

Splošni pogoji za zavarovanje malih živali SP-MZ-24

UVOD

1. Kaj je zavarovanje za male živali?
- 1.1. Zavarovanje za male živali je premoženjsko zavarovanje (v nadaljevanju zavarovanje), namenjeno kritju stroškov veterinarskih storitev ter storitev, ki jih nudi kritji iz naslova odgovornosti in pravne zaščite, skladno s temi Splošnimi pogoji za zavarovanje malih živali SP-MZ-24 (v nadaljevanju pogoji).
- 1.2. Zavarovanje za zavarovanje malih živali je sestavljeno iz več kritij:
 - zavarovanje za veterinarske storitve,
 - veterinarski posvet na daljavo,
 - zavarovanje odgovornosti lastnika male živali,
 - zavarovanje pravne zaščite lastnika male živali,
 - asistenčne storitve.Zavarovanju se lahko priključi dodatno kritje:
 - za primer pogina male živali.
- 1.3. Ti pogoji predstavljajo sestavni del zavarovalne pogodbe (v nadaljevanju pogodba). S sklenitvijo pogodbe soglašate z določili teh pogojev. Ostali sestavni deli pogodbe so: ponudba, če se zavarovanje sklepa po ponudbi, pogodba, morebitne pisne izjave pogodbenih strank ter druge priloge k pogodbi.

2. Definicije pogosto uporabljenih izrazov

 Vi / vaš	Se nanaša na vas kot na: • ponudnika, ki z nami želi skleniti zavarovanje in nam v ta namen predloži ponudbo, • zavarovalca, ko z nami sklenete pogodbo, • zavarovanca kadar s sklenitvijo pogodbe zavarujete svoje premoženje (malo žival).
 Mi / naš	To smo mi, Vzajemna zdravstvena zavarovalnica d.d., Vošnjakova ulica 2, 1000 Ljubljana.
 Mala žival	Pes ali mačka z mikročipom, registriran v skladu s slovensko zakonodajo, katere lastnik je zavarovanec in je naveden na zavarovalni pogodbi.
 Pogodba	Listina, s katero potrjujemo obstoj vašega zavarovanja iz sklenjene pogodbe.
 Ponudba	Podpisan dokument, ki predstavlja predlog za sklenitev zavarovanja in vsebuje vse bistvene elemente pogodbe.
 Premija	Je znesek, ki nam ga morate plačati skladno s pogodbo, če želite, da se vzpostavi zavarovalno kritje skladno s temi pogoji.
 Zavarovalna vsota	Je znesek, ki pomeni zgornjo mejo obveznosti zavarovalnice za posamezno kritje.
 Zavarovalnina / odškodnina	Je znesek, ki ga izplačamo skladno z določili pogodbe.
 Čakalna doba ob sklenitvi zavarovanja	To je določeno časovno obdobje od začetka zavarovanja, za katerega ste nam dolžni plačevati premijo in v katerem še ni mogoče uveljavljati pravic iz pogodbe.
 Bolezen	Odsotnost zdravja male živali, ki jo ugotovi veterinar in ki ni posledica nezgode oziroma telesne okvare ali napake (vključno s prirojenimi ali podedovanimi napakami).
 Nezgoda	Je vsak nenaden in nepričakovan dogodek, ki deluje od zunaj in naglo na malo žival in zaradi katerega mala žival utрпи poškodbe, zaradi katerih potrebuje zdravljenje, evtanazijo ali pogine. Za nezgodo se štejejo naslednji dogodki: padec živali na istem nivoju ali z višine, zdrs živali, prometna nesreča, udarec električnega toka ali strele, udarec s predmetom ali ob kakšen predmet, udarec ali ugriz druge živali, ranitev z orožjem, drugimi predmeti ali eksplozivnimi snovmi, vbod s predmetom, opekline z ognjem ali elektriko, vročimi predmeti, tekočinami ali paro, kislinami in podobno, zastrupitev s kemičnimi snovmi, zastrupitev zaradi vdihavanja plinov ali strupenih par, utopitev.

 Zavarovalni primer	Je dogodek, ki ga krije to zavarovanje in nastopi v času zavarovalnega kritja.
 Soudeležba	Višina soudeležbe zavarovanca pri kritju veterinarskih storitev, izražena v odstotkih.
 Sozavarovane osebe v primeru odgovornosti	Osebe, na katere poleg zavarovalca in zavarovanca učinkuje zavarovalna pogodba, in sicer zavarovančevi svojci ter zavarovančevi pomočniki pri opravljanju gospodinjstvih in hišnih opravil, ki so jim zaupana.
 Veterinarski posvet na daljavo	Je video posvet z veterinarjem. Preko aplikacije za klepet, se lahko z veterinarjem posvetujete o ne nujnih težavah vaše male živali.

SPLOŠNO O ZAVAROVANJU

3. O vaši pogodbi
- 3.1. Pogodbo lahko sklenete na podlagi pisne ponudbe ali tako, da pogodbeni stranki podpišeta pogodbo ali na drug način potrdita, da se strinjata o bistvenih elementih pogodbe, kot so določitev obsega kritij, premije, zavarovalne dobe in zavarovalne vsote.
- 3.2. Za sklenitev pogodbe lahko zahtevamo, da morate predhodno posredovati ponudbo. V tem primeru nam morate izpolnjeno in podpisano ponudbo predložiti v pisni ali elektronski obliki na našem obrazcu in predstavlja predlog za sklenitev pogodbe. Ponudba, ki nam je bila predložena, obvezuje ponudnika osem (8) dni od dneva, ko smo jo prejeli, če ponudnik ni določil krajšega roka. Če v tem roku ne odklonimo vaše ponudbe, velja, da je vaša ponudba z naše strani sprejeta in da je pogodba sklenjena tistega dne, ko smo prejeli ponudbo.
- 3.3. Vašo ponudbo za sklenitev pogodbe lahko zavrnilo brez obrazložitve.
- 3.4. Pri pogodbah sklenjenih na daljavo lahko vaš podpis, če tako določimo, nadomesti plačilo prve premije. Šteje se, da je pogodba v tem primeru sklenjena, ko plačate premijo.
4. Zakaj je pomembno, da nam ob sklenitvi sporočite resnične podatke?
- 4.1. Pred sklenitvijo kakor tudi med trajanjem pogodbe nam morate prijaviti vse okoliščine, ki so pomembne za oceno nevarnosti in so vam bile znane ali vam niso mogle ostati neznan, zlasti tiste, na podlagi katerih je določena in obračunana premija.
- 4.2. Če ste namenoma neresnično prijavili ali namenoma zamočali kakšno okoliščino take narave, da ne bi sklenili zavarovalne pogodbe z nami, če bi vedeli za resnično stanje stvari, lahko zahtevamo razveljavitev pogodbe ali odklonimo izplačilo zavarovalnine oziroma izvedbo storitve, če je zavarovalni primer nastal, preden smo izvedeli za tako okoliščino. Če je bila pogodba razveljavljena, obdržimo že plačane premije in imamo pravico zahtevati plačilo premije za zavarovalno dobo, v kateri smo zahtevali razveljavitev pogodbe.
- 4.3. Če ste kaj neresnično prijavili ali opustili dolžno obvestilo, pa tega niste storili namenoma, lahko v enem (1) mesecu od dneva, ko smo izvedeli za neresničnost ali nepopolnost prijave, izjavimo, da razdiramo pogodbo. V takem primeru preneha pogodba po izteku štirinajstih (14) dni od dneva, ko smo vam sporočili, da razdiramo pogodbo.
- 4.4. V primeru prevare, ponaredbe ali zlorabe s strani zavarovalca oziroma zavarovanca lahko razdremo pogodbo brez odpovednega roka in zahtevamo vračilo izplačane zavarovalnine, skupaj z zakonskimi zamudnimi obrestmi ter s tem nastalo škodo in stroški, pri čemer obdržimo že plačane premije in imamo pravico zahtevati plačilo premije za dobo, v kateri smo zahtevali razdrte pogodbe.
- 4.5. Če zavarovanec ali druga oseba v njegovem imenu skuša z goljufijo skleniti pogodbo in/ali pridobiti storitve ali koristi v okviru te pogodbe, nimamo po tej pogodbi nikakršnih obveznosti.
5. Kdo se lahko zavaruje?
- 5.1. Po teh pogojih se lahko zavaruje mala žival (pes ali mačka), stara od vključno 3. meseca do vključno 7. leta starosti.
- 5.2. Ob sklenitvi pogodbe se upošteva dejanska starost male živali, in sicer na dogovorjeni datum začetka zavarovanja.
- 5.3. Zavarovanje za male živali lahko sklenete, če ste stari 18 let ali več.
- 5.4. Pogoji za sklenitev zavarovanja je, da:
 - je žival zdrava in v dobri kondiciji,
 - je žival označena z mikročipom,
 - ima opravljeno obvezno cepljenje in je od zadnjega cepljenja minilo vsaj tri tedne.



6. Kdaj se zavarovanje začne, kako se podaljša in kdaj preneha?

- 6.1. Zavarovanje začne veljati ob 00.00 uri tistega dne, ki je na pogodbi naveden kot datum začetka zavarovanja, če ste do tedaj plačali premijo in preneha ob 24.00 tistega dne, ki je na pogodbi naveden kot datum prenehanja zavarovanja.
- 6.2. Zavarovanje se sklone za obdobje najmanj enega leta in se ob izteku dogovorjene dobe vsakokrat podaljša za enako časovno obdobje, za katerega je bilo sklenjeno, pri čemer se podaljšanje izvede molče. Zavarovalec lahko podaljšanje prekliče s pisnim obvestilom, ki nam mora biti dano najmanj šestdeset (60) dni pred potekom tekočega zavarovalnega leta. V primeru preklica v navedenem roku pogodba preneha z iztekom tekočega zavarovalnega leta.
- 6.3. Od podaljšanja zavarovanja lahko odstopimo tudi mi, če prenehamo z izvajanjem takšnega zavarovanja, če je zavarovalec oziroma zavarovanec ravnal v nasprotju s pogodbo ali če so nastale okoliščine, zaradi katerih pogodbe ne moremo več imeti v veljavi. V tem primeru vas bomo obvestili vsaj šestdeset (60) dni pred iztekom tekočega zavarovalnega leta. Pogodba preneha z iztekom tekočega zavarovalnega leta.
- 6.4. Zavarovanje se podaljšuje in lahko traja največ do konca zavarovalnega leta, v katerem bo:
- pes dopolnil starost 12 let,
 - mačka dopolnila starost 14 let,
- pri čemer se upošteva dejanska starost psa oziroma mačke.
- 6.5. Pogodba predčasno preneha:
- z dnem pogina male živali,
 - z dnem spremembe lastništva male živali,
 - z dnem, ko zavarovalec oziroma zavarovanec postane poslovno nesposoben,
 - z dnem smrti zavarovanca,
 - z iztekom tekočega zavarovalnega leta v katerem je prišlo do spremembe lastnika male živali,
 - z razrztjem pogodbe.
- 6.6. Asistenčne storitve video posvet z veterinarjem po teh pogojih ni mogoče podaljšati, če pogodbeni partner bistveno spremeni pogoje sodelovanja ali odpove sodelovanje z nami. O tem vas bomo pisno obvestili vsaj šestdeset (60) dni pred iztekom zavarovalnega leta. V tem primeru bo navedena asistenčna storitev prenehala z iztekom tekočega zavarovalnega leta.

7. Kje zavarovanje velja?

- 7.1. Zavarovanje in zavarovalno kritje velja v Sloveniji. Zavarovanje velja tudi v tujini pod pogojem, da bolezni, zdravstvena stanja in poškodbe male živali niso obstajale pred odhodom v tujino ali so se pojavile pred odhodom v tujino in do odhoda niso bile v celoti odpravljene.

8. Kako je z zavarovalnim kritjem?

- 8.1. Če ste do začetka zavarovanja plačali prvo premijo, boste imeli z datumom začetka zavarovanja zagotovljena zavarovalna kritja, dogovorjena z zavarovalno pogodbo. Zavarovalni primeri nekaterih zavarovalnih kritij, pričnejo veljati po poteku čakalne dobe ob sklenitvi.
- 8.2. Če prve premije do začetka zavarovanja niste plačali, se zavarovalna kritja, dogovorjena z zavarovalno pogodbo, pričnejo z dnem, ko je plačana prva premija, če so do tedaj plačane tudi ostale zapadle premije. Za zavarovalne primere nekaterih zavarovalnih kritij, se zavarovalno kritje prične po izteku dogovorjene čakalne dobe, šteto od dneva prvega plačila premije, če so do tedaj plačane tudi ostale zapadle premije.
- 8.3. Če je v zavarovalnem letu že izkoriščena celotna letna zavarovalna vsota, se zavarovalno kritje ponovno vzpostavi z začetkom naslednjega zavarovalnega leta.
- 8.4. Za dogovorjene veterinarske storitve in dodatno kritje za primer pogina velja čakalna doba ob sklenitvi, in sicer ni kritja:
- za primere bolezni, ki nastopijo v štirinajstih (14) dneh po začetku zavarovanja,
 - za primere nezgod, ki nastopijo v dveh (2) dneh po začetku zavarovanja,
 - za storitve iz naslova ortopedije in raka, ki so potrebne oziroma nastopijo v sto osemdesetih (180) dneh po začetku zavarovanja.

9. Kaj krije zavarovanje?

- 9.1. Zavarovanje vam nudi asistenčne storitve in ostale veterinarske storitve ter kritje odgovornosti lastnika male živali in pravno zaščito, skladno s sklenjeno zavarovalno pogodbo. Zavarovanju za male živali se lahko priključi tudi dodatno kritje za primer pogina. Nabor vseh možnih kritij vam na kratko predstavljamo v spodnji tabeli, podrobneje pa so kritja opisana v naslednjih poglavjih. Izbrana kritja so sicer navedena na vaši pogodbi.

Asistenčne storitve

Informiranje	V asistenčnem centru lahko dobite informacije: • v zvezi z vašim zavarovanjem in obsegom kritij, • o pogojih in načinu uveljavljanja pravic iz zavarovanja, • o najbližjih veterinarskih ambulantah, • ostale informacije, povezane s sklenjeno zavarovalno pogodbo.
Preverjanje in potrditev upravičenosti vašega zahtevka	V asistenčnem centru preverijo in potrdijo upravičenost vašega zahtevka za uveljavljanje kritja, skladno s sklenjeno zavarovalno pogodbo.

Asistenca pri koriščenju veterinarskega posveta na daljavo

Da boste lahko hitro prišli do video posveta z veterinarjem, v asistenčnem centru poskrbijo za:

- organizacijo storitve, ko jo potrebujete,
- pripravo vseh potrebnih informacij glede hitrega in enostavnega uveljavljanja storitve za vas,
- ureditev plačila stroškov video posveta z veterinarjem, skladno s pogoji.

Veterinarske storitve – kritja

Splošni veterinarski klinični pregled	Z zavarovanjem ima mala žival zagotovljen splošni klinični pregled pri doktorju veterinarske medicine.
Diagnostične storitve	Zavarovanje krije klinično diagnostiko slikovnih preiskav kot sta rentgen (RTG) in ultrazvok (UZ).
Splošni veterinarski posegi	Zavarovanje krije splošne veterinarske posege male živali, ki se nanašajo na diagnostiko in zdravljenje.
Hospitalizacija	Zavarovanje krije hospitalizacijo male živali, če je hospitalizacija posledica splošnega veterinarskega posega.
Izdaja receptov	Zavarovanje krije izdajo receptov, ki jih mali živali predpiše doktor veterinarske medicine.
Ortopedija in rak	Zavarovanje krije stroške zdravljenja zaradi poškodb in obolenj sklepov ter hrbtenice s hrbtenjačo in diagnosticiranje ter zdravljenje malignih ter benignih tumorjev.

Odgovornost

Odgovornost lastnika male živali	Zavarovanje krije odgovornost lastnika male živali za škodo na osebah ali stvarah.
---	--

Pravna zaščita

Pravna zaščita lastnika male živali	Zavarovanje krije stroške, ki nastanejo na podlagi varovanja pravnih interesov lastnika (zavarovanca) male živali.
--	--

Pogin (dodatno kritje)

Pogin zaradi posledic bolezni ali nezgode	Če mala žival pogine zaradi bolezni ali nezgode, ki je nastala v času zavarovalnega kritja, krije stroške nakupne vrednosti male živali, stroške kremacije, stroške pokopa, in sicer do višine dogovorjene zavarovalne vsote.
--	---

10. Kaj vse obsegajo asistenčne storitve?

- 10.1. **Informiranje** je naša asistenčna storitev. Z vašim klicem v naš asistenčni center na telefonsko številko 080 20 60 lahko pridobite naslednje informacije: o zavarovanju in obsegu kritij, o najbližjih veterinarskih ambulantah ter o pogojih in načinu uveljavljanja pravic iz zavarovanja, obenem pa pri nas lahko pridobite splošne informacije, ki se nanašajo na naša zavarovanja in drugo.
- 10.2. **Preverjanje in potrditev upravičenosti vašega zahtevka** je naša presoja glede vaše upravičenosti do storitve iz naslova kritja veterinarski posvet na daljavo. Na podlagi posredovanih podatkov, bomo preverili vaše zavarovanje ter se z vami dogovorili glede organizacije storitve pri našem izbranem izvajalcu.
- 10.3. **Veterinarski posvet na daljavo** je asistenčna storitev, ki jo lahko koristite v času trajanja zavarovanja, in sicer enkrat v zavarovalnem letu. Če boste zaradi ne nujnih zdravstvenih težav zavarovane male živali potrebovali nasvet veterinarja, vam bo omogočen veterinarski posvet na daljavo. Veterinarski posvet na daljavo je namenjen podajanju splošnih zdravstvenih informacij zavarovane male živali in ne nadomešča zdravstvene diagnoze oziroma zdravljenja ter ni namenjen reševanju nujnih zdravstvenih primerov in nujnih zdravstvenih stanj, ki ogrožajo življenje zavarovane male živali.

11. Kaj obsega kritje veterinarskih storitev v primeru bolezni in nezgode?

- 11.1. Zavarovanje za veterinarske storitve obsega stroške zdravljenja v primeru bolezni in nezgode, ki je nastala znotraj zavarovalnega kritja. Če boste zaradi bolezni ali nezgode zavarovane male živali potrebovali splošni veterinarski klinični pregled, diagnostične storitve, splošni veterinarski poseg, hospitalizacijo ali vam bo veterinar izdal recept, bomo poravnali stroške, ki bodo pri tem nastali, in sicer največ v višini zavarovalne vsote, ki smo jo določili v pogodbi. Priznajo se stroški zdravljenja, ki jih opravi veterinar in stroški prvega kontrolnega pregleda (stroški nadaljnjih kontrolnih pregledov niso kriti).
- 11.2. Del stroškov veterinarskih storitev po teh pogojih zavarovanec krije sam. Delež soudeležbe je opredeljen na pogodbi.



12. Kaj obsega kritje odgovornosti lastnika male živali?

- 12.1. Zavarovanje odgovornosti lastnika male živali krije odškodninsko odgovornost za škodo, ki jo povzroči zavarovana mala žival tretjim osebam ali stvarjem, in sicer zaradi napada ali ugriza, in ki jo tretje osebe z odškodninskimi zahtevki uveljavljajo proti zavarovancu.
- 12.2. Škodo zaradi civilno-pravnih odškodninskih zahtevkov (vključno z odvetniškimi in drugimi stroški), ki jih tretje osebe uveljavljajo proti vam, bomo krili do višine zavarovalne vsote, kot je navedena v zavarovalni pogodbi. Enako velja tudi za sozavarovane osebe.
- 12.3. Pri kritju odgovornosti lastnika male živali so izključene vse naše obveznosti iz 20. točke teh pogojev, ki se nanašajo na odgovornost lastnika male živali.
- 12.4. Izključene so vse naše obveznosti, če je zavarovalni primer:
- povzročil pes, ki ga trenirate za namen borbe z drugimi psi;
 - povzročil pes, ki je vpisan v centralni register nevarnih psov;
 - povzročila žival, ki se uporablja v pridobitne namene (policijski in vojaški psi, psi varnostnih služb, psi čuvaji, snemanje filmov, reklam ipd.);
 - nastal zaradi opustitve fizičnega varstva psa v času, ko se ta skupaj z vami nahaja na javnem mestu;
 - nastal kot posledica bolezni ali okužbe male živali, katerih bi se zavarovanec moral ali mogel zavedati;
 - povzročila mala žival vam, vašim svojcem ali osebi, ki je zaposlena pri vas ali živi z vami v skupnem gospodinjstvu;
 - nastal pri aktivni udeležbi na razstavah in športnih prireditvah.

13. Kaj obsega kritje pravne zaščite?

- 13.1. Zavarovanje krije stroške, ki nastanejo na podlagi varovanja pravnih interesov lastnika (zavarovanca) male živali.
- 13.2. To kritje je urejeno v Posebnih pogojih ARAG za zavarovanje pravne zaščite, ki so sestavni del teh pogojev oziroma, ki veljajo skupaj s temi pogoji.

14. Kaj obsega dodatno kritje za primer pogina male živali?

- 14.1. Dodatno kritje za primer pogina male živali (v nadaljevanju: dodatno zavarovanje) zaradi posledic nezgode oziroma bolezni krije nakupno vrednost male živali, stroške kremacije, stroške pokopa. Vse skupaj največ do višine zavarovalne vsote.
- 14.2. Nakupno vrednost male živali ugotavljamo na podlagi računa oziroma potrdila o nakupu male živali ali (če ta ne obstaja) na podlagi tržne vrednosti male živali na dan nakupa, največ do višine zavarovalne vsote. Tržna vrednost male živali se ugotavlja na podlagi pasme, rodovnika, starosti male živali, ki velja na trgu na dan, ko je zavarovanec postal lastnik male živali.
- 14.3. Dodatno zavarovanje preneha:
- konec zavarovalnega leta, v katerem bo mala žival dopolnila starost 8 let,
 - ob prenehanju zavarovanja za male živali,
 - v primeru smrti zavarovane male živali.
- 14.4. Za dodatno kritje velja čakalna doba, ki je dogovorjena v 19. točki teh pogojev.
- 14.5. Dodatnega kritja ni mogoče skleniti samostojno, brez zavarovanja za male živali.
- 14.6. Pri dodatnem kritju za primer pogina male živali so izključene vse naše obveznosti iz 20. točke teh pogojev, ki se nanašajo na pogin male živali.
- 14.7. Pri dodatnem kritju so izključene vse naše obveznosti, ki nastanejo zaradi:
- pogina zaradi primera bolezni male živali v štirinajstih (14) dneh ali nezgode v dveh (2) dneh od začetka veljavnosti zavarovalne pogodbe,
 - raztelesenja, stroškov odvoza in drugih potrebnih storitev, povezanih z odstranitvijo poginule male živali, ter stroškov izdaje veterinarskega poročila v zvezi s smrtjo male živali,
 - odvoza poginule ali usmrčene živali in njenega neškodljivega uničenja,
 - usmrčitve živali po nalogu pristojnih odgovornih organov (inšpekcijske službe, policija ...),
 - usmrčitve živali ob upravičenem posredovanju uradnih oseb (policija, vojska, varnostne službe ...),
 - pokopa na pokopališču, ki nima uradnega dovoljenja za pokop malih živali.

15. Med katerimi paketi zavarovanj za male živali lahko izbirate?

- 15.1. Pri zavarovanju za male živali so na voljo trije paketi: S, M, XL. Za boljši pregled je v spodnji tabeli prikazan obseg kritij po posameznih paketih. Vaša izbrana kritja so navedena na vaši pogodbi. Zavarovalne vsote in ostale podrobnosti so določene v zavarovalni pogodbi in teh pogojih.

S	M	XL
Osnovna kritja: • Veterinarske storitve v primeru nezgode • Veterinarski posvet na daljavo • Odgovornost • Pravna zaščita • Asistenca	Osnovna kritja: • Veterinarske storitve v primeru bolezni in nezgode • Veterinarski posvet na daljavo • Odgovornost • Pravna zaščita • Asistenca	Osnovna kritja: • Veterinarske storitve v primeru bolezni in nezgode • Ortopedija in rak • Veterinarski posvet na daljavo • Odgovornost • Pravna zaščita • Asistenca
Dodatno kritje: • Pogin	Dodatno kritje: • Pogin	Dodatno kritje: • Pogin

NAŠE OBVEZNOSTI IN VAŠE PRAVICE

16. Katere so naše obveznosti?

- 16.1. Ob nastanku posameznega zavarovalnega primera se zavezujemo izpolniti vse s pogodbo določene obveznosti.
- 16.2. Za vas bomo organizirali storitev veterinarski posvet na daljavo in vas vodili skozi proces uveljavljanja le-te. Stroške opravljene storitve veterinarski posvet na daljavo, bomo poravnali direktno pogodbenemu izvajalcu. Stroške veterinarskih storitev ter stroške, povezane z dodatnim kritjem za pogin male živali, kot so opredeljeni v zavarovalni pogodbi, plačate sami, nato pa njihovo povračilo uveljavljate neposredno pri nas. Če je na pogodbi opredeljena soudeležba, zavarovalnica v tem primeru povrne stroške veterinarskih storitev, zmanjšane za soudeležbo ter največ do višine dogovorjene zavarovalne vsote.

17. Na kakšen način uveljavljate pravice iz zavarovanja?

- 17.1. Če potrebujete storitev veterinarski posvet na daljavo, najprej pokličite naš asistenčni center na telefonsko številko 080 20 60 ali nam pišite na info@vzajemna.si. Tam bomo preverili upravičenost vašega zahtevka. Po preverbi upravičenosti vašega zahtevka, se bomo z vami dogovorili o terminu izvedbe. Postopek za organizacijo storitve veterinarski posvet na daljavo praviloma poteka hitro, in sicer ne več kot tri (3) delovne dni.
- 17.2. Zahtevek za uveljavljanje zavarovalnine nam posredujete najkasneje v roku treh (3) mesecev od nastanka zavarovalnega primera. Zaradi zaščite vaših osebnih podatkov je uveljavljanje zavarovalnih primerov možno le preko naše spletne strani www.vzajemna.si ali po pošti na naslov: Vzajemna zdravstvena zavarovalnica d.d., Oddelek za obdelavo zavarovalnih primerov zavarovancev, Vošnjakova ulica 2, 1000 Ljubljana.
- 17.3. Za rešitev vašega zahtevka bomo potrebovali naslednjo dokumentacijo o zavarovalnem primeru:
- račun o opravljeni storitvi oziroma nastalih stroških (na našo zahtevo je potrebno predložiti original račun),
 - vso veterinarsko dokumentacijo o zavarovalnem primeru,
 - ter ostalo dokumentacijo in informacije, ki bi jih potrebovali za rešitev vašega zahtevka.
- 17.4. Morebitne stroške pridobitve veterinarske dokumentacije ali uradnih prevodov nosite sami.
- 17.5. Iz računov za veterinarsko storitev ali storitev iz naslova dodatnega kritja pogin, mora biti razviden datum opravljene storitve ter podatki o izstavitelju računov ter ime zavarovane male živali, opis bolezni in opravljene storitve.
- 17.6. Če bomo ob uveljavljanju vašega zahtevka ugotovili, da niste poravnali vseh tekočih obveznosti iz zavarovanja t.j. plačila premije, bomo naše obveznosti pobotali z izplačilom oziroma jih bomo izpolnili po poravnavi vaših obveznosti.
- 17.7. Če uveljavljate kritje odgovornosti, nas morate v najkrajšem možnem času obvestiti o odškodninskem zahtevku iz točke 12.1. Poleg odstopa odškodninskega zahtevka nas morate obvestiti tudi o morebitnih sodnih ukrepih ali ukrepih državnih organov ter o vloženih tožbi in nam prepustiti vodenje pravde. Brez našega izrecnega poprejšnjega dovoljenja ne smete priznati odškodninske odgovornosti ali plačati, ponuditi plačila ali se poravnati z oškodovancem. Če kršite navedeno obveznost, nimamo obveznosti povrniti tistega dela škode, ki je nastal zaradi te kršitve.
- 17.8. Če pride do nastanka škodnega dogodka nam morate sporočiti imena in naslove drugih zavarovalnic, kjer imate zavarovano isto nevarnost ter nam posredovati zavarovalne vsote posameznih z njimi sklenjenih pogodb. Sporočiti nam morate tudi, če ste drugo zavarovalnico že obvestili o vloženem odškodninskem zahtevku tretje osebe. Naša obveznost plačila skladno s temi pogoji nastane le, če druga zavarovalnica oškodovancu ne izplača celotne škode oziroma smo zavezani k doplačilu razlike med izplačilom odškodnine druge zavarovalnice in škodo, priznano po tej pogodbi.
- 17.9. Odškodninski zahtevek, ki ga proti vam uveljavlja tretja oseba, bomo preučili ter v primeru ugotovljene upravičenosti zahtevka, poskrbeli za vašo obrambo pred neutemeljenimi ali pretiranimi odškodninskimi zahtevki. Naše jamstvo po teh pogojih zajema tudi plačilo vaših pravnih stroškov ter plačilo za škodo zaradi pravnih stroškov, ki so prisojeni oškodovancu, pod pogojem, da pravdo usmerjamo od vsega začetka mi ali pa oseba, ki jo mi določimo, vendar skupaj z odškodnino le do višine zavarovalne vsote.
- 17.10. Če je podana solidarna odškodninska odgovornost, krijemo le del obveznosti, ki pade na vas po delitvi celotne obveznosti med vse solidarno odgovorne osebe.
- 17.11. Če potrebujete pravno zaščito skladno s posebnimi pogoji, pokličite takoj ko je to mogoče na telefon 01 236 41 84 ali 01 236 41 85 ali preko maila skode@arag.si.

18. Obravnava zavarovalnega primera

- 18.1. Zavarovalnino vam povrnemo v višini zneska stroškov, zmanjšane za soudeležbo, preračunanega v EUR (če gre za račun v tuji valuti) na dan odobritve izplačila, najpozneje v štirinajstih (14) dneh od dneva, ko smo prejeli zahtevek in vso potrebno dokumentacijo v zvezi s tem škodnim primerom. Rok se lahko ustrezno podaljša, če je za ugotovitev obstoja in višine naše obveznosti potreben daljši čas.
- 18.2. Zahtevki iz pogodbe zastarajo v skladu z zakonskimi določili, ki urejajo obligacijska razmerja v Republiki Sloveniji.



19. Katere so omejitve naših obveznosti?

- 19.1. Za vsa obstoječa zdravstvena stanja, ki jih je mala žival imela do začetka zavarovanja, velja 6-mesečna čakalna doba, šteto od dneva začetka zavarovanja.
- 19.2. Za bolezni in zdravstvena stanja, ki so se pojavila v času čakalne dobe ob sklenitvi, velja 6-mesečna čakalna doba za obstoječa stanja, šteto od dneva, ko ste opazili simptome bolezni pri mali živali oziroma ste malo žival že zdravili, čeprav diagnoza še ni bila postavljena.
- 19.3. Če se bolezen, stanje ali poškodba med trajanjem zavarovanja medicinsko opredeli kot kronična, krijemo veterinarske storitve še za obdobje šestih (6) mesecev od tega datuma. Po tem obdobju ne krijemo več stroškov veterinarskih storitev v zvezi s to boleznijo, stanjem ali poškodbo.
- 19.4. V zavarovalnem letu se za novonastalo bolezen krijajo le stroški prve izdaje zdravljenja, predpisanega s strani veterinarja, v količini, ki je potrebna za zdravljenje novonastale bolezni, vendar največ za trideset (30) dni.

20. Kaj ni krito?

- 20.1. Zavarovanje ne krijе stroškov veterinarskih storitev:
- za tista stanja, ki so nastala ali so bila diagnosticirana pred začetkom veljavnosti zavarovanja ali v času čakalne dobe,
 - preventivne,
 - obveznega cepljenja,
 - zdravljenja kužnih bolezni,
 - diagnostičnih slikovnih preiskav kot so CT oz. računalniška tomografija, MRI in druge invazivne diagnostike,
 - specialističnih obravnav,
 - fizioterapije,
 - posegov, ki niso povezani s samim zdravljenjem (kot npr. sterilizacija, kastracija ipd.),
 - zaradi kroničnega obolenja sklepov, tetiv, mišic in kosti, ki je posledica dolgotrajne, pretirane ali nerazumne uporabe živali ali nepravilnega zdravljenja,
 - zobozdravstvenih posegov in posegov na obzobnih tkivih, vključno z zdravljenjem,
 - ki nastanejo zaradi delne slepote, starostne katarakte,
 - ki nastanejo zaradi motenj, obolenj ali napak: kriptorhizem, umbilikalna hernija, komolčna displazija, displazija kolkov, brachicefalitični sindrom, Legg-Calve-Perthes, osteohondroza, OCD, osteohondrodysplazija, hemivertebra, Wobblersyndrom, PSS-portosistemski šanti oziroma obvod, Cherry eye, Machroblepharon, Chiari – like malformacija, sirinomielijska, CEA-collie eye anomaly, distrofija roženice, PRA – progresivna atrofija mrežnice, displazija mrežnice, ektopiji, entropiji, dermoid, ektopične cilije, distihiazia, trihiazia, HCM- hipertrofična kardiomiopatija, PKD – bolezen policističnih ledvic, motnje v strjevanju krvi, hidrocefalus, septalni defekt, pulmonalna stenoza, PDA-perzistentni ductus arteriosus, SAS-subaortna stenoza, displazija trikuspidalne zaklopke, displazija mitralne zaklopke.
 - nakup prehranskih dodatkov in posebne prehrane (antialergijska, dietetična, vitamini, probiotiki, ipd.).
- 20.2. Iz zavarovanja so izključene tudi naše obveznosti, kadar do bolezni, stanja ali poškodbe pride v povezavi z:
- neplodnostjo,
 - prekomerno težo (debelostjo) male živali,
 - malomarnostjo pri ravnanju z živaljo,
 - namerno poškodbo, mučenjem oziroma slabim ravnanjem z živaljo,
 - uporabe male živali za posebne namene ali borbe,
 - nepravilnim zdravljenjem prizadete živali, če je to zakrivil zavarovanec,
 - potresom, terorističnim napadom, jedrsko reakcijo, jedrsko radiacijo ali radioaktivno kontaminacijo,
 - prikrivanjem dejstev z zdravstvenim stanjem živali.
- 20.3. Naše obveznosti so izključene tudi, če ugotovimo, da ste nam podali neresnične podatke ali v primeru zamolčanja, prevare, ponaredbe ali zlorabe z vaše strani.
- 20.4. Ne povrnemo stroškov zastopanja pri uveljavljanju pravic iz zavarovanja (odvetniški stroški ipd.) razen v primeru uveljavljanja zavarovalnine iz naslova odgovornosti in pravne zaščite.
- 20.5. Naše obveznosti so izključene tudi, če se zavarovana mala žival nahaja v kraju, kjer obstaja nevarnost pojava živalskih kužnih bolezni in lastnik male živali ni poskrbel za ustrezno zaščito male živali.

PREMIJA

21. Kako je določena višina premije?

- 21.1. Premija za zavarovanje se določi skladno z našim veljavnim premijskim cenikom, ki je oblikovan po paketih, razen za dodatno kritje, kjer je premija fiksna za vse pakete. Za določitev premije se upošteva dejanska starost male živali.
- 21.2. Ob sklenitvi zavarovanja se premija določi na podlagi podatkov o izbranih kritjih in dogovorjeni zavarovalni vsoti ob sklenitvi zavarovanja.

22. Kako nam morate plačevati premijo?

- 22.1. Premija se plačuje z dinamiko plačevanja, ki je določena v zavarovalni

pogodbi (letno, polletno, četrtno, mesečno). Premijo je potrebno plačevati vnaprej, in sicer do zadnjega dne v mesecu pred obdobjem, na katerega se nanaša. Prva premija zapade v plačilo ob sklenitvi zavarovalne pogodbe, razen, če se nismo drugače dogovorili.

- 22.2. Če ste premijo plačali preko banke ali druge organizacije za plačilni promet se šteje, da je premija plačana z dnem, ko ste banki ali drugi organizaciji za plačilni promet dali nalog za izvedbo plačila. V primeru zamude pri plačilu vam lahko zaračunamo zakonite zamudne obresti in stroške.
- 22.3. Poleg dogovorjene premije ste dolžni plačati tudi vse prispevke in davke, ki so predpisani ali jih bo zakonodajalec predpisal v času trajanja zavarovalne pogodbe.
- 22.4. Če premija ni plačana do dneva zapadlosti, vas lahko pozovemo, da nam jo plačate. Če premije še vedno ne boste poravnali, vas bomo ponovno pozvali k plačilu s priporočenim pismom. Če premija ne bo plačana niti v roku, ki smo ga določili v priporočenem pismu, lahko pogodbo razporemo z iztekom tega roka.
- 22.5. Premijo plačujete do poteka ali prekinitve zavarovanja. Če pride do razdrta pogodbe skladno s temi pogoji, nam pripada premija do konca meseca, v katerem se pogodba razdre.

23. Ali se lahko pogodba med trajanjem spremeni?

- 23.1. Če zavarovanje traja več let se lahko zgodi, da se v času veljavnosti pogodbe zelo spremenijo okoliščine, kot so na primer stroški veterinarskih in z njimi povezanih storitev, zakonodaja ipd. V takšnih primerih lahko spremenimo pogoje ali višino premije.
- 23.2. Če pride do sprememb, vas o tem pisno obvestimo vsaj en (1) mesec pred uveljavitvijo spremembe. Če se s spremembo ne boste strinjali, imate pravico, da v tridesetih (30) dneh po obvestilu pisno odpoveste pogodbo, pri čemer odstop učinkuje s potekom tekočega zavarovalnega leta. Če pogodbe ne boste odpovedali, bomo šteli, da se s spremembami strinjate.
- 23.3. V času trajanja zavarovanja lahko zaprosite za spremembo načina plačevanja premije in spremembo dodatnega kritja. Spremembe praviloma začnejo veljati s prvim dnem v naslednjem mesecu.

24. Kakšne informacije potrebujemo z vaše strani v času trajanja zavarovanja?

- 24.1. Med trajanjem zavarovanja nas morate obvestiti o spremembah, ki so pomembne za izvajanje pogodbe (npr. sprememba osebnih podatkov, sprememba naslova bivališča ipd.), in sicer v roku osmih (8) dni od spremembe. Pri tem nam predložite tudi ustrezna dokazila o spremembi. Vsa naša medsebojna komunikacija se izvaja v pisni ali elektronski obliki na naslov: spremembe@vzajemna.si.
- 24.2. V primeru medsebojne komunikacije po priporočni pošti se ob vašem neprevzemu pošiljke šteje, da ste jo kot naslovnik prevzeli, in sicer z dnem, ko smo pošiljko priporočeno oddali na pošto. Zato skladno s tem dogovorom nastanejo pravne posledice tudi, če priporočene pošte ne prevzamete.

OSTALO

25. Osební podatki

- 25.1. Vse pomembne informacije glede obdelave vaših osebnih podatkov za namen sklenitve in izvajanja zavarovanja ter druge namene, za katere obdelujemo vaše osebne podatke in informacije o pravicah, ki jih imate iz naslova varstva osebnih podatkov, so zbrane v Politiki zasebnosti Vzajemne d.d., ki je dostopna na www.vzajemna.si/politika-zasebnosti. Za hitro in točno komunikacijo je posebej pomembno, da imamo vaše ažurne osebne in kontaktne podatke (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka), zato vas prosimo, da nam te sproti sporočate pisno na naslov Vzajemna zdravstvena zavarovalnica d.d., Vošnjakova ulica 2, 1000 Ljubljana ali na elektronski naslov info@vzajemna.si.
- 25.2. Ob koriščenju asistenčne storitve veterinarski posvet na daljavo si bomo vaše kontaktne osebne podatke izmenjali z našim pogodbenim izvajalcem veterinarskih storitev, in sicer za namen najave oziroma rezervacije termina. Za namen izvedbe veterinarskih storitev v okviru reševanja zavarovalnega primera si vaše osebne podatke, vključno z zdravstvenimi podatki zavarovane male živali, na podlagi sklenjene zavarovalne pogodbe in zakona, ki ureja zavarovalništvo, lahko izmenjujemo z izvajalci veterinarskih storitev.
- 25.3. Za namen izvajanja zavarovanja pravne zaščite bo prihajalo do izmenjave potrebnih osebnih podatkov med nami in zavarovalnico ARAG SE - podružnica Slovenije. Več o obdelavi osebnih podatkov pri zavarovalnici ARAG SE - podružnica Slovenije je dostopno v Posebnih pogojih ARAG za zavarovanje pravne zaščite in Politiki zasebnosti, dostopni na spletni strani www.arag.si/media/pdf/Politika-zasebnosti.pdf.
- 25.4. Pri posredovanju podatkov in dokumentacije povezane z zdravstvenim stanjem male živali, zaradi zaščite vaših osebnih podatkov, upoštevajte priporočila za varen način posredovanja, kot so zapisana na naši spletni strani oziroma je navedeno v točki 17.2. teh pogojev.

26. Postopek pritožbe

- 26.1. V primeru spora v zvezi z zavarovalno pogodbo se ta lahko rešuje v izvensodnem postopku z vložitvijo pritožbe. Pritožbo lahko vložite ustno ali pisno na naši poslovni enoti, preko spletne strani www.vzajemna.si ali po elektronski pošti info@vzajemna.si.



- 26.2. Pritožbo obravnava naš pristojni organ skladno s pravilnikom, ki ureja interni pritožbeni postopek. Interni pritožbeni postopek je organiziran na dveh stopnjah. Odločitev pritožbene komisije na drugi stopnji je dokončna.
- 26.3. Če se z odločitvijo pritožbene komisije na drugi stopnji ne boste strinjali ali če zavarovalnica o pritožbi ne bo odločila v tridesetih (30) dneh po prejemu, lahko postopek za izvensodno rešitev spora nadaljujete pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1001 Ljubljana, telefon: 01/300 93 81, elektronski naslov: irps@zav-zdruzenje.si, spletni naslov: www.zav-zdruzenje.si.
- 27. Končne določbe**
- 27.1. Za odnose med zavarovalnico, zavarovancem, zavarovalcem, upravičencem in ostalimi osebami, ki niso urejeni s temi pogoji, se uporabljajo določila zakona Republike Slovenije, ki ureja obligacijska razmerja.
- 27.2. V primeru spora je za sojenje pristojno sodišče Republike Slovenije, krajevno pa sodišče v Ljubljani.
- 27.3. Veljavni statut Vzajemne d.d. je na vpogled na sedežu Vzajemne d.d. in na sklepalnih mestih PE ter na spletni strani www.vzajemna.si, kjer bo omogočen tudi vpogled v njegove nadaljnje spremembe.
- 27.4. Poročilo o solventnosti in finančnem položaju zavarovalnice se objavi na spletni strani www.vzajemna.si
- 27.5. Za izvajanje nadzora nad zavarovalnico je pristojna Agencija za zavarovalni nadzor, Trg republike 3, Ljubljana.
- 27.6. Ti pogoji se uporabljajo od 10. 5. 2024.
Redakcijski popravek, julij 2025 (sprememba pravnoorganizacijske oblike)