



Ausgabe 03/2025

Allgemeine Versicherungs- bedingungen (AVB). wau-miau.

Informationen über Ihre Versicherung

Sehr geehrte Kundin
Sehr geehrter Kunde

Gerne informieren wir Sie über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (Artikel 3 des Versicherungsvertragsgesetzes).

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in diesem Dokument geschlechtsspezifische Wörter, diese gelten aber für alle Geschlechter.

Wer sind Ihre Vertragspartner?

Der Risikoträger für die vorliegende Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, CH-9001 St. Gallen. Zuständig für diese Versicherung ist: Europäische Reiseversicherung (in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen ERV genannt), Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der St. Alban-Anlage 26, Postfach, CH-4002 Basel.

Welches Recht bzw. welche Vertragsgrundlagen kommen zur Anwendung?

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht. Vertragsgrundlagen bilden z.B. der Antrag, die Kundeninformation, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), ggf. weitere Besondere Bedingungen oder Zusatzbedingungen und die Police. Im Übrigen gilt das Schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag. Bei Wohnsitz/Sitz des Versicherungsnehmers im Fürstentum Liechtenstein gilt liechtensteinisches Recht und es gelten die Bestimmungen des liechtensteinischen Versicherungsvertragsgesetzes.

Welche Risiken sind versichert, und welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?

Die Ereignisse, bei deren Eintritt ERV zu einer Leistung verpflichtet ist, ergeben sich aus dem Versicherungsantrag, der Police und den entsprechenden AVB.

Um welche Versicherung handelt es sich?

Bei Ihren Versicherungen handelt es sich grundsätzlich um Schadenversicherungen; Summenversicherungen werden in den Vertragsunterlagen (z.B. Police) ausdrücklich als solche benannt.

Welche Versicherungsleistungen werden erbracht?

Die Höhe bzw. die Höchstgrenze und die Art der Versicherungsleistungen sind dem Versicherungsantrag, der Police und den entsprechenden AVB zu entnehmen. Gleiches gilt für Franchisen, Selbstbehalte, Kostenanteile und Karenzfristen.

Wie hoch ist die geschuldete Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt vom gewählten Versicherungsschutz und von den versicherten Risiken ab. Details zu der Prämie und den gesetzlichen Abgaben und Gebühren (z.B. eidgenössischer Stempel) sind dem Versicherungsantrag, der Police bzw. der Prämienrechnung zu entnehmen. Die Prämie wird, sofern nicht anderweitig vereinbart, einmal im Jahr erhoben. Bei Ratenzahlung bleibt die gesamte Jahresprämie geschuldet. ERV behält sich vor, einen Ratenzuschlag zu verrechnen. Wird der Vertrag vorzeitig aufgelöst, erstattet ERV die nicht verbrauchte Prämie gemäss den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen zurück.

Welche Pflichten bestehen bei Vertragsabschluss?

Als Antragsteller ist der Versicherungsnehmer gemäss Art. 6 des Versicherungsvertragsgesetzes verpflichtet, die Antragsfragen (z.B. Geburtsdatum, Vorschäden) vollständig und richtig zu beantworten. Hat der Versicherungsnehmer beim Abschluss der Versicherung eine schriftlich oder in einer anderen Textform gestellte Frage unvollständig oder falsch beantwortet, so ist ERV berechtigt, innert vier Wochen seit Kenntnis der Anzeigepflichtverletzung den Vertrag zu kündigen. Wird der Vertrag durch eine solche Kündigung aufgelöst, so erlischt auch die Leistungspflicht für bereits eingetretene Schäden, soweit deren Eintritt oder Umfang durch die unvollständig oder falsch mitgeteilte Tatsache beeinflusst worden ist. Sind bereits Leistungen erbracht worden, können diese zurückgefordert werden.

Welche weiteren Pflichten haben Sie als Versicherungsnehmer?

Unter die wesentlichen Pflichten des Versicherungsnehmers fällt beispielsweise Folgendes:

- Bei Abklärungen von ERV, so z.B. bei Abklärungen im Schadenfall, hat der Versicherungsnehmer mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).
- Im Schadenfall sind die zumutbaren Massnahmen zur Minderung und Klärung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).
- Führt eine Veränderung der in Versicherungsantrag und Police festgehaltenen erheblichen Tatsachen zu einer Erhöhung des Risikos, besteht die Pflicht, dies ERV unverzüglich mitzuteilen (Gefahrserhöhung).

Wann beginnt und endet Ihr Versicherungsvertrag?

Der Vertrag beginnt und endet an dem im Versicherungsantrag und in der Police aufgeführten Datum. Wurde ein Versicherungsnachweis oder eine provisorische Deckungszusage abgegeben, gewährt ERV ab dem darin festgesetzten Tag bis zur Zustellung der Police Versicherungsschutz. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils stillschweigend um 365 Tage, wenn nicht ein Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen vor Ablauf schriftlich oder in einer anderen Textform kündigt.

