



Unfall- & Krankenversicherung für Hunde und Katzen

Versicherungsbedingungen Calingo Insurance AG

Ausgabe: Dezember 2025

Willkommen in unserem Rudel

Vielen Dank für dein Vertrauen in Calingo. Wir freuen uns riesig, dich und deine Fellnase als Teil unseres Rudels willkommen zu heissen

Wir alle haben unsere vierbeinigen Fellnasen tief in unsere Herzen geschlossen. Sie sind unsere Therapeuten, Personal Trainer, geduldigen Zuhörer und Familienmitglieder. Anders als bei uns Menschen gibt es keine obligatorische Krankenkasse, die sie schützt, wenn es ihnen nicht gut geht, sie krank oder verletzt sind.

Mit Calingo hat dies ein Ende. Wir bieten deiner Fellnase den passenden Schutz und stellen sicher, dass du deinem Haustier jederzeit die angemessene Behandlung bieten kannst, indem wir für die Tierarztkosten aufkommen.

Uns ist bewusst, dass Versicherungsbedingungen nicht die spannendste Lektüre ist. Trotzdem bitten wir dich darum, dir ein paar Minuten zu nehmen, um dieses Dokument durchzulesen. Es wird dir helfen, die Leistungen besser zu verstehen. Einen kurzen Überblick über die wesentlichen Inhalte und die wichtigsten Punkte der Calingo Haustierversicherung findest du im Dokument [Produktinformation](#).

Bitte melde dich bei uns, wenn du Fragen oder Vorschläge hast, wie wir das Produkt verbessern können, oder gern auch wenn du dich beschweren möchtest. Dein Feedback, positiv als auch negativ, hilft uns eure Bedürfnisse besser zu verstehen und den Schutz für unsere vierbeinigen Fellnasen stetig zu verbessern.

Du erreichst uns unter



Telefon

043 588 39 20



E-Mail

service@calingo.ch



Tierarztbesuch melden

www.pet.calingo.ch

Inhaltsverzeichnis

Das Wichtigste in Kürze.....	4
Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)	6
1 Versicherungsschutz.....	6
1.1. Versicherte Haustiere	6
1.2. Versicherte Risiken/Versicherungsfall Grundpaket	6
1.3. Versicherte Risiken / Versicherungsfall Zusatzdeckung	8
1.4. Risikoausschlüsse	8
1.5. Leistungen des Versicherers.....	9
2 Einen Tierarztbesuch einreichen.....	10
3 Allgemeine Regelungen.....	11
3.1. Örtlicher Geltungsbereich	11
3.2. Zeitlicher Geltungsbereich.....	12
3.3. Prämienzahlung.....	12
3.4. Dauer des Versicherungsvertrages	13
3.5. Anpassung des Versicherungsvertrages.....	13
3.6. Anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	13
3.7. Sanktionen.....	14
3.8. Mitteilungen	14
4 Wesentliche Pflichten Haustierbesitzerin / Versicherungsnehmerin	14
4.1. Wesentliche Pflichten Haustierbesitzerin.....	14
4.2. Wesentliche Pflichten Versicherungsnehmerin	14
5 Definitionen	16

Das Wichtigste in Kürze

Die nachstehende Kundeninformation gibt dir einen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrages (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG). Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich aus dem Versicherungsvertrag und den Vertragsbedingungen. Im Übrigen gelten zudem die Bestimmungen des VVG.

In diesem Dokument werden die Versicherungsnehmenden sowie Drittpersonen aus Gründen der Lesbarkeit in der weiblichen Form verwendet. Diese bezieht sich selbstverständlich auch auf männliche Personen.

Wer ist Versicherer?

Die Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG, Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen (im Folgenden der Versicherer genannt), eine Aktiengesellschaft mit Sitz in der Schweiz.

Wer ist Calingo Insurance AG?

Calingo Insurance AG (im Folgenden Calingo genannt) mit Sitz in der Schweiz ist ein gebundener Vermittler in Bezug auf die Vermittlung von Unfall- und Krankenversicherungen für Haustiere. Zwischen dem Versicherer und Calingo besteht ein Zusammenarbeitsvertrag mit dem Inhalt, dass der Versicherer für Produkte von Calingo die Risikotragung übernimmt, so dass die Rückerstattungen der Tierarztrechnungen zu jeder Zeit gewährleistet sind.

Wann beginnt und endet der Vertrag?

Der Versicherungsschutz beginnt an dem im Versicherungsvertrag festgelegten Tag. Für Krankheiten besteht eine 30-tägige Karenzfrist (Sperrfrist) ab dem Versicherungsbeginn. Dies bedeutet, dass wir in dieser Frist keine Kosten für Krankheiten übernehmen können. Die Versicherung gilt ein Jahr. Zum Ablauf erhält die Versicherungsnehmerin ein Erneuerungsangebot von Calingo. Der Vertrag verlängert sich zu den offerierten Konditionen, sofern der Versicherungsvertrag nicht schriftlich oder

in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, gekündigt wird.

Beide Vertragsparteien können den Vertrag jederzeit schriftlich kündigen. Die Kündigung wird immer erst am letzten Tag des aktuellen Monats wirksam, in dem die Kündigung beim Versicherer oder bei der Versicherungsnehmerin eintrifft. Bei jedem Tierarztbesuch, der zu einer Leistung führt, hat jede Partei ebenso das Recht, den Vertrag zu kündigen.

Wird ein Versicherungsvertrag vorzeitig (unterjährig) gekündigt / aufgelöst, ist die Versicherungsprämie nur für die Zeit bis zur Vertragsauflösung /-kündigung geschuldet.

Wenn die Versicherungsnehmerin den Versicherungsvertrag im ersten Vertragsjahr nach Abschluss kündigt, in diesem Jahr aber bereits Leistungen ausbezahlt wurden, ist jedoch die ganze Jahresprämie geschuldet.

Wann und wie kann der Vertrag widerrufen werden?

Die Versicherungsnehmerin kann den Versicherungsvertrag innerhalb von 14 Tagen nach der Zustimmung (Unterbreitung des Antrags zum Vertragsabschluss oder Annahme des Vertrages) schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt, sobald die Versicherungsnehmerin den Vertrag beantragt oder angenommen hat. Die Frist ist eingehalten, wenn die Versicherungsnehmerin am letzten Tag der Widerrufsfrist den Widerruf der Gesellschaft mitteilt oder die Widerrufserklärung der Post übergibt. Die Parteien müssen bereits empfangene Leistungen zurückerstatten.

Welche Risiken sind versichert?

Die versicherten Risiken sowie der Umfang des Versicherungsschutzes ergeben sich aus dem Versicherungsvertrag sowie aus den Versicherungsbedingungen.

Versichert sind die in dem Versicherungsvertrag aufgeführten Haustiere, beziehungsweise die entstehenden Tierärztkosten aus den Behandlungen der aufgeführten Haustiere.

Die Behandlung muss von einer Tierärztin

empfohlen und durchgeführt werden.

Wir übernehmen z.B. keine Kosten für:

- Behandlungen, die auf Wunsch der Versicherungsnehmerin durchgeführt werden und nicht von einer Tierärztin verschrieben wurden.
- Behandlungen, die während der 30-tägigen Karenzfrist durