

# Troeteldier versekering

**Bepalings en voorwaardes**

**virseker**  
'n Produk van Auto&General

**Dankie dat jy Virseker se troeteldierversorging gekies het om vir jou viervoetige kinders te sorg. Hierdie polisdokument bevat die inligting wat jy moet weet oor jou troeteldierversekeringspolis, lees dit dus aandagtig deur.**

Dit is belangrik om kennis te neem van elke afdeling, sy dekking, beperkings, wagtydperke en bybetalings betaalbaar om te verseker dat jy die dekking wat onder elke afdeling verskaf word, ten volle verstaan. Hierdie polisbewoording is generies en moet saam met jou polisskedule gelees word, aangesien nie alle dekking van toepassing kan wees op die plan of opsie wat jy gekies het nie. Kontak ons asseblief indien jy enige vrae het oor jou dekking en hersien van tyd tot tyd jou dekking om te verseker dat dit gepas is vir jou behoeftes. Dankie dat jy Virseker se troeteldierversorging gekies het om vir jou viervoetige kinders te sorg. Hierdie polisdokument bevat die inligting wat jy moet weet oor jou troeteldierversekeringspolis, lees dit dus aandagtig deur.

**Wil jy met ons gesels?**

**Skakel ons by 0860 26 77 76**

**Besoek [www.virseker.co.za](http://www.virseker.co.za)**



## Inhoudsopgawe

Verduideliking van versekeringsterminologie in jou polis	4
Waaruit bestaan jou versekeringspolis?	8
Hoe vergoed ons jou?	8
Polisveranderinge en kansellasië	8
Polishersiening	8
Betalings	9
Betaling nie ontvang nie	9
Geverifieerde aftrekkings	9
Premie terugbetalings	9
Troeteldier eienaarskap	10
Territoriale perke	10
Veeartsenykundige geskiedenis	10
Oordrag van dekking	10
Versekerde troeteldier se ouderdom	10
Beplan opgraderings en afgraderings	11
Troeteldier identifikasie	11
Hoe om te eis	12
Deel van inligting	13
Jou verpligtinge	14
Belangrike tydsbeperkings	14
Bewys	14
Dubbele versekering	14
Wat is by jou dekking ingesluit?	15
Wat is uitgesluit van jou dekking?	17
Prosedure vir die hantering van klagtes	20
Jurisdiksie	21

# Verduideliking van versekeringsterminologie in jou polis

In hierdie dokument is die volgende woorde en uitdrukkings gebruik. Hier is 'n kort beskrywing van wat hierdie woorde beteken, sodat jy 'n beter begrip het.

## Aanvullende behandeling

Dit is alternatiewe behandeling, insluitend, maar nie beperk nie, tot die volgende: fisioterapie, hidroterapie, homeopatie, akupunktuur, chiropraktiese en rehabilitasieterapie (nie onder hierdie polis gedek nie).

## Aangebore

Dit is 'n siekte of fisiese abnormaliteit wat by geboorte bestaan of binne die eerste maand van die lewe manifesteer, byvoorbeeld 'n hartdefek of gesplete lip.

## Administrateur

Die administrateur is Oneplan Underwriting Managers (Pty) Ltd, 'n gemagtigde versekeraar en finansiële diensverskaffer FSP (43628).

## Aanvangsdatum

Dit is die datum waarop jou polis die eerste keer aktiveer.

## Besering

Dit is enige fisiese besering wat aan jou troeteldier veroorsaak word deur 'n onvoorsiene gebeurtenis of ongeluk, byvoorbeeld 'n gebreekte been, snye, brandwonde, byte of steke.

## Bybetaling

Dit is die eerste bedrag wat jy moet betaal sodra jou eis goedgekeur en geskik is. Die bedrag hang van die tipe eis af en word in jou skedule aangedui en afgetrek van die voordeel wat in die geval van 'n eis aan jou uitbetaal is.

## Gedragstoestande

Dit is enige verandering aan die normale gedrag van die versekerde troeteldier as gevolg van 'n geestelike of emosionele versteuring soos gediagnoseer deur 'n veearts (nie onder hierdie polis gedek nie), byvoorbeeld aggressie.

## **Geverifieerde aftrekkings**

Dit is 'n verpligte tipe debietorder wat 'n gebruiker toelaat om die besonderhede van 'n kontrak met hul bank te bevestig voordat die debietorder verwerk word.

## **Jy, jou, jouself**

Dit verwys na:

- Die polishouer (met ander woorde die persoon aan wie hierdie polis behoort).
- Die polishouer se eggenoot of lewensmaat.
- Lede van die polishouer se familie, byvoorbeeld ouers, kinders, grootouers, tantes, ooms, ens.
- Enigiemand wat finansieel afhanklik is van die polishouer.
- Enigiemand wat namens die polishouer optree.
- Die polishouer se werknemers.

## **Kliniese tekens/simptome**

Dit beteken enige veranderinge aan die normale gesonde toestand, gedrag of liggaamsfunksies van jou troeteldier. Dit kan met 'n siekte geassosieer word en kan beskou word as bewys van die bestaan van daardie siekte, byvoorbeeld diarree, mankheid, eet/drink minder of meer as gewoonlik.

## **Maand**

Vir hierdie kontrak beteken 'n maand een volle kalendermaand wat op die eerste dag van elke maand begin.

## **Ongeluk**

Dit is 'n skielike, onvoorsiene, onbedoelde gebeurtenis wat lei tot die besering van jou troeteldier wat onmiddellike mediese aandag benodig. Besering as gevolg van 'n onderliggende degeneratiewe versteuring of trauma wat oor tyd voorkom, word nie as toevallig beskou nie. Byvoorbeeld, die optrede van 'n ander dier soos 'n slangbyt of hondegeveg, of 'n val wat 'n gebreekte been tot gevolg het, sal gedek word, maar nie 'n wond wat veroorsaak word deur obsessiewe lek nie.

## **Ons en ons s'n**

Dit is jou versekeraar (die maatskappy wat jou van dekking voorsien), of enige diensverskaffer wat deur die versekeraar aangestel is.

## Oorerflik

Dit beteken 'n toestand wat van jou troeteldier se ouers oorgedra is, wat gedurende enige stadium van hul lewe simptome kan toon. Dit kan wees as gevolg van hul ras wat geneig is tot daardie spesifieke toestand, byvoorbeeld heup of elmboog displasie by groot honde, asemhalingsprobleme by honde met plat gesigte of rugprobleme by worshonde (dachshunde).

## Siekte

Dit is enige onvoorsiene siekte of siekte wat nie deur besering veroorsaak word nie, byvoorbeeld diabetes, gastro-enteritis of kanker.

## Skedule

Dit is die dokument wat die besonderhede van die versekerde troeteldier en hul dekkingbesonderhede bevat.

## Toelating

Toelating beteken jou troeteldier word by 'n geregistreeerde veeartsenykundige kliniek of hospitaal behandel vir ten minste een oornagverblyf as gevolg van 'n ernstige siekte of besering. Hierdie dekking geld slegs wanneer behandeling nodig is en gebaseer is op 'n bevestigde diagnose, en wanneer daardie behandeling in 'n hospitaalomgewing moet plaasvind, volgens aanvaarde veeartsenykundige standaarde.

Voorbeelde van behandelings wat gedek word, sluit chirurgie, IV-druppels, sedasie of narkose vir behandeling, gevorderde wondversorging, of noukeurige waarneming in.

**Let asseblief:** As jou troeteldier net vir toetse of waarneming opgeneem word, en geen diagnose of behandeling gegee word nie, tel dit nie as hospitalisasie onder hierdie voordeel nie.

## Troeteldier

Dit is 'n huishond of kat wat ouer as 8 weke is en klein hondjies jonger as 11 jaar, middelslag honde jonger as 10 jaar, groot honde jonger as 9 jaar en katte jonger as 11 jaar (behalwe vir die Ongeluksvoël Plan waar geen ouderdomsperk van toepassing is nie), vir wie die eienaar van die troeteldier aansoek gedoen het om verseker te word, en wie se naam en beskrywing op die polisskedule verskyn.

## **Uitsluitings**

Dit verwys na enige toestande of siektes wat vir 'n tydperk uitgesluit word, soos uiteengesit in hierdie dokument en jou skedule.

## **Veearts**

Enige veearts of spesialisveearts wat by die Suid-Afrikaanse Veterinêre Raad (SAVC) geregistreer is.

## **Veeartsenykundige behandeling**

Enige behandeling wat deur 'n veearts aan jou troeteldier gegee word, waar die behandeling medies regverdigbaar is en as gevolg van 'n onvoorsiene ongeluk of siektegebeurtenis, byvoorbeeld konsultasies, diagnostiese toetsing, voorskrif of gee van medikasie, prosedures, chirurgie of toediening van narkose is.

## **Veeartsenykundige fasiliteit**

'n Instelling wat veeartsenykundige behandeling verskaf wat by die Suid-Afrikaanse Veterinêre Raad (SAVC) geregistreer is. Plekke van herstel en/of rehabilitasie word uitgesluit.

## **Versekerde troeteldier eienaar**

Dit is die natuurlike persoon wat aansoek gedoen het om 'n troeteldier te verseker en wat deur die versekeraar aanvaar is en wie se polispremies betaal en op datum is. Die versekerde troeteldier eienaar moet ouer as 18 jaar wees.