Der Vertrag kann unter anderem durch Kündigung vorzeitig beendet werden

- nach einem Schadenfall, für den ERV Leistungen erbracht hat:
 - durch den Versicherungsnehmer, spätestens 14 Tage, nachdem er von der Auszahlung Kenntnis erhalten hat; der Versicherungsschutz erlischt 14 Tage nach dem Eintreffen der Kündigung;
 - durch ERV spätestens bei der Auszahlung; der Versicherungsschutz erlischt 14 Tage nach dem Eintreffen der Kündigung;
- bei Erhöhung der Prämien, der Franchise, der Kostenanteile oder Änderungen der AVB seitens ERV: durch den Versicherungsnehmer auf Ende des Versicherungsjahres, wenn er mit der Neuregelung nicht einverstanden ist (vorbehalten bleiben behördlich vorgeschriebene Anpassungen wie Änderung der Prämien, der Franchisen, der Entschädigungsgrenzen, des Deckungsumfanges, die Anpassung an die nächsthöhere Altersklasse oder der Abgaben und Gebühren) bei gesetzlich geregelten Deckungen. ERV gibt dem Versicherungsnehmer die Änderung spätestens 30 Tage vor Ablauf des laufenden Versicherungsjahres bekannt. Die Kündigung ist gültig, wenn sie spätestens am letzten Tag des laufenden Versicherungsjahres bei ERV eintrifft. Ohne Kündigung bis zum letzten Tag des Versicherungsjahres gilt die Vertragsänderung als vom Versicherungsnehmer akzeptiert.

Wann besteht ein Widerrufsrecht?

Der Versicherungsnehmer kann seinen Antrag zum Abschluss des Vertrages oder die Erklärung zu dessen Annahme schriftlich oder in einer anderen Textform widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald der Versicherungsnehmer den Vertrag beantragt oder angenommen hat. Die Frist ist eingehalten, wenn der Versicherungsnehmer am letzten Tag der Widerrufsfrist seinen Widerruf ERV mitteilt oder seine Widerrufserklärung der Post übergibt. Ausgeschlossen ist das Widerrufsrecht bei kollektiven Personenversicherungen, vorläufigen Deckungszusagen, Vereinbarungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat. Eine Jahresprämie/Einmalprämie bleibt dann geschuldet, wenn ein geschädigter Dritter gutgläubig Ansprüche gegenüber ERV geltend machen kann.

Was geschieht bei einer Gefahrserhöhung und -minderung?

Ändert sich während der Vertragsdauer eine für die Beurteilung der Gefahr erhebliche Tatsache, deren Umfang die Parteien bei Vertragsabschluss festgestellt haben, hat der Versicherungsnehmer dies ERV sofort schriftlich oder in einer anderen Textform anzuzeigen. Als erheblich gelten alle Gefahrstatsachen, über welche ERV vom Versicherungsnehmer im Antragsformular oder auf sonstiges Befragen (z.B. Risikofragebogen, Risiko- und Betriebsmerkmale usw.) Auskunft verlangt hat. Unterlässt der Versicherungsnehmer diese Mitteilung, so ist ERV für die Folgezeit nicht an den Vertrag gebunden. Ist die Mitteilung erfolgt, kann ERV rückwirkend ab Zeitpunkt der Gefahrserhöhung die Prämie entsprechend erhöhen oder den von der Änderung betroffenen Teil innert 14 Tagen nach Eingang der Anzeige kündigen. Der Vertrag erlischt vier Wochen nach Eintreffen der Kündigung. Das gleiche Kündigungsrecht steht dem Versicherungsnehmer zu, wenn über die Prämienerrhöhung keine Einigung erzielt werden sollte. Bei einer wesentlichen Gefahrminderung ist der Versicherungsnehmer berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von vier Wochen schriftlich oder in einer anderen Textform zu kündigen oder, falls ERV einwilligt, eine Prämienreduktion zu verlangen. Lehnt ERV eine Prämienreduktion ab oder ist der Versicherungsnehmer mit der angebotenen Reduktion nicht einverstanden, so ist der Versicherungsnehmer berechtigt, den Vertrag innert vier Wochen seit Zugang der Stellungnahme mit einer Frist von vier Wochen schriftlich oder in einer anderen Textform zu kündigen. Die Prämienreduktion wird mit dem Zugang der Mitteilung bei ERV wirksam.

Welche Personendaten werden bearbeitet und weshalb?

Sämtliche personenbezogenen Daten werden gemäss der geltenden Datenschutzgesetzgebung bearbeitet. Verantwortlich für die Bearbeitung Ihrer Personendaten ist ERV. In den Hinweisen zum Datenschutz unter www.wau-miau.ch/datenschutz finden Sie weitere Informationen zu den Bearbeitungszwecken (z.B. Betrieb von Versicherungsgeschäften, Marketingaktivitäten, Tarifierung und individuelle Produkterstellung, Risikoprüfung sowie Abwicklung von Schadenfällen, Empfänger im In- und Ausland) sowie Ihre Rechte.

Welche Gebühren werden in Rechnung gestellt?

Rechnungen von ERV sind innert 30 Tagen zu begleichen. Bei Mahnungen und Betreibungen stellt ERV folgende Gebühren in Rechnung:

- Gebühr für eine gesetzliche Mahnung CHF 20.–
- Gebühr für die Einleitung einer Betreibung (zuzüglich amtlicher Betreibungs- und Gerichtskosten) CHF 50.–
- Gebühr für die Löschung einer Betreibung CHF 80.–. (Die Löschung erfolgt nur, wenn alle Ausstände beglichen sind.)

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

- 1 **Generelle Bestimmungen**
- 2 **Kranken- und Unfallversicherung**
- 3 **Lost & Found Service**
- 4 **Telefon- und Videokonsultationen via PocDoc®**
- 5 **Glossar**

Paketvarianten

Massgebend für den Leistungsanspruch ist der abgeschlossene Versicherungsvertrag. Die Versicherungssummen –und die Franchise verstehen sich pro Kalenderjahr.

ERV übernimmt bei tierärztlichen Behandlungskosten des versicherten Tieres, nach Abzug der jährlichen Franchise, 90% der Kosten bis zum vertraglich vereinbarten Höchstbetrag pro Kalenderjahr. Der Kostenanteil des Versicherungsnehmers setzt sich zusammen aus der Franchise und dem Selbstbehalt von 10%.

Beispiel einer Kostenabrechnung aus der Grunddeckung – Tierärztliche Behandlung infolge Krankheit	Berechnung Angaben in CHF
Behandlungskosten infolge tierärztlicher Behandlung	1000.–
Gewählte Franchise pro Kalenderjahr	500.–
Kostenübernahme durch ERV 90% der Behandlungskosten, nach Abzug der Franchise	450.–
Restliche Franchise für das Jahr	0.–

Beispiel einer Kostenabrechnung aus der Prävention – Tierärztliche Behandlung infolge Kastration	Berechnung Angaben in CHF
Behandlungskosten infolge Kastration	800.–
Maximale Versicherungssumme pro Kalenderjahr für Prävention	300.–
Gewählte Franchise pro Kalenderjahr	500.–
Anrechnung der Behandlungskosten an Franchise	300.–
Guthaben für Prävention	0.–
Restliche Franchise für das Jahr	200.–
Da die Franchise (CHF 500.–) die maximale Versicherungssumme für Präventionsfälle (CHF 300.–) übersteigt, übernimmt ERV keine Kosten .	

Kranken- und Unfallversicherung	wau-miau Basic	wau-miau Clever	wau-miau Optima	wau-miau Exclusive
Versicherungssumme	unlimitiert, sofern nicht anders vermerkt			
Franchise pro Kalenderjahr	gemäss Police			
Kostenübernahme durch ERV	90% der Kosten (nach Abzug der gewählten Franchise) Angaben in CHF			
Grunddeckung • Tierärztliche Behandlungen und Medikamente • Diagnostetests und radiologische Untersuchungen • Chirurgische Eingriffe • Aufenthalts- und Verpflegungskosten • Notfallzuschläge	✓ ✓ ✓ – –	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Transport Bergung, Rettung, Notfalltransport	–	300.–	500.–	500.–
Rehabilitation Chiropraktik, manuelle/apparative Physiotherapie	–	300.–	500.–	500.–
Komplementär-/Alternativmedizin Akupunktur, Osteopathie, Bioresonanz, Phytotherapie, Homöopathie	–	300.–	500.–	500.–
Prävention Chirurgische Kastration, obligatorische Impfungen	–	300.–	500.–	500.–
Zahnmedizin Zahn- und Kiefererkrankungen	–	300.–	500.–	500.–
Chemo- und Strahlentherapie Chemotherapien und Bestrahlung zur Behandlung von Krebserkrankungen	–	–	5000.–	5000.–
Erb- und Rassekrankheiten sowie Skeletterkrankungen Behandlung von erb- und rassebedingten Krankheiten, Kreuzbandrisse, Hüft- und Ellbogendysplasie, Patellaluxation	–	–	5000.–	5000.–
Zusatzleistungen • Euthanasie • Verschreibungspflichtiges Spezialfutter • Lost & Found Service (Unterstützung bei vermissten Tieren)	–	–	500.–	500.–
Telefon- und Videokonsultationen via PocDoc® • Erste-Hilfe-Set • Zugang zur PocDoc®-App • Telemedizin 24/7 • Videokonsultationen 24/7	–	–	–	✓ ✓ ✓ gemäss Police

Die nachstehenden generellen Bestimmungen und das Glossar gelten für alle Paketvarianten.

1 Generelle Bestimmungen

1.1 Versicherungsnehmer und versicherte Tiere

- A Die Versicherung ist gültig, wenn der Versicherungsnehmer seinen zivilrechtlichen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Schweiz oder in Liechtenstein hat.
- B Versichert ist das auf der Versicherungspolice aufgeführte Tier.
- C Es können nur gesunde Tiere, die älter als 3 Monate und jünger als 6 Jahre sind, versichert werden.
- D Versicherbar sind Hunde und Katzen, die in der Schweiz oder Liechtenstein gehalten werden. Sollte der Versicherungsnehmer seinen Wohnsitz nach ausserhalb der Schweiz oder Liechtenstein verlegen, so endet der Versicherungsschutz per Wegzugsdatum.
- E Ausgeschlossen ist die Versicherung von Tieren, die zum Zweck der gewerbsmässigen Zuchthaltung laut Tierschutzverordnung (TSchV) gehalten werden.

1.2 Geltungsbereich und ausserterminliches Vertragsende

- A Die Versicherung ist, wo nicht anders erwähnt, weltweit gültig.
- B Wird der Vertrag vor Ende der Vertragsdauer aus einem gesetzlichen oder vertraglichen Grunde aufgehoben, so erstattet ERV die nicht verbrauchte Prämie zurück, es sei denn, der Versicherungsnehmer kündigt den Vertrag im Schadenfall und der Vertrag war im Zeitpunkt des Erlöschens weniger als 12 Monate in Kraft.
- C Im Todesfall des versicherten Tieres endet der Vertrag mit dem Tod. ERV ist für die Prämienrückerstattung ein offizielles Dokument oder die Bestätigung des Tierarztes vorzulegen.
- D Vermisste Tiere müssen ERV innert fünf Tagen gemeldet werden. Wird das versicherte Tier innerhalb von 2 Monaten nachweislich nicht gefunden, gilt es als verschollen. Der Vertrag wird nach Ablauf der 2 Monate rückwirkend (Datum des Wegfalls des versicherten Risikos) aufgehoben.
- E Die Leistungspflicht von ERV erlischt per Vertragsende. Dies gilt auch für laufende Versicherungsfälle. Dabei ist das jeweilige Behandlungsdatum massgebend.

1.3 Prämienzahlung, Vertragsänderung und Prämien erhöhungen mit steigendem Alter des Tieres

- A Die Prämien werden gemäss dem auf der Rechnung angegebenen Datum zur Zahlung fällig. Werden die Prämien bis zur jeweiligen Fälligkeit nicht entrichtet, fordert ERV den Versicherungsnehmer schriftlich oder in einer anderen Textform zur Zahlung innert angemessener Nachfrist auf. Nach Ablauf der Nachfrist ruht die Leistungspflicht für Schäden, welche vom Ablauf der Mahnfrist an bis zur vollständigen Zahlung der Prämien eingetreten sind.
- B Der Versicherungsnehmer kann eine Vertragsänderung beantragen. ERV ist berechtigt, Unterlagen/Informationen für die Risikoprüfung beim Versicherungsnehmer zu verlangen, und kann darauf gestützt die Vertragsänderung ablehnen.
- C Die Prämien werden bis zur Erreichung des 11. Geburtstages des versicherten Tieres per Prämienfälligkeit an die nächsthöhere Altersklasse angepasst. Die Anpassung der Prämie an die nächsthöhere Altersklasse erfolgt, wenn Ihr Tier den dritten, fünften, siebten, neunten und elften Geburtstag erreicht hat. **Die Anpassung an die nächsthöhere Altersklasse berechtigt nicht zur Kündigung ausserhalb der vertraglichen Kündigungsfrist von drei Monaten.**

1.4 Besitzer- und Halterwechsel

- A Bei Verkauf, Umtausch, Halterwechsel oder Verschenkung des versicherten Tieres hat der Versicherungsnehmer ERV innerhalb von 14 Tagen nach erfolgter Änderung schriftlich zu benachrichtigen. Die Rechte und Pflichten aus dem bestehenden Vertrag gehen auf den neuen Besitzer bzw. Halter über.
- B Der neue Besitzer bzw. Halter hat die Möglichkeit, binnen 30 Tagen nach erfolgter Handänderung schriftlich auf die Übernahme der Versicherung zu verzichten. ERV hat ebenfalls das Recht, innerhalb von 14 Tagen, nach Kenntnisnahme der Handänderung, vom Vertrag zurückzutreten. Der Vertrag endet frühestens 30 Tage nach der Kündigung.

1.5 Pflichten im Schadenfall

- A Wenden Sie sich im Schadenfall an den Schadendienst von ERV, Postfach, CH-4002 Basel. Melden Sie den Schadenfall online unter www.wau-miau.ch/schaden.
- B Der Versicherungsnehmer hat vor und nach dem Schadenfall alles zu unternehmen, was zur Abwendung oder Minderung und zur Klärung des Schadens beiträgt. Dem Versicherer
- sind unverzüglich verlangte Auskünfte zu erteilen,
 - sind die notwendigen Dokumente einzureichen und
 - ist eine Zahlungsverbindung (IBAN des Bank- oder Postkontos) anzugeben.
- D Bei Erkrankung oder Unfall ist so bald als möglich ein Tierarzt beizuziehen und dessen Anordnungen ist Folge zu leisten. Auf Verlangen von ERV stellt der Versicherungsnehmer die zur Prüfung des Falles notwendigen tierärztlichen Berichte zur Verfügung. Der Tierarzt ist von der Einhaltung des Berufsgeheimnisses gegenüber ERV zu entbinden. ERV kann auf eigene Kosten ein Tier durch ihren Vertrauentierarzt oder einen Leistungserbringer ihrer Wahl untersuchen lassen.
- E Schadenfälle, die hinsichtlich Unfall- oder Krankheitsbefund zu Streitigkeiten führen, werden einer veterinärmedizinischen Fakultät in der Schweiz zur Beurteilung unterbreitet.
- F Bei schuldhafter Verletzung der Pflichten im Schadenfall ist der Versicherer befugt, die Entschädigung um den Betrag zu kürzen, um den sie sich bei bedingungsgemässen Verhalten vermindert hätte.
- G Die Leistungspflicht des Versicherers entfällt, wenn vorsätzlich unwahre Angaben gemacht werden, Tatsachen verschwiegen werden oder die verlangten Pflichten unterlassen werden, wenn dadurch dem Versicherer ein Nachteil erwächst.

1.6 Ansprüche gegenüber Dritten

- A Ist der Versicherungsnehmer von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist ERV anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat der Versicherungsnehmer seine Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der Aufwendungen an ERV abzutreten.
- B Bei Mehrfachversicherung (freiwillige oder obligatorische Versicherung) erbringt ERV ihre Leistungen subsidiär, es sei denn, die Versicherungsbedingungen des anderen Versicherers enthalten ebenfalls eine Subsidiärklausel. In diesem Fall sind die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung anwendbar.
- C Bestehen mehrere Versicherungen bei konzessionierten Gesellschaften, so werden die Kosten gesamthaft nur einmal vergütet.

1.7 Weitere Bestimmungen

- A Zu Unrecht bezogene Leistungen sind ERV samt den dadurch entstandenen Auslagen innert 30 Tagen ab Kenntnisnahme zurückzuerstatten.
- B Die Ansprüche verjähren 5 Jahre nach Eintritt des Schadenfalles.
- C Haltung, Unterkunft und Behandlung der versicherten Tiere haben dem Tierschutzgesetz (TSchG) und der Tierschutzverordnung (TSchV) zu entsprechen.
- D Adressänderungen sind ERV unverzüglich zu melden. Bei Unzustellbarkeit des Versicherungsvertrages oder der Prämienrechnung ruht die Leistungspflicht von ERV für Schäden, welche vom Ablauf des vorhergehenden Versicherungsjahres an bis zur vollständigen Zahlung der Prämien eingetreten sind.
- E ERV erbringt Leistungen grundsätzlich in CHF. Für die Umrechnung von Fremdwährungen kommt der Wechselkurs des Tages zur Anwendung, an dem diese Kosten von der versicherten Person gezahlt wurden.
- F Mit der Schadenzahlung durch ERV tritt der Versicherungsnehmer seine Forderung aus dem Versicherungsvertrag pauschal und automatisch an ERV ab.
- G ERV bietet nur insoweit Versicherungsschutz und ist nur insoweit bei Schadenforderungen oder sonstigen Begünstigungen haftbar, als diese keiner Sanktionsverletzung oder Beschränkung der UN-Resolutionen und keiner Verletzung von Handels- oder Wirtschaftssanktionen der Schweiz, der Europäischen Union, dem Vereinigten Königreich und der Vereinigten Staaten von Amerika entgegenstehen.

2 Kranken- und Unfallversicherung

2.1 Versicherte Ereignisse und Leistungen

- A ERV übernimmt bei Unfall oder Krankheit des versicherten Tieres, nach Abzug der jährlichen Franchise, 90% der nachstehenden Kosten bis zum vertraglich vereinbarten Höchstbetrag pro Ereignis und Kalenderjahr (abschliessende Aufzählung). Der Kostenanteil und die Franchise gehen zu Lasten des Versicherungsnehmers.
- Tierärztliche Behandlungskosten bei einem anerkannten Tierarzt in der Schweiz oder in Europa, ambulant oder stationär;
 - Diagnosemassnahmen oder radiologische Untersuchungen;
 - Chirurgische Eingriffe;
 - Arzneimittel und Hilfsmittel – massgebend bleiben die Listen über Tierarzneimittel des Institutes für Veterinärpharmakologie und –toxikologie oder Swissmedic;
 - Aufenthalts- und Verpflegungskosten in der Praxis oder im Spital;
 - Notfallzuschläge;

Transport

- g) Bergung und Rettung des Tieres, sowie notfallmässiger Transport mit einer Tierambulanz;

Rehabilitation

- Chiropraktik;
- Manuelle/apparative Physiotherapie;

Komplementär-/ Alternativmedizin

- Akupunktur;
- Osteopathie;
- Bioresonanz;
- Phytotherapie;
- Homöopathie;

Prävention

- Chirurgische Kastration;
- Impfungen und Nachimpfungen;

Zahnmedizin

- r) Zahnmedizinische Behandlung infolge Zahn- und Kiefererkrankungen;

Chemotherapie/ Bestrahlung

- s) Chemotherapien und Bestrahlung zur Behandlung von Krebs Erkrankungen, Tumoren und Lymphomen;

Erb- und Rassenkrankheiten sowie Skeletterkrankungen

- Behandlung von erb- und rassenbedingten Krankheiten;
- Kreuzbandrisse, Hüft- und Ellenbogendysplasien, Patellarluxation;

Zusatzleistungen

- Euthanasie: Kosten für das Einschläfern;
- verschreibungspflichtiges Spezialfutter;
- Lost & Found Service;

Telefon- und Videokonsultationen

- y) Konsultationen per Telefon oder Video über die von ERV zur Verfügung gestellte Partnerplattform von PocDoc®.

Für die Inanspruchnahme der Kosten gelten zum Einschlafen und zum Spezialfutter die Bedingungen gemäss Ziff. 2, für den Lost & Found Service die Bedingungen gemäss Ziff. 3 und für die Telefon- und Videokonsultationen die Bedingungen gemäss Ziff. 4.

B Gesamthaft sind diese Leistungen durch die jeweilige versicherte Summe gemäss Police und der Tabelle «Paketvarianten» in diesen AVB begrenzt.

2.2 Karenzfristen – Leistungsbeschränkung durch ERV

Während des nachstehend genannten Zeitraums bei Beginn der Versicherung erfolgt durch ERV keine Leistung:

- Unfall: 10 Tage nach Versicherungsbeginn;
 - Krankheit: 30 Tage nach Versicherungsbeginn;
 - Erb- und rassenbedingte Krankheiten: 90 Tage nach Versicherungsbeginn.
- Diese Karenzfristen gelten ebenfalls für zusätzlich abgeschlossenen Leistungen bei einer Anpassung des Versicherungsvertrags (Produktupgrades).

2.3 Weitere Bestimmungen

A Sämtliche unter Ziff. 2.1 aufgeführten Leistungen müssen wirksam und zweckmässig und wirtschaftlich sein und sind von einem anerkannten Tierarzt zu verordnen und zu erbringen.

B Bei Unfall oder Krankheit ist die Deckung im Ausland auf Behandlungen während der ersten 60 Tage einer Reise beschränkt.

C ERV bezahlt marktübliche tierärztliche Leistungen. Bei einer überhöhten Rechnungsstellung können die Leistungen durch ERV, unter Vorlage von Rechnungen vergleichbarer Behandlungen, gekürzt werden. Als marktüblich gilt der Durchschnittspreis für Behandlungen, welche durch Vorlage von drei vergleichbaren Rechnungen anerkannter Tierärzte aus der Schweiz belegt werden kann.

D ERV kann bei den nachstehenden Änderungen den Vertrag ab dem neuen Versicherungsjahr anpassen:

- Prämien;
- Leistungen;
- Franchisen und Selbstbehaltsregelungen;
- gesetzliche Abgaben und Gebühren.

Die angepassten Vertragsbedingungen werden dem Versicherungsnehmer spätestens einen Monat vor Beginn des neuen Versicherungsjahres mitgeteilt. Aufgrund der Änderungen ist der Versicherungsnehmer berechtigt, die Police zu kündigen. Ohne Kündigung bis spätestens zum letzten Tag des laufenden Versicherungsjahres, gilt die Anpassung als akzeptiert.

2.4 Ausschlüsse

Von der Versicherung ausgeschlossen sind:

- Krankheiten, Unfälle, Invalidität, Geburtsgebrechen, Missbildungen, Erbkrankheiten, rassenbedingte Erkrankungen, Skeletterkrankungen, sowie den Folgen daraus, die sich vor Versicherungsbeginn, während der Karenzfrist oder bei einer Vertragsänderung (siehe Ziff. 1.3 B) ereignet haben, oder erkennbar waren;
- Erbkrankheiten und rassespezifische Erkrankungen sind ausschliesslich in den Produktpaketen Optima und Exclusive gedeckt;
- tierärztliche Honorare für Vorsorgeuntersuchungen sowie Kosten für die Kennzeichnung von Tieren (z.B. Anbringen von Mikrochips oder Heimtierpässe);
- prophylaktische Massnahmen (z.B. Zeckenschutz, Entwurmen, Zahnsteinentfernung) – davon ausgenommen sind Impfungen und Nachimpfungen;
- chirurgische Eingriffe ästhetischen Charakters (z.B. Zahnsteinentfernung) und deren Folgen sowie alle korrekativen Eingriffe;
- Diätbehandlungen, Ernährungsberatung sowie jede Nahrung, die auf diesen Zweck ausgerichtet ist, und jegliche Futterergänzungsmittel – massgebend bleiben die Listen über Tierarzneimittel des Institutes für Veterinärpharmakologie und -toxikologie oder Swissmedic;
- Trächtigkeit, Wurf und deren Folgen, ausser in krankheitsbedingten Fällen (z.B. Kaiserschnitt bei Geburtskomplikationen);
- die Folgen von Infektionskrankheiten, falls das Tier nicht grundimmunisiert ist;
- Ermüdungs- und Erschöpfungszustände, nervöse, psychische und psychosomatische Störungen, Entwicklungsstörungen und Verhaltensstörungen (z.B. Aggressivität);
- Schädigungen des Tieres, die durch haftpflichtige Drittpersonen oder Tiere zugefügt werden und eine zivilrechtliche Haftung zur Folge haben, sowie absichtliche Schädigungen des Tieres durch den Tierhalter;
- Gesundheitsbeeinträchtigungen, die sich anlässlich von Wettkämpfen, Trainings oder einer Jagd ereignen, in denen das Tier einem oder mehreren anderen Tieren direkt gegenübersteht (wie beispielsweise Windhundrennen);
- alle Folgen von Kriegsbewegungen, Aufruhr oder Massenbewegungen, Erdbeben, Steinschlag, Überschwemmungen, Lawinen oder atomaren Ereignissen, mit Ausnahme der Folgen des Einsatzes des Tieres für die Suche bzw. Rettung von Verletzten im Rahmen der genannten Ereignisse;
- alle Folgen von Nichteinhaltung des Tierschutzgesetzes (TSchG), der Tierschutzverordnung (TSchV) und der Verordnung des EDI über Ausbildungen in der Tierhaltung und im Umgang mit Tieren (TSchAV);
- jegliche Zuschläge auf Rechnungen, insbesondere für Hausbesuche, Versandkosten (Porto und Verpackung), Rechnungsgebühren sowie Mahngebühren;
- neue Behandlungsmethoden ohne klinische Studien;
- Behandlungen, die aufgrund unterlassener oder versäumter tierärztlichen Kontrollen oder nicht wahrgenommenen Behandlungsempfehlungen des Tierarztes erforderlich werden;
- Kosten für telemedizinische Leistungen und Videokonsultationen, sofern nicht das entsprechende Produktpaket Exclusive gewählt wurde und diese nicht über PocDoc® abgewickelt wurden.

2.5 Vorgehen im Schadenfall

A Melden Sie den Schadenfall online unter www.wau-miau.ch/schaden.

B Folgende Dokumente müssen ERV u.a. eingereicht werden:

- Im ersten ERV gemeldeten Schadenfall: Krankengeschichte seit Geburt/Übernahme durch einen neuen Tierarzt.
- Die bezahlte, detaillierte Original-Tierarztrechnung. Diese hat folgende Angaben zu beinhalten: das Behandlungsdatum, die Adressdaten des Tierhalters, den Namen und die Codierung des versicherten Tieres, die Diagnose, die erbrachten tierärztlichen Leistungen, die verabreichten Medikamente, den Rechnungsbetrag für die entsprechenden Leistungen sowie die Adressdaten des behandelnden Tierarztes,
- die Belege, Quittungen und durch den Tierarzt für das versicherte Tier ausgestellte Rezepte.

C ERV kann die Übersetzung fremdsprachiger Unterlagen auf Kosten des Versicherungsnehmers in eine Landessprache der Schweiz oder ins Englische verlangen.

3 Lost & Found Service

A Versicherte Ereignisse und Leistungen
Lost & Found Service übernimmt die Kosten des Versicherungsnehmers bei der Suche nach vermissten, versicherten Tieren.

- Aufruf durch einen lokalen Radiosender;
- Schaltung eines Inserates in der Lokalpresse;
- Eingabe einer Vermisstmeldung beim kantonalen Tierfundbüro sowie in der Internet-Datenbank der STMZ Schweizerische Tiermeldezentrale AG www.stmz.ch. Die Suche nach dem vermissten Tier erstreckt sich dabei auf eine Zeitdauer von maximal 2 Monaten;
- Die Kosten für die Bergung und Rettung verletzter Tiere.

B Um Leistungen zu beanspruchen, müssen vermisste Tiere ERV innerhalb von fünf Tagen gemeldet werden.

4 Telefon- und Videokonsultationen via PocDoc®

A Der Versicherungsnehmer erhält Zugang zu telemedizinischen Dienstleistungen und Videokonsultationen. Die telemedizinischen Leistungen stehen kostenlos zur Verfügung und bieten allgemeine medizinische Beratung durch qualifiziertes Fachpersonal.

Zusätzlich können Videokonsultationen mit Tierärzten, über die durch PocDoc® bereitgestellte Plattform gebucht werden. Die Kosten für diese Konsultationen werden von ERV übernommen, begrenzt auf fünf Konsultationen pro Kalenderjahr. Nicht genutzte Konsultationen verfallen am Ende des Kalenderjahres.

B Keine Kosten übernommen werden für:

- Videokonsultationen, die über den maximalen jährlichen Leistungsumfang hinausgehen (mehr als fünf Konsultationen pro Kalenderjahr);
- Konsultationen, die ausserhalb der durch den Versicherer bzw. PocDoc® bereitgestellten Plattform stattfinden;

C ERV haftet nicht für:

- medizinische Fehldiagnosen oder Behandlungsfehler, die während der Telefon- oder Videokonsultationen auftreten;
- Verspätungen, Ausfälle oder technische Störungen bei der Bereitstellung der telemedizinischen Dienste;
- Schäden, die durch Empfehlungen durch das medizinische Fachpersonal während der Konsultation entstehen.

D Die telemedizinischen Leistungen und Videokonsultationen sind zu den auf der Plattform angegebenen Zeiten verfügbar. Weitere Informationen zur Nutzung sowie technische Unterstützung erhalten Sie unter www.wau-miau.ch/exclusive.

5 Glossar

A **Ausland**

Als Ausland gilt nicht die Schweiz und nicht das Land, in dem der Versicherungsnehmer einen ständigen Wohnsitz hat.

B **Behandlungskosten**

Behandlungskosten werden lediglich übernommen, sofern deren Wirkung wissenschaftlich bewiesen und dokumentiert ist.

E **Erbkrankheit**

Als Erbkrankheiten werden Erkrankungen und Abweichungen bezeichnet, die familiär gehäuft oder durch sogenannte Neumutationen, also neu auftretende Veränderungen des Erbguts, in der bis dahin unbelasteten Gesamtheit der betreffenden Gattung erscheinen. Eine solche Krankheit (z.B. Ellbogen- und Hüftgelenkdysplasien) kann zu einem beliebigen Zeitpunkt im Leben des betreffenden Tieres auftreten, so auch bei der Geburt. Eine genetische Disposition (Veranlagung) wird einer Erbkrankheit gleichgestellt.

Europa

Unter den Geltungsbereich Europa fallen sämtliche zum europäischen Kontinent zählenden Staaten und die Mittelmeerinseln und die Kanarischen Inseln, Madeira sowie die aussereuropäischen Mittelmeerrandstaaten. Die Ostgrenze nördlich der Türkei bilden der Gebirgskamm des Urals sowie die Staaten Aserbaidschan, Armenien und Georgien, welche ebenfalls zum Geltungsbereich Europa zählen.

F **Franchise**

Fixer Betrag bei der Kranken- und Unfallversicherung, den der Versicherungsnehmer im Schadenfall zu übernehmen hat. Die Franchise gilt jeweils pro Kalenderjahr.

K **Kalenderjahr**

Der Zeitraum zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember eines Jahres.

Karenzfrist

Zeitspanne nach Beginn der Versicherung oder nach einer Vertragsanpassung, während der die Leistungen nicht gewährt werden. Details siehe Ziff. 2.2.

Krankheit

Krankheit ist jede Beeinträchtigung der körperlichen Gesundheit, die nicht Folge eines Unfalles ist und die eine medizinische Untersuchung oder Behandlung bei einem Tierarzt erfordert.

R **Rasse**

Eine abschliessende Liste der zur Auswahl stehenden Rassen findet sich unter www.wau-miau.ch/rassen.

Rassenbedingte Erkrankungen

Bei rassenbedingten Erkrankungen handelt es sich um Leiden, die besonders häufig bei einer bestimmten Rasse auftreten. Sie können mehrere Gründe haben, beispielsweise genetische Voraussetzungen bei einer Rasse, die die jeweilige Erkrankung wahrscheinlich machen. Eine solche Erkrankung kann zu einem beliebigen Zeitpunkt im Leben des betreffenden Tieres auftreten, so auch bei der Geburt.

S **Schweiz**

Unter den Geltungsbereich Schweiz fallen die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

Selbstbehalt

Ist die jährliche Franchise ausgeschöpft, zahlt ERV für weitere anfallende Kosten 90%. Der Selbstbehalt von 10% entspricht den Kosten, die der Versicherungsnehmer im Schadenfall selbst bezahlen muss.

Skeletterkrankungen

Unter Skeletterkrankungen fallen Kreuzbandrisse, Hüft- und Ellenbogendysplasien sowie Patellaluxationen. Diese Aufzählung ist abschliessend.

T **Tierarzt**

Die anerkannten Tierärzte und Therapeuten finden sich auf der [wau-miau](http://www.wau-miau.ch/fragen) Webseite unter www.wau-miau.ch/fragen.

U **Unfall**

Unfall ist die plötzliche, nicht beabsichtigte, schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den Körper des Tieres, die eine Beeinträchtigung der körperlichen Gesundheit zur Folge hat und die eine medizinische Untersuchung oder Behandlung bei einem Tierarzt erfordert.

V **Versicherungsnehmer**

Versicherungsnehmer ist die Person, die mit ERV einen Versicherungsvertrag abgeschlossen hat. Als Versicherungsnehmer gilt der Tierhalter.