% of 90%.
  - Maximale vergoeding per jaar: €3.000, €6.000 of onbeperkt.
  - Franchise per jaar: €0, €100, €250 of €500.
- Je kunt een aanvullende dekking afsluiten. Dit zijn de mogelijkheden:
  - Gebit – Vergoeding voor gebitsbehandelingen
  - Reis – Vergoeding voor medische kosten in het buitenland
- Wanneer je de Maand Gratis Verzekering verlengt, wordt de verzekering verlengt met 11 maanden. De totale looptijd van het eerste verzekeringsjaar is dan 12 maanden. De ingangsdatum van de polis blijft na het verlengen gelijk aan de ingangsdatum van de Maand Gratis Verzekering. Ook het polisnummer blijft hetzelfde als het polisnummer tijdens de Maand Gratis Verzekering.

3. Je premie

3.1 Wanneer moet je de premie betalen?
De premie moet je altijd op voorhand betalen.

3.2 Hoe betaal je de premie?
Als je bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor domiciliëring, dan schrijven wij de premie automatisch van je bankrekening af. Zorg er dan voor dat er genoeg geld op je rekening staat. Lukt het niet om automatisch te incasseren? Dan moet je de premie zelf op tijd aan ons overmaken. Jij bent altijd verantwoordelijk voor het op tijd betalen van de premie.

3.3 Wat gebeurt er als je niet (op tijd) betaalt?
- Lukt het niet om de premie op tijd te betalen, bijvoorbeeld door te weinig saldo? Dan sturen wij je een herinnering. Vanaf de datum van de eerste herinnering heb je geen dekking meer. Betaal je later alsnog? Dan geldt de dekking weer vanaf de dag van betaling. Let op: Kosten die je in deze periode hebt gemaakt worden niet vergoed. Betaal je ook na 3 herinneringen niet? Dan stopt je verzekering automatisch. Je moet de openstaande premie alsnog betalen.
- Als we de premie via de rechter of een incassobureau moeten innen, betaal jij alle extra kosten en rente.
- Als je niet hebt betaald, heb je geen recht op vergoeding. Heb je tóch geld van ons ontvangen? Dan kunnen we dat terugvorderen.

3.4 Hoe berekenen wij jouw premie?
Elk jaar beoordelen wij je verzekering en stellen wij je premie opnieuw vast. Je ontvangt uiterlijk één maand vóór de verlengingsdatum bericht over je nieuwe premie en eventuele wijzigingen in de polisvoorwaarden. De premie die je betaalt, is gebaseerd op verschillende factoren. Wanneer je een verzekering afsluit, kijken wij onder andere naar:
- diersoort
- ras
- leeftijd van het dier
- geslacht van het dier
- postcode van de eigenaar
- gekozen dekking
- betaalfrequentie premie

Bij het verlengen van je verzekering kan je premie worden aangepast, omdat het risico kan veranderen. Daarbij beoordelen wij opnieuw de bovengenoemde factoren. Daarnaast kan je premie worden aangepast op basis van:
- inflatie, bijvoorbeeld door stijgende kosten van diergeneeskundige zorg
- claimgedrag, bijvoorbeeld het aantal en de hoogte van ingediende claims

Wij mogen de premie en/of polisvoorwaarden aanpassen. Als dat gebeurt, informeren wij je hier schriftelijk over. Ben je het niet eens met de wijziging? Dan kun je de verzekering binnen twee maanden na aankondiging schriftelijk opzeggen. De verzekering stopt dan op de datum waarop de wijziging ingaat.
Meer informatie over het aanpassen van je premie vind je op figopet.be/klantendienst/polis-verlengen

En-bloc-wijziging
Soms mogen wij de premie of voorwaarden van de huisdierenverzekering aanpassen voor een groep vergelijkbare verzekeringen tegelijk. Dat heet een en-bloc-wijziging. Als wij dat doen, laten wij je vooraf weten wat er verandert, waarom dat gebeurt en vanaf wanneer dat geldt. Valt de wijziging nadelig uit voor je? Dan

mag je de verzekering opzeggen vanaf de ingangsdatum van de wijziging. Dat kan in ieder geval tot één maand nadat wij je hierover hebben geïnformeerd.

4. Een aangifte indienen

4.1 Hoe kun je een aangifte indienen?

- Dien je aangifte digitaal in via Mijn Figo. Aangiftes per mail of post worden alleen in behandeling genomen wanneer hier vooraf toestemming voor is verleend.
- Upload duidelijke en goed leesbare facturen. Op de factuur van de dierenarts of behandelaar moet staan:
  - Welke behandelingen zijn gedaan en wanneer deze zijn uitgevoerd.
  - Welk bedrag erbij hoort.
  - Het chip- of ringnummer van je huisdier.
  - Welk huisdier welke behandeling heeft gekregen.

Heb je voor de zorg van je huisdier kosten gemaakt in het buitenland?

- Stuur dan een Engelstalige factuur in.
- Wij rekenen het bedrag om naar euro's met de wisselkoers van de dag waarop we jouw aangifte behandelen.

4.2 Wanneer kun je de facturen indienen?

Je kunt je facturen tot 3 jaar na de behandeldatum indienen. Daarna nemen we ze niet meer in behandeling.

4.3 Hoe beoordelen wij jouw aangifte?

Als wij je aangifte ontvangen, kijken we op basis van de polisvoorwaarden welke kosten verzekerd zijn en hoeveel je vergoed krijgt. Soms vragen we extra informatie, zoals een duidelijke uitleg van de kosten.
Zijn sommige kosten wel verzekerd en andere niet? Dan splitsen we de factuur en vergoeden we alleen het deel dat verzekerd is.

4.4 Is er overleg over jouw aangifte?

We mogen over je aangifte overleggen met jou of met de dierenarts of behandelaar. Hiervoor heb je toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering en bij het indienen van je aangifte. Soms kunnen we dan beter bepalen of je recht hebt op een vergoeding. We kunnen jou of de behandelaar vragen om extra informatie, zoals:

- De diagnose en behandeling;
- Wanneer de klachten begonnen en wat de kosten zijn;
- Meer uitleg over een behandeling of onderzoek;
- Informatie over je huisdier.

Wij mogen de benodigde informatie rechtstreeks opvragen bij de behandelaar.

4.5 Hoe berekenen wij jouw vergoeding?

De hoogte van je vergoeding hangt af van de keuzes die je hebt gemaakt bij het afsluiten van je verzekering:

- Vergoedingspercentage: 50%, 70% of 90%.
- Maximale vergoeding per jaar: €3.000, €6.000 of onbeperkt.
- Franchise per jaar: €0, €100, €250 of €500.

De periode van de franchise start op de ingangsdatum van je polis. Bij elk nieuw verzekeringsjaar begint een nieuwe periode. Je vindt jouw keuzes terug op je polisblad.

Franchise en vergoeding

- Wij beoordelen eerst of de kosten onder jouw verzekering vallen.
- Vervolgens berekenen wij de vergoeding op basis van het vergoedingspercentage van jouw polis.

- Als je een franchise hebt gekozen, wordt het openstaande franchise daarna van de vergoeding afgetrokken.

Voorbeeld
Je hebt de Figo Huisdierenverzekering met 70% vergoeding en een vrijwillig franchise van € 100 en een factuur van € 150 waarbij de kosten onder jouw verzekering vallen.

1ste claim van verzekeringsjaar	
Factuur	€ 150
70% vergoeding	€ 105
Franchise	€ 100
Vergoeding	**€ 5**

2de claim van verzekeringsjaar	
Factuur	€ 150
70% vergoeding	€ 105
Franchise	€ 0
Vergoeding	**€ 105**

4.6 Ongebruikelijke behandelingen of kosten
Als je kosten bij ons declareert die anders dan normaal zijn, kunnen wij:
- Je doorverwijzen naar een andere dierenarts. Bijvoorbeeld als we twijfelen over het behandelplan.
- Een deel van de kosten niet vergoeden. Als de dierenarts een veel hoger tarief vraagt dan gebruikelijk, of als de behandeling afwijkt van wat andere dierenartsen doen, vergoeden we alleen het normale deel.
- Helemaal geen vergoeding uitbetalen.
- Als we vinden dat de behandeling niet onder de dekking valt, krijg je geen vergoeding. We laten dit weten bij de afhandeling van je aangifte.

4.7 Wat doen wij als we fraude ontdekken?
Een verzekering is gebaseerd op vertrouwen. Als dat vertrouwen wordt geschonden door fraude, nemen wij maatregelen. Bijvoorbeeld:
- We vergoeden de aangifte niet of accepteren je verzekering niet.
- We sluiten medische kosten die met fraude te maken hebben uit van dekking. We kunnen dan bijvoorbeeld met terugwerkende kracht een clausule op de polis plaatsen.
- We vragen uitgekeerde bedragen terug.
- We brengen extra kosten in rekening.
- We kunnen al je verzekeringen bij ons stopzetten, zonder teruggave van premie.
- We doen aangifte bij de politie en melden de fraude bij het Meldpunt. Hiermee waarschuwen wij andere verzekeraars voor fraudeurs.
- We melden je gegevens bij het Meldpunt.
- We nemen je gegevens op in ons interne incidentenregister.
- We verhalen onze onderzoekskosten via SODA (€ 532), plus eventuele extra kosten of schade.

4.8 Kun je openstaande premies verrekenen met een aangifte?
Je mag ingediende aangiftes niet gebruiken om openstaande premies mee te verrekenen. Je moet de premie altijd apart betalen.

5. Wat is er verzekerd?

5.1 Waar ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor de medische kosten van je huisdier bij een dierenarts of specialist of gecertificeerd behandelaar in België. Je mag ook zonder doorverwijzing naar een dierenarts of specialist in Nederland, Duitsland of Frankrijk.

5.2 Voor welke medische kosten ben je verzekerd?

Hieronder zie je welke medische kosten onder de dekking van je huisdierenverzekering vallen. Een volledig overzicht van de niet verzekerde kosten vind je in hoofdstuk 6 van de polisvoorwaarden.

Consultaties

Je bent verzekerd voor een consult bij een dierenarts of specialist als je huisdier medische zorg nodig heeft door ziekte, aandoening of ongeval. Dit geldt ook voor:

- videoconsultaties of telefonische consulten;
- paraveterinaire consultaties.

Laat je de dierenarts bij je thuiskomen? Dan vergoeden we enkel de consultatie, niet de verplaatsings- of bezoekkosten. Die moeten apart op de factuur staan.

Preventieve zorg

Je bent verzekerd voor de volgende preventieve zorg bij de dierenarts:

- Vaccinaties;
- Titerbepaling;
- Gezondheidscheck of -consult;
- Zorgplannen van de dierenarts;
- Behandeling en/of onderzoek voor parasieten;
- Nagels knippen of snavel vijlen.

Je krijgt maximaal € 75 per verzekeringsjaar vergoed. Over deze zorg geldt geen franchise.

Chippen van je huisdier

Je bent verzekerd voor het plaatsen van een identificatiechip bij je huisdier.

- De chip moet voldoen aan de ISO-standaard.

SOS-kosten

Je bent verzekerd voor de volgende SOS-kosten:

- Advertentiekosten bij vermissing van je huisdier (alleen na voorafgaande goedkeuring).
- Kosten voor de dierenambulance bij een verzekerde behandeling.
- Pensionkosten als je huisdier tijdelijk in een pension verblijft omdat jij in het ziekenhuis bent opgenomen (met verklaring van je arts).
- Abonnementskosten Tractive tracker: Een Tractive tracker is een GPS-trackingapparaat om altijd te kunnen zien waar je huisdier is. Je krijgt € 20 per verzekeringsjaar vergoed voor de kosten van een Tractive abonnement.

Je krijgt maximaal € 300 per verzekeringsjaar vergoed.

Onderzoekskosten

Je bent verzekerd voor onderzoek dat nodig is om een ziekte of aandoening bij je huisdier vast te stellen. Dit kan onder andere bestaan uit:

- Röntgenfoto;
- Echoscopie;

- Endoscopie;
- Arthroscopie;
- Onderzoek van bloed, urine, weefsel of ontlasting;
- ECG (hartfilmpje);
- MRI- of CT-scan;
- Bloeddrukmeting.

Operaties en bijbehorende zorg
- Operaties en medische behandelingen.
- Narcose. Mits deze onderdeel is van een verzekerde behandeling of operatie.
- Pre-anesthetisch bloedonderzoek. Mits deze onderdeel is van een verzekerde behandeling of operatie.
- Lasertherapie of laserchirurgie, uitgevoerd door een dierenarts.
- Opname in een dierenkliniek, als dit medisch noodzakelijk is voor de behandeling.
- Dwang- en sondevoeding, mits toegediend door een dierenarts.

Castratie of sterilisatie
Medisch noodzakelijke castratie en sterilisatie bij dieren met onderstaande medische indicaties. We bedoelen hier de chirurgische castratie of sterilisatie die uitgevoerd moet worden omdat er lichamelijke afwijkingen van de voortplantingsorganen zijn vastgesteld. Castratie of sterilisatie die is uitgevoerd naar aanleiding van gedragsproblemen vergoeden wij niet. Medische indicaties waarbij de castratie of sterilisatie wordt vergoed:
- Baarmoederontsteking;
- Prostaatproblemen;
- Tumoren of cystes in de voorplantingsorganen;
- Hernia Perinealis;
- Mammatumoren.

Medicijnen
Je bent verzekerd voor medicijnen die zijn voorgeschreven door een dierenarts. Ook receptuurkosten vallen hieronder. Voor vergoeding gelden de volgende voorwaarden:
- De medicijnen zijn geregistreerd in België door het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG) , of vallen onder de cascaderegeling van het Koninklijk Besluit betreffende diergeneesmiddelen.
- Bij aankoop via een apotheek moet op de factuur het chipnummer van je huisdier staan en is een recept van je dierenkliniek vereist.

Euthanasie en uitvaart
Je bent verzekerd voor:
- Het laten inslapen van je huisdier.
- Het afvoeren van je overleden huisdier.
- Visitekosten bij euthanasie aan huis.
- Individuele of collectieve crematie of begrafenis.
- Vervoer van je huisdier binnen België naar een dierencrematorium of dierenbegraafplaats.

Let op: Grafrecht of grafhuur wordt niet vergoed.

Alternatieve behandelingen en therapieën

1. ***Fysiotherapie***

- Wij vergoeden dit alleen als je door jouw dierenarts bent doorverwezen.
- De behandelende fysiotherapeut moet voorkomen op de lijst van praktiserende fysiotherapeuten van de Belgian Association for Certified Animal Physiotherpists (BACAP) bacap.be.

Hieronder vallen ook de volgende behandelingen als deze zijn uitgevoerd door een fysiotherapeut:

- Hydrotherapie
- Lasertherapie
- Shockwavetherapie

Je krijgt maximaal € 500 per verzekeringsjaar vergoed.

2. ***Gedragstherapie door een diergedragstherapeut.***
   - Wij vergoeden dit alleen als je door jouw dierenarts bent doorverwezen.
   - Wij vergoeden dit voor probleemgedrag. We vergoeden geen gedragstherapie bij trainingsproblemen. Hieronder leggen we uit wat probleemgedrag is.

   Je krijgt maximaal € 300 per verzekeringsjaar vergoed.

   Probleemgedrag

   Probleemgedrag is gedrag van een dier dat als ongewenst, storend of gevaarlijk wordt ervaren door de eigenaar of de omgeving, en dat afwijkt van normaal sociaal of dierlijk gedrag. Dit gedrag kan risico's vormen voor de hond zelf, andere dieren of mensen. Gedrag dat bij jonge dieren hoort bij hun normale ontwikkeling, zoals speels bijten of onzindelijkheid, wordt niet als probleemgedrag beschouwd. Alleen wanneer dit gedrag aanhoudt of buitensporig is, kan het als probleemgedrag worden beoordeeld.

3. ***Chiropractie***
4. ***Orthomanuele Therapie***
5. ***Osteopathie***

Behandelaar moet een dierenarts of fysiotherapeut zijn

Voor deze behandelingen geldt dat de behandelaar een dierenarts of fysiotherapeut moet zijn.

Gecertificeerde behandelaar

Voor deze behandelingen geldt dat de fysiotherapeut moet zijn aangesloten bij een erkende beroepsorganisatie. De behandelende fysiotherapeut moet voorkomen op de lijst van praktiserende fysiotherapeuten van de Belgian Association for Certified Animal Physiotherapists (BACAP) bacap.be.

6. **Homeopathie.**

Hiermee bedoelen wij:

- Homeopathische medicijnen.
- Homeopathische diergeneesmiddelen met een handelsvergunning;
- Geregistreerde Chinese kruiden.

De behandeling moet worden verricht door een dierenarts met een handelsvergunning.

7. **Acupunctuur**

Voor deze behandelingen geldt dat de behandelaar een dierenarts moet zijn.

Behandeling tegen kanker
Je bent verzekerd voor de volgende behandelingen bij kanker:
- Chemotherapie.
- Bestraling (radiotherapie).
- De medicinale behandeling van tumoren.
- Enzym-behandeling.
- Scintigrafie, isotopenonderzoek en de behandeling met radioactief jodium.

Specialistische behandelingen
- Stamceltherapie, ACP en IRAP. Kosten voor opslag van stamcellen worden niet vergoed.
- Bloedtransfusie. Alleen de medische kosten voor het verzekerde dier worden vergoed, niet voor het donordier.

Gebitsongevallen
- Herstel van schade aan tanden of kiezen na een ongeval.
- Schade door slijtage, een ziekte of aandoening of gebrek aan preventieve mondzorg zoals tandsteen of tandvleesontsteking is niet gedekt, tenzij je een aanvullende gebitsdekking hebt.

Medische hulpmiddelen
In hoofdstuk 5.3 kun je vinden welke hulpmiddelen verzekerd zijn, welke vergoeding je krijgt en welke aanvullende voorwaarden daarvoor gelden.

Doorverwijzingskosten
- Vergoeding bij doorverwijzing naar een dierenarts of specialist in België.
- Vergoeding bij doorverwijzing naar een dierenarts of specialist in Nederland, Duitsland of Frankrijk door je Belgische dierenarts.

5.3 Medische hulpmiddelen

5.3.1 Vergoedingen hulpmiddelen
Je huisdier kan in sommige gevallen een medisch hulpmiddel nodig hebben.
Je bent verzekerd voor hulpmiddelen die:
- Zijn voorgeschreven door een dierenarts
- Vallen binnen de lijst van vergoede hulpmiddelen (zie onderstaande tabel)

Let op: Niet alle hulpmiddelen worden vergoed. In de onderstaande tabel zie je welke hulpmiddelen wél worden vergoed en welke niet.

Hulpmiddel	Vergoeding	Hulpmiddel	Vergoeding
Aerocat	✓	Orthopedische schoen	✓
Bench	x	Pillenschieter	x
Brace	✓	Prothesen	✓
Carelift of loophulp	x	Rolstoel	✓
Glucosemeter	✓	Schoentjes	✓
Insulinepen	✓	Soft Paws	x
Katkor, Uripet of Dog-i-Noir	✓	Tabletdeler	x
Kraag of Mooncollar	✓	Tekentang	x

Hulpmiddel	Vergoeding	Hulpmiddel	Vergoeding
Medical Pet shirt	✓	Thermometer	x
Medische bandages	✓	Thunder shirt	x
(Medische) tuigen	x	Toe Grips	x
Nagelschaar	x	Verbandmiddelen	✓
OptiVizor	✓	Zonnebril	✓
Orthopedisch kussen	x	Zuurstofkooi	x

Als jouw hulpmiddel niet in de lijst staat, kun je contact met ons opnemen. Wij beoordelen dan of je toch een vergoeding kunt krijgen.

Borg
Het kan voorkomen dat je een borg moet betalen wanneer je een hulpmiddel leent van je dierenarts. Deze borgkosten worden niet vergoed. Breng je het hulpmiddel na gebruik netjes terug? Dan krijg je de borg terug van je dierenarts.

Verzend- of vervoerskosten
Wij vergoeden geen verzend- of vervoerskosten van hulpmiddelen.

5.3.2 Reparatie en vervanging
Moet je hulpmiddel gerepareerd of vervangen worden? Neem dan contact met ons op. Wij beoordelen of je recht hebt op vergoeding. Bij verkeerd gebruik of nalatigheid betaal je de kosten zelf.

Reserve-exemplaar
Wij vergoeden geen reserve-exemplaren.

5.4 Wat gebeurt er als jij door toedoen van iemand anders zorgkosten moet maken?
Als je een derde aansprakelijk kunt stellen voor medische kosten voor jouw verzekerde huisdier, kunnen wij op deze partij de uitgekeerde kosten verhalen. Je bent dan verplicht alle medewerking te verlenen die daarbij nodig is.

5.5 Kun je jouw medische kosten ook vergoed krijgen via een andere verzekering?
Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als de kosten hoger zijn dan de vergoeding die je via de andere verzekering krijgt. Wij betalen dan het verschil aan jou. Dit doen wij ook als die andere verzekering jouw kosten zou vergoeden als je onze verzekering niet had.

6. Wat is niet verzekerd?

6.1 Voor welke medische kosten ben je niet verzekerd?

Ziekte, aandoeningen of klachten voor ingang of in de wachttermijn
Was je huisdier al ziek of had het klachten vóór de start van de verzekering? Dan vergoeden wij de kosten daarvoor niet. Dat geldt ook voor ziektes, aandoeningen of klachten die ontstaan tijdens de wachttermijn, zelfs als de behandeling pas daarna begint.

Niet-vergoede preventieve zorg
Preventieve zorg die niet onder hoofdstuk 5.2 valt, wordt niet vergoed. Dit zijn kosten om ziektes, aandoeningen of klachten te voorkomen of om informatie over de gezondheid van je huisdier te krijgen. Bijvoorbeeld:

- Röntgenfoto's voor heupdysplasie (HD);
- DNA-testen voor erfelijke eigenschappen
- Zelftesten
- Kortwieken van vogels.

Castratie, sterilisatie en voorplanting

- Preventieve castratie of sterilisatie. Ook vervolgonderzoeken, -behandelingen of complicaties vergoeden wij niet.
- Medische castratie of sterilisatie bij dieren met een medische indicatie die niet onder hoofdstuk 5.2 valt.
- Anticonceptiemiddelen, zoals chemische castratie (Suprelorin) of de poezenpil.
- Kosten voor voorplanting, zoals:
  - Begeleiding tijdens de dracht (zwangerschap);
  - Begeleiding bij de geboorte, hieronder valt ook een keizersnede;
  - Baarmoederspoeling;
  - Abortus.

Gebitsbehandeling
Wij vergoeden geen kosten voor gebitsbehandelingen. Daarmee bedoelen we alle onderzoeken en behandelingen aan tanden, kiezen en tandvlees. Dit geldt ook als de behandeling nodig is door een andere ziekte of aandoening die niets met het gebit te maken heeft. Heb je de aanvullende dekking Gebit afgesloten? Dan worden deze kosten wél (gedeeltelijk) vergoed. Daarnaast vergoeden wij geen orthodontie, zoals het plaatsen van een beugel bij jouw huisdier.

Voeding en supplementen

- Dieetvoeding, ook niet als deze is voorgeschreven door de dierenarts. We vergoeden dit alleen als de voeding een registratie als diergeneesmiddel heeft (een REGNL-registratienummer).
- Diergeneesmiddelen en supplementen zonder registratie als diergeneesmiddel, zoals:
  - Verzorgingsmiddelen
  - Voedingssupplementen
  - Vitaminepreparaten
  - Vrij verkrijgbare geneesmiddelen

Ook als er een medische reden is voor het gebruik van deze producten, worden de kosten niet vergoed.

Parasitaire behandelingen
Behandelingen, onderzoeken of medicijnen tegen parasitaire infecties zoals wormen, vlooien, teken en mijten worden niet vergoed, behalve als ze vallen onder het preventiebudget zoals beschreven in hoofdstuk 5.2.

Vervolgbehandelingen van niet verzekerde behandelingen
Als je huisdier een vervolgbehandeling nodig heeft voor een ziekte of aandoening die niet verzekerd is, dan vergoeden we ook die vervolgbehandelingen niet.

Niet-medische of bijkomende kosten
Wij vergoeden geen kosten die niet rechtstreeks verband houden met de medische behandeling van je huisdier. Hieronder vallen:

- Vachtverzorging zoals wassen of scheren. Ook als er een medische reden is, vergoeden wij dit niet.

- Voorrij- of visitekosten, behalve bij euthanasie van je huisdier.
- Vervoerskosten.
- Verzend- of vervoerskosten van hulpmiddelen of medicijnen.

Sectie
Wij vergoeden geen kosten voor een sectie. Dit is een medisch onderzoek om de doodsoorzaak van jouw huisdier vast te stellen.

Niet reguliere, alternatieve, cosmetische of experimentele zorg
Wij vergoeden geen niet-reguliere, alternatieve of experimentele zorg. Hieronder vallen onder andere:
- Bio-resonantietherapieën;
- Fytotherapie;
- Goudacupunctuur;
- Cosmetische behandelingen;
- Experimentele behandelingen die nog niet wetenschappelijk zijn bewezen of algemeen worden toegepast zoals bijvoorbeeld ozontherapie en fotodynamische therapie;
- De bijbehorende consulten en medicatie.

6.2 Algemene uitsluitingen
De volgende situaties zijn uitgesloten van vergoeding:
- Epidemie: Als veel huisdieren ziek worden van dezelfde ziekte. We spreken van een epidemie als binnen één jaar minimaal 1% van alle bij Figo België verzekerde dieren van dezelfde soort deze ziekte krijgen.
- Oorlog of geweld: Bijvoorbeeld bij oorlog, burgeroorlog, rellen of een opstand.
- Opzettelijk veroorzaakt: Als jij (of een gezinslid) de ziekte, aandoening of klacht opzettelijk of door grove schuld hebt veroorzaakt.
- Bedrijfsmatig gebruik of financieel belang: Als jouw huisdier wordt ingezet voor bewaking, politiewerk of andere bedrijfsmatige activiteiten. Ook als er sprake is van financieel belang, zoals bij bepaalde vormen van wedstrijdsport.
- Behandeling van eigen huisdieren door behandelaar: Kosten voor behandelingen uitgevoerd door een dierenarts, assistent of andere behandelaar op zijn of haar eigen, bij ons verzekerde huisdieren worden niet vergoed.
- Rassen met een houd- en fokverbod: Wij vergoeden geen kosten van dieren met een ras dat onder een houd- of fokverbod valt.

6.3 Ben je verzekerd tegen terrorisme?
Ja, schade als gevolg van terrorisme is verzekerd voor zover de betrokken waarborg in deze polis is opgenomen. Onze maatschappij is aangesloten bij TRIP vzw (Terrorism Reinsurance and Insurance Pool). In geval van een terroristische daad worden de vergoedingen geregeld volgens de Belgische wetgeving en de toepasselijke TRIP-regeling.

7. Klachten

7.1 Wat kun je doen als je het niet met ons eens bent of een klacht hebt?
Ben je niet tevreden over onze service of verzekering? Laat het ons weten, we helpen je graag.
- Bespreek je klacht eerst met een medewerker, bijvoorbeeld iemand van de klantenservice of degene die jouw aangifte heeft behandeld.

- Kom je er samen niet uit? Dan kun je een officiële klacht indienen.

Wij reageren binnen 14 werkdagen. Lukt dat niet? Dan laten we je weten waarom het langer duurt.
Je kunt je klacht op 2 manieren indienen:

Per post:
Figo Pet Belgie
Gasthuisstraat 15/0.01
3500 Hasselt

Per e-mail
info@figopet.be
Zet in het onderwerp van jouw e-mail dan 'Directieklacht'

7.2 Kom je er niet uit met je klacht bij Figo?

Ombudsman van de Verzekeringen
Ben je het na onze reactie op je klacht nog steeds niet eens met de uitkomst? Dan kun je terecht bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Dit is een onafhankelijke organisatie die bemiddelt tussen consumenten en financiële dienstverleners. Meer informatie over de Ombudsman van de Verzekeringen en hoe je een klacht kunt indienen vind je op ombudsman-insurance.be.

Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûssquare 35, 1000 Brussel
Telefoonnummer: 02 547 58 71
ombudsman-insurance.be

De Duitse Ombudsman
Voor klachten betreffende de verzekeraar of de verzekeringsproducten heb je ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Duitse Ombudsman Versicherungsombudsmann – Außergerichtliche Streitbeilegung, unabhängig und kostenfrei . Dit komt omdat onze risicodrager 'AGILA Haustierversicherung AG' (Tierversicherung - Hund & Katze günstig absichern – AGILA) een Duitse verzekeraar is.

De Duitse Ombudsman voor verzekeringen is een onafhankelijke geschilleninstantie die consumenten helpt bij het oplossen van klachten over Duitse verzekeraars zonder tussenkomst van de rechter. De Ombudsman biedt een kosteloze en laagdrempelige manier om verzekeringsgeschillen af te handelen.

FIN-NET
Je kunt ook terecht bij FIN-NET Netwerk voor financiële geschillenbeslechting FIN-NET - Finance
FIN NET is een Europees netwerk van geschilleninstanties dat consumenten helpt om klachten over financiële dienstverleners in een ander EU/EER land buiten de rechter om op te lossen. Het netwerk zorgt ervoor dat jouw klacht automatisch bij de juiste buitenlandse ombudsman terechtkomt en dat nationale instanties soepel samenwerken.

Geschil voorleggen aan de rechter
Wil je geen gebruik maken van de klachtenprocedure via de Ombudsman van de Verzekeringen, of ben je niet tevreden met de voorgestelde oplossing? Dan kun je het geschil voorleggen aan de bevoegde Belgische rechtbanken. Het indienen van een klacht bij de Ombudsman van de Verzekeringen doet geen afbreuk aan het recht om een gerechtelijke procedure op te starten.

8. Privacy

8.1 Hoe gaan wij om met jouw persoonlijke gegevens?

Als je contact met ons opneemt of een verzekering afsluit, bewaren wij jouw gegevens. Dit doen we zodat we je goed kunnen helpen en je verzekering kunnen regelen. Wij gaan zorgvuldig en veilig met jouw gegevens om. Daarbij houden we ons aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wil je meer weten over hoe wij omgaan met jouw persoonlijke gegevens?

Op onze website figopet.be/documenten vind je onze privacyverklaring en contactgegevens.
Daar leggen we uit:

- Welke gegevens we verzamelen;
- Waarom we dat doen;
- Hoe we jouw gegevens beschermen;
- Wat jouw rechten zijn volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Voorwaarden aanvullende dekking Gebit

Voor de aanvullende gebitsdekking gelden extra voorwaarden naast de standaard polisvoorwaarden van de Figo Huisdierenverzekering. Op je polisblad kun je zien of je deze dekking hebt meeverzekerd.

1. Waarvoor ben je verzekerd?

Heb je de aanvullende dekking Gebit afgesloten? Dan ben je verzekerd voor medisch noodzakelijke kosten voor onderzoek of behandeling aan het gebit van je huisdier, zoals genoemd in hoofdstuk 2.

- De dekking geldt voor behandelingen aan tanden, kiezen en tandvlees.
- Ook als gebitsproblemen het gevolg zijn van een andere ziekte of aandoening, vallen de kosten onder deze dekking.
- Je krijgt maximaal € 500 per verzekeringsjaar vergoed.

2. Voor welke medische kosten ben je verzekerd?

Met de aanvullende dekking Gebit ben je verzekerd voor de volgende medisch noodzakelijke behandelingen en onderzoeken aan het gebit van je huisdier:

- Gebitscontrole of gebitsconsult
- Gebitsreiniging (zoals tandsteenverwijdering)
- Polijsten van tanden en kiezen
- Extracties (het trekken van tanden en/of kiezen)
- Wortelkanaalbehandelingen
- Plaatsen van vullingen
- Dentale röntgenfoto's
- Narcose, bloedonderzoek, medicijnen en middelen die nodig zijn voor een van bovenstaande behandelingen of onderzoeken.

3. Wanneer zijn kosten niet meeverzekerd?

De eerste gebitsbehandeling wordt niet vergoed als jouw dierenarts vóór de startdatum van de verzekering al afwijkingen aan het gebit van je huisdier heeft vastgesteld, zoals:

- Tandsteen
- Ontsteking van het tandvlees

Deze uitsluiting geldt ongeacht de reden van de behandeling.

Voorwaarden aanvullende dekking Reis

Voor de aanvullende dekking Reis gelden extra voorwaarden naast de standaard polisvoorwaarden van de Figo Huisdierenverzekering. Op je polisblad kun je zien of je deze dekking hebt meeverzekerd.

1. Waarvoor ben je verzekerd?

Heb je de aanvullende dekking Reis afgesloten? Dan ben je verzekerd voor onvoorziene medisch noodzakelijke kosten bij een dierenarts of specialist in het buitenland. Je krijgt maximaal € 1.000 per verzekeringsjaar vergoed.

De kosten zijn alleen verzekerd als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan.

- De behandeling kan niet wachten tot je terug bent in België.
- De medische kosten vallen onder hoofdstuk 5.2 van de voorwaarden van de Figo Huisdierenverzekering en zouden ook in België vergoed worden.

Belangrijk bij het indienen van buitenlandse facturen

Heb je medische kosten gemaakt in het buitenland en wil je deze kosten indienen? Let dan op de volgende voorwaarden:

- De factuur moet zijn opgesteld in het Nederlands, Frans of Engels.
- Op de factuur moeten de naam en het chipnummer van je huisdier staan.
- Je moet een medisch dossier (‘medical chart’) meesturen, ook in het Nederlands, Frans of Engels.
- De factuur moet voldoen aan de eisen zoals beschreven in hoofdstuk 4.1 van de voorwaarden.

Vreemde valuta

Is de factuur opgesteld in een andere valuta dan euro’s? Dan rekenen wij het bedrag om naar euro’s op basis van de valutakoers op de datum waarop wij je aangifte behandelen.