## **Voorafbestaande toestand**

Dit is 'n mediese toestand of besering wat gediagnoseer is of kliniese tekens voor die aanvangsdatum van hierdie polis getoon het, of gedurende die wagtydperk of dit bekend of onbekend was aan die versekerde troeteldier eienaar.

## **Wagtydperk**

Dit is enige fisiese besering wat aan jou troeteldier veroorsaak word deur 'n onvoorsiene gebeurtenis of ongeluk, byvoorbeeld 'n gebreekte been, snye, brandwonde, byte of steke.

'n 30 dae wagperiode sal van toepassing wees vanaf die begin datum van die dekking.

## Waaruit bestaan jou versekeringspolis?

Hierdie bepalinge en voorwaardes, die polisskedule – tesame met enige korrespondensie (e-posse en briewe) wat aan jou gestuur word, asook enige mondelinge ooreenkomste wat aangegaan is (soos aangetekende telefoonoproepe), sal deel vorm van jou versekeringspolis. Maak seker dat jy vertroud is met die inhoud van al die dokumente en dat al die besonderhede wat op jou polisskedule aangedui word, korrek is.

## Hoe vergoed ons jou?

As jy 'n geldige eis het, sal ons die troeteldier eienaar vergoed vir die geëisde bedrag tot die maksimum bedrag, soos gespesifiseer in die skedule, minus enige bybetalings betaalbaar.

## Polisveranderinge en kansellasië

Enige verandering of kansellasië kan gemaak word deur ons ten minste een kalendermaand voor jou volgende betaling in kennis te stel. As jy jou polis gedurende 'n versekerde maand kanselleer, sal die premie wat vir die res van daardie maand betaal is, nie aan jou terugbetaal word nie. Jy sal egter vir die res van daardie maand gedek wees.

Kansellasiëversoeke kan skriftelik aan [troetel-admin@virseker.co.za](mailto:troetel-admin@virseker.co.za) gestuur word of jy kan **086 026 7776** bel.

Ons kan jou polis verander of kanselleer deur jou 31 dae kennis te gee. Ons kan die kennisgewing van kansellasië per e-pos of pos stuur na die adres wat op jou polisskedule aangedui word.

## Polishersiening

Jou polis sal elke jaar hersien word. Enige veranderinge wat voor die hersieningsdatum aan jou polis aangebring word, sal ook deel van daardie hersiening wees. Jaarlikse verhogings is afhanklik van die risikoprofiel.

## **Betalings**

Jou polis is 'n maandelikse polis en jy moet die premie vooruit betaal. Jou debietorder vir die vaste premie sal op die ooreengekome datum afgetrek word.

Ons behou die reg voor om die premie op 'n alternatiewe datum af te trek om te verseker dat jy gedek word. As jou aftrekkingsdatum op 'n Sondag of openbare vakansiedag val, kan jou premie op 'n vroeër datum afgetrek word.

## **Betaling nie ontvang nie**

As ons nie die maandelikse premie op die aftrekkingsdatum(s) soos op jou polisskedule aangedui ontvang nie, sal jy geen dekking hê vir die tydperk waarin jy nie betaal het nie.

Vanaf die tweede maand van aanvang, as jou maandelikse debietorder onsuksesvol is, sal ons toelaat dat 'n grasietydperk van 15 dae vir betaling gemaak word om jou gedek te hou.

Wanneer jou dekking gestaak word omdat ons nie jou premie ontvang het nie, het ons die reg om jou rekening die volgende maand weer te debiteer om jou dekking weer in te stel. Jy moet 'n betaling maak vir jou dekking om weer te begin.

As betaling vir twee agtereenvolgende maande nie ontvang word nie, sal jou polis onmiddellik gekanselleer word.

## **Geverifieerde aftrekkings**

Ons behou die reg voor om enige mislukte of afgekeurde premie in te vorder deur Geverifieerde Aftrekkings of deur die genomineerde bankrekening dubbel te debiteer. Dit mag addisionele koste meebring waarvoor ons nie verantwoordelik is nie. Geverifieerde Aftrekkings kan ten enige tyd plaasvind, vanaf die datum van kennisgewing deur die invorderingsagent van die mislukte/teruggestuurde debietorder en sal dus nie op die genomineerde debietorderdatum afgehaal word nie.

## **Premie terugbetalings**

Geen premie terugbetalings sal voltooi word tensy aan die vereistes van die administrateur voldoen is nie. Geen terugbetaling van premies sal gemagtig word in die geval van kansellasië van die polis as gevolg van onsuksesvolle eise nie.

As die versekerde troeteldier eienaar die polis gedurende die sewe (7) dae afkoelperiode kanselleer, sal enige premies wat gedebiteer is, na die genomineerde bankrekening terugbetaal word, aangesien geen voordele verskaf is nie.

## **Troeteldier eienaarskap**

Jy moet die eienaar wees van elke troeteldier wat op die troeteldierskedule gewys word. As die troeteldier eienaar sterf, nie in staat is om enige versekerde troeteldier te versorg of die eienaarskap van enige versekerde troeteldier slaag nie, sal die dekking sonder onderbreking voortgaan, indien dit skriftelik deur ons goedgekeur word, onderhewig aan alle ander bepalings en voorwaardes van hierdie polis.

## **Territoriale perke**

'n Troeteldier word slegs onder hierdie polis gedek terwyl die troeteldier binne die grense van Suid-Afrika is.

## **Veeartsenykundige geskiedenis**

Ons mag 'n volledige veeartsenykundige geskiedenis vir 'n maksimum van 24 maande aanvra, of sedert jou troeteldier in jou sorg is. Dit moet aan **troetel-eis@virseker.co.za** gestuur word sodra dit versoek is.

## **Oordrag van dekking**

Hierdie dekking is nie oordraagbaar na ander troeteldiere in die geval dat jou troeteldier sterf nie. Alle nuwe troeteldiere is onderhewig aan 'n nuwe aansoek en jou maandelikse betaling mag verskil.

## **Versekerde troeteldier se ouderdom**

Troeteldiere moet ouer as 8 weke wees en klein hondjies jonger as 11 jaar, middelslag honde jonger as 10 jaar, groot honde jonger as 9 jaar en katte jonger as 11 jaar (behalwe vir die Ongeluksvoël Plan waar geen ouderdomsperk van toepassing is nie).

## **Beplan opgraderings en afgraderings**

'n Nuwe aansoek moet voltooi word vir die opgradering van 'n tipe plan, sodat die risikoprofiel van die versekerde troeteldier geëvalueer kan word. Die administrateur behou die reg voor om die premies dienooreenkomstig te verhoog.

'n Kalendermaand kennis moet gegee word vir die opgradering/afgradering van enige planne. Die maksimum ouderdom van die versekerde troeteldier mag nie nege (9) jaar (ouderdom op volgende verjaardag) oorskry vir opgraderings na 'n hoër plan nie.

Wagtydperke, soos per die tipe dekking, sal vanaf die effektiewe datum van die opgradering van toepassing wees vir enige bykomende dekking.

Na 'n afgradering moet 'n tydperk van ses (6) maande verval voordat die versekerde troeteldier weer kan opgradeer.

## **Troeteldier identifikasie**

Ons verkies dat troeteldiere per mikroskyfie identifiseerbaar is en moedig jou aan om 'n mikroskyfie in jou troeteldier aan te bring. 'n Mikroskyfie word onder die vel van jou troeteldier ingespuit en kan deur 'n skandeerder gelees word om die troeteldier te identifiseer. Hierdie mikroskyfie moet deur 'n geregistreerde persoon, veearts of DBV ingespuit word, en jy moet die bewyse van sodanige mikroskyfieprosedure behou.

As jy nie 'n mikroskyfie in jou troeteldier wil aanbring nie, kan jy 'n duidelike foto van jou troeteldier aan **troetel-admin@virseker.co.za** e-pos. Alternatiewelik aanvaar ons 'n geregistreerde unieke identifikasiemerk of geboortemerk van jou troeteldier. Jy sal gevra word om af en toe 'n foto van jou troeteldier op te laai om 'n eis te bevestig.

## Hoe om te eis

### Voorafmagtiging voor chirurgie en hospitalisasie eise

Dit is 'n voorvereiste om vooraf toestemming te vra vir enige hospitaalopname vir chirurgie of prosedures voor die geleentheid. Voorafmagtiging kan verkry word deur 'n eisvorm en gedetailleerde kwotasie by **troetel-magtiging@virseker.co.za** in te handig. Sodra die magtiging verskaf is, kan jou troeteldier opgeneem word. Ons sal die rekening direk by jou veearts vereffen as dit aangevra is.

Vir noodgevalle na-ure kan jy voorafmagtiging vra en die dokumentasie inhandig, sodra jou troeteldier gestabiliseer is.

### Nadat die behandeling voltooi is, benodig ons:

- Die gefinaliseerde faktuur.
- Bewys van betaling, indien van toepassing.
- Veeartsgeskiedenis, indien van toepassing.

## Die eisproses vir welstand, geringe sorg, diagnostiek en skanderings, en waardige einde

Vir hierdie tipes eise kan jy vir vergoeding eis sodra jy reeds die veearts besoek het en jou rekening daarmee vereffen het.

### Ons benodig:

- 'n Gedetailleerde faktuur.
- Bewys van betaling.
- Veeartsgeskiedenis, indien van toepassing.

Dit kan per e-pos aan **troetel-eis@virseker.co.za** gestuur word, of jy kan **086 026 7776** bel om jou eis aan te teken.

Ons kan mediese bewyse en/of ander inligting van jou veearts aanvra indien nodig.

Jy moet ons binne 60 dae na die behandeling in kennis stel van 'n eis, of ses (6) maande in die geval van waardige eind-eise.

## Deel van inligting

Om jou van ons dienste te voorsien, moet ons jou persoonlike inligting verwerk, en ons sal dit doen in ooreenstemming met ons besigheidsvereistes en wetlike verpligtinge. Jy erken dat jou persoonlike inligting geveverifieer en/of verwerk kan word vir versekering, finansiële dienste en risikobestuursdoeleindes, deur die TIH Groep van Maatskappye, teen enige ander redelike en wettige bronne of databasisse. Dit is om die akkuraatheid en volledigheid van enige persoonlike inligting wat deurlopend verskaf word, te verseker.

### Ons sal jou persoonlike inligting vir die volgende doeleindes verwerk:

- Kwotering, onderskrywing, prysbepaling, diens en uitvoering van versekering en ander finansiële dienste.
- Assessering van finansiële en versekeringsrisiko's.
- Assessering en verwerking van eise en klagtes.
- Die ontwikkeling en verbetering van produkte en dienste.
- Kredietverwysing en/of verifiëring van persoonlike inligting.
- Voorkoming en opsporing van bedrog.
- Marknavorsing en statistiese ontleding.
- Ouditering en rekordhouding.
- Voldoening aan wetlike en regulatoriese vereistes.
- Deel van inligting met diensverskaffers en ander derde partye met wie ons in gesprek tree, of wat dienste aan ons lewer, om sodanige inligting namens ons te verwerk.
- Deel van versekerings- en eise-inligting met ander versekeraars en bedryfsliggame om wettige redes, soos bedrogvoorkoming en eise validering.

Ons kan jou persoonlike inligting buite die grense van Suid-Afrika oordra, indien nodig, om enige van die dienste te lewer.

Jy kan toegang kry tot jou persoonlike inligting wat ons besit en kan beswaar maak teen die verwerking van jou persoonlike inligting, ons versoek om enige foute reg te stel of hierdie inligting te skrap as daar geen wettige rede vir ons is om dit te onderhou nie. Sien asseblief ons Privaatheidsbeleid en Toegang tot Inligting handleiding op ons webwerf vir verdere inligting.

Jy het die reg om by die Inligtingsreguleerder te kla as jy voel dat ons persoonlike inligting onwettig verwerk. Die Inligtingsreguleerder se besonderhede kan gevind word deur [info regulator.org.za](http://info regulator.org.za) te besoek

## **Jou verpligtinge**

As jy nie enige van die onderstaande verpligtinge nakom nie, mag jou dekking gekanselleer word, of jy mag nie dekking hê wanneer jy eis nie.

### **Jy moet:**

1. Ware en volledige inligting aan ons gee.
2. Aan al ons redelike versoeke voldoen.
3. Ons laat weet as enige van die polisbesonderhede of verklarings verkeerd is, of as enige van hierdie besonderhede of verklarings verander.
4. Alle redelike stappe neem om jou troeteldier te versorg, om die gesondheid van jou troeteldier te handhaaf en beserings, siektes of verlies te voorkom. Dit sluit algemene verantwoordelikhede in soos versorging, stap, speel, op hoogte bly van inentings en die nakoming van voorgeskrewe behandelings soos aanbeveel deur jou veearts.
5. Alle gesondheids- en/of gedragsrisiko's wat jou troeteldier het, voor die aanvang van die polis, openbaar maak.

## **Belangrike tydsbeperkings**

### **Ons sal jou slegs vergoed vir 'n eis as jy:**

1. Ons binne 60 dae volledige besonderhede gee van enigiets wat gebeur het, waarvoor jy mag eis, nadat jy van so 'n voorval bewus geword het.
2. Ons binne 14 dae na ons versoek van enige inligting, bewys, dokumentasie en samewerking waarvoor ons vra, voorsien.
3. Eise dokumentasie binne ses (6) maande inhandig, na die datum van afsterwe, vir gebeure wat onder die waardige eind-afdeling gedek word.

## **Bewys**

Wanneer jy 'n eis het, sal jy gevra word om bewys van die waarde en die gebeurtenis wat geëis word, in te handig.

## **Dubbele versekering**

As enige verlies, skade of besering wat ingevolge hierdie polis verseker is, ook deur 'n ander versekeringsproduk of versekeraar verseker word, sal ons jou slegs vergoed vir ons gedeelte van die verlies.

## **Wat is by jou dekking ingesluit?**

Ons sal jou vergoed vir veeartsenykundige uitgawes, tot die vermelde jaarlikse perke wat in jou skedule uiteengesit word.

Hierdie polisbewoording is generies en moet saam met jou polisskedule gelees word, aangesien nie alle dekking van toepassing mag wees op die plan of opsie wat jy gekies het nie. Dit is belangrik om kennis te neem van elke afdeling, die dekking, beperkings, wagtydperke en bybetalings betaalbaar om te verseker dat jy die inligting in die dekking van elke afdeling ten volle verstaan.

### **Geringe sorg**

Ons betaal tot die maksimum bedrag wat in die polisskedule vermeld word as jou troeteldier veeartsenykundige behandeling benodig as gevolg van 'n onvoorsiene gebeurtenis en nie in die hospitaal opgeneem moet word nie. Geringe sorg sluit veeartsenskonsultasies in en -ondersoeke, medikasie, tandheelkunde en ander geringe prosedures wat nie opname in die hospitaal vereis nie.

Jy sal ook gedek word vir gebeure wat nie aan die definisie van chirurgie of hospitalisasie voldoen nie.

Byvoorbeeld, as jou troeteldier 'n been breek, maar geen operasie of hospitalisasie nodig het nie, geld 'n wagtydperk van een kalendermaand.

### **Diagnostiek en skanderings**

Ons sal tot die maksimum bedrag wat in die polisskedule vermeld word betaal, as jou troeteldier diagnostiese toetse en/of skanderings benodig as gevolg van 'n onvoorsiene gebeurtenis, waarvan die resultaat nie vereis dat jou troeteldier in die hospitaal opgeneem word of chirurgie benodig nie, byvoorbeeld radiologie en ultraklank.

'n Wagtydperk van een kalendermaand geld.

### **Welstand**

Ons betaal tot die maksimum bedrag wat in die polisskedule vermeld word vir die roetine-besoeke van jou troeteldier aan die veearts. Dit kan gebruik word tydens een besoek of veelvuldige besoeke gedurende die polisjaar (periode van 12 maande vanaf die aanvangsdatum). Besoeke kan jaarlikse inentings, ontworming, bosluis- en vlooiestryding, naelafwerkings en anale klieruitdrukking, mikroskyfies asook vrywillige sterilisasie insluit.

'n Wagtydperk van een kalendermaand geld.

## Chirurgie en hospitalisasie

Ons betaal tot die maksimum bedrag wat in die polisskedule vermeld word as jou troeteldier as gevolg van 'n ongeluk of siekte in 'n veeartsenykundige hospitaal opgeneem word (die Ongeluksvoël Plan dek nie siekteverwante voorvalle nie).

Chirurgiese prosedures sluit ortopedie, sagteweefselchirurgie en neurochirurgie in. Jy sal ook gedek word vir diagnostiek en skanderings vir 'n finale diagnose.

Diagnose moet binne 48 uur na die tyd van 'n ongeluk gemaak word. As 'n siekte of verwante toestand binne 'n tydperk van ses (6) maande weer voorkom, sal dit as deel van die aanvanklike siekte-eis geag word. Mediese uitgawes wat met 'n ongeluk verband hou, sal tot (6) maande vanaf die datum van die ongeluk gedek word.

As die siekte-/ongeluksgebeurtenis slegs 'n konsultasiefooi en diagnostiese toetse tot gevolg het, met geen hospitaalopname nie, sal die geleentheid onder geringe sorg/diagnostiek en skanderings betaal word.

Die chirurgiese verwydering van 'n vreemde liggaam in die maag (iets wat jou troeteldier per ongeluk geëet/ingesluk het) is beperk tot een (1) gebeurtenis per troeteldier, per jaar.

Hersteloperasies van kruisligament(e) (knie) is beperk tot een (1) gebeurtenis per troeteldier, per jaar, na 'n wagtydperk van 12 maande. Voorafmagtiging word vereis voor toelating.

'n Wagtydperk van een (1) kalendermaand geld vir siekte. Dekking vir ongelukke is effektief sodra die eerste premie ontvang is.

## Waardige einde

As jou versekerde troeteldier sterf, betaal ons jou tot die bedrag wat volgens die polisskedule vir die koste van genadedood (indien van toepassing) en verassing of begrafnis aangedui word.

Dekking sluit die dood as gevolg van 'n ongeluk of siekte, medies geregverdigde genadedood en dood as gevolg van natuurlike oorsake in.

'n Wagtydperk van een (1) maand sal van toepassing wees in die geval van dood as gevolg van siekte en ses (6) maande in die geval van dood as gevolg van natuurlike oorsake. Toevallige dood word gedek sodra die eerste premie ontvang is.

## **Wat is uitgesluit van jou dekking?**

Ons sal jou nie dek vir koste wat verband hou met die volgende nie:

### **Aangebore / oorerflike toestande**

Vir die eerste 12 maande van dekking op die Kat-se-Snor, Pronk-Pou Plan, Veer-lig Plan of Hospitaal-haas Plan: heupdysplasie, elmboog displasie, verplasing van die patella (knieskyf), entropion, ektropion, kersie-oog, kruisligamentbreuk, Brachycephalic toestande in platgesig-rasse en Intervertebrale Skyfsiekte (IVDD) by langlyf-rasse. Totale uitsluiting van aangebore/oorerflike toestande op die Ongeluksvoël Plan.

### **Bestaande toestande**

Enige bestaande toestande word uitgesluit.

### **Siektes voorkombaar deur entstowwe**

Dit sluit in, maar is nie beperk tot die volgende nie:

Vir honde - hondesiekte, adenovirusinfeksies, parvovirus, hepatitis, bordetella, parainfluenza en/of hondsdolheid.

Vir katte - aansteeklike enteritis, katte-herpesvirus, katagtige calicivirus, respiratoriese kompleks van katte en/of hondsdolheid.

### **Vetsug en gedragstoestande**

Koste aangegaan vir die behandeling van vetsug en gedragstoestande.

### **Doelbewuste daad**

Besering of siekte as gevolg van opsetlike, nalatige of voorkombare daad, insluitend georganiseerde hondegevegte deur jou of 'n lid van jou huishouding.

### **Elektiewe en kosmetiese prosedures en diëte**

Elektiewe prosedures en kosmetiese prosedures wat geen mediese regverdiging het nie, word nie gedek nie. Spesiale voorskrifdiëte, voedsel, vitamienes en versorging word nie gedek nie.

Tandheelkundige behandelings word uitgesluit, tensy jy dekking vir geringe sorg gekies het. Vrywillige sterilisasie word ook uitgesluit tensy jy welstandsdekking gekies het.

### **Komplikasies**

Komplikasies van toestande word beperk deur die bedrae wat in hierdie polis vermeld word, of voorwaardes wat uitgesluit is van hierdie polis. Dit sluit diagnostiese toetse vir enige sodanige toestand in.

## **Eksperimentele behandeling**

Eksperimentele of ondersoekende behandeling of medisyne.

## **Teling**

Teling of toestande met betrekking tot teling.

## **Gedragsverandering**

Opleiding, terapie, medikasie of ander metodes of vorme van gedragsverandering .

## **Nie-SAVA-geregistreeerde persone**

Diens gelewer deur persone wat nie by die Suid-Afrikaanse Veeartsraad geregistreeer is nie.

## **Werkende troeteldiere**

Vir werkende troeteldiere is geen dekking van toepassing op enige toestand wat voortspruit uit aktiwiteite as gevolg van wedrenne, teling, wetstoepassing, bewaking of vir kommersiële gebruik nie.

## **Immunoterapie**

Koste wat verband hou met immunoterapie (insluitend allergeen-spesifieke immunoterapie) of selvervangingsterapieë, insluitend maar nie beperk tot stamselterapie nie.

## **Vervoer**

Koste verbonde aan losies of vervoer van 'n versekerde troeteldier.

## **Invoere en uitvoere**

Enige koste verbonde aan die invoer of uitvoer van 'n versekerde troeteldier.

## **Onluste, oorloë, politieke dade, openbare wanorde, terrorisme of enige poging tot sulke dade**

- Burgerlike oproer, arbeidsversteurings, oproer, staking, uitsluiting of openbare wanorde, of enige handeling of aktiwiteit wat berekend is, of wat gerig word om enige van die bogenoemde te veroorsaak.
- Oorlog, inval, daad van buitelandse vyand, vyandelikhede of oorlogsugtige operasies (of oorlog verklaar word of nie) of burgeroorlog.
- Muitery, militêre stygende of oorgeneemde mag, krygswet of staat van beleg, of enige ander gebeurtenis of oorsaak wat die proklamasie of instandhouding van krygswet of staat van beleg, opstand of revolusie bepaal.

- Enige poging of daad (hetsy namens 'n organisasie, liggaam, persoon of groep persone) bereken of gerig om enige staat of regering, of enige provinsiale, plaaslike of stamowerheid met geweld of deur middel van vrees, terrorisme of geweld omver te werp of te beïnvloed.
- Enige poging of daad wat bereken of gerig word om verlies of skade te bewerkstellig om enige politieke doel, doelwit of oorsaak te bevorder, of om enige sosiale of ekonomiese verandering teweeg te bring, of uit protes teen enige staat of regering of enige provinsiale, plaaslike of stamowerheid, of met die doel om vrees in die publiek of enige deel daarvan te inspireer.
- Die handeling van enige wettig-gevestigde owerheid deur die beheer, voorkoming, onderdrukking of enige ander manier wat handel oor enige gebeurtenis waarna in enige van die klousules hierbo verwys word.

### **Doelbewuste daad**

As jy doelbewus en opsetlik verlies, skade of besering veroorsaak.

### **Inflasie, oneerlikheid of bedrog**

As jy 'n eis instel of inligting of dokumentasie verskaf wat verband hou met 'n eis, wat op enige manier bedrieglik, oneerlik, opgeblaas, oordrewe of misleidend is, sal ons die hele eis verwerp en jou polis terugwerkend, vanaf die datum van die voorval, kanselleer.

Ons behou die reg voor om verdere stappe teen jou en/of die betrokke derde party te neem.

As ons 'n eis betaal en dan ontdek dat die eis gebaseer is op enige van die redes hierbo, moet jy die bedrag wat ons voorheen vereffen of uitbetaal het, terugbetaal.

### **Kernstowwe**

Kernwapenmateriaal, ioniserende bestraling of besoedeling deur radioaktiwiteit van enige kernbrandstof, of van enige kernafval, of deur die verbranding van kernbrandstof wat enige selfonderhoudende proses van kernsplyting insluit.

### **Onwettige aktiwiteite**

Enige verlies of skade wat veroorsaak word, met behulp van die versekerde troeteldier, vir of in verband met, enige onwettige aktiwiteit en/of die pleeg van enige misdad.

## Prosedure vir die hantering van klagtes

### Produkte en verkoopsdienste

As jy 'n klagte het oor die persoon wat die polis aan jou verkoop het of die produk wat jy gekoop het, kan jy dit doen deur ons Interne Klagte-hantering departement te kontak by:

E-pos: **dispuutresolusie@virseker.co.za**

Telefoonnommer: **0860 00 72 51**

### Administrasie en eise

As jy 'n klagte oor die administrasie van jou polis het, of 'n eis wat jy ingestel het, kan jy dit doen deur die Klagte-hantering departement te kontak by:

E-pos: **troetel-admin@virseker.co.za** (Administrasie) of  
**troetel-eis@virseker.co.za** (Eise)

Telefoonnommer: **0860 26 77 76**

### Voldoeningsdepartement

As jy van mening is dat die versekeraar enige regulatoriese of statutêre vereiste oortree het, deurdat die finansiële diens nie eerlik, regverdig, met die nodige vaardigheid, sorg en ywer gelewer is nie, en in belang van jou, die kliënt, kontak asseblief die Voldoeningsdepartement. Die Voldoeningsdepartement hanteer alle wetgewingverwante klagtes.

Telefoonnommer: **0860 99 99 54**

### WFAT Ombudsman

Ons is daartoe verbind om 'n regverdige en deursigtige klagtehanteringsproses te verseker en is toegewy aan 'n hersieningsproses van die hoogste standaard. As ons nie die saak tot jou bevrediging kan oplos nie, sal jy nog ses (6) maande hê om met regstappe te begin of die betrokke Nasionale Finansiële Ombud Skema (**www.nfosa.co.za**) te kontak.

Vir enige voldoenings-/nie- voldoeningsaangeleenthede rakende WFAT of die finansiële dienste wat gelewer word, kan jy die WFAT Ombudsman (**www.faisombud.co.za**) kontak. As jy nie hiermee voortgaan nie, sal alle voordele ingevolge hierdie polis, ten opsigte van sodanige eis, verlore gaan.

## **Jurisdiksie**

Hierdie polis is onderwerp aan die wette en statute wat in die Republiek van Suid- Afrika van toepassing is. Ons sal slegs hou by uitsprake wat eers deur 'n hof met bevoegde jurisdiksie in die Republiek van Suid-Afrika gelewer is, of verkry is. Ons is nie aanspreeklik vir enige regs-koste en uitgawes wat buite die Republiek van Suid- Afrika aangegaan word nie.

**Wil jy met ons gesels?**

**Skakel ons by 0860 26 77 76**

**Besoek [www.virseker.co.za](http://www.virseker.co.za)**

Virseker is 'n produk van Auto&General Versekeringsmaatskappy Bpk, 'n gelisensieerde nie-lewensversekeraar en finansiële diensverskaffer. Enige verwysing na "ons", "deur" of "met" op hierdie dokument verwys na Auto&General. Bepalings en voorwaardes aanlyn.

**virseker**  
'n Produk van Auto&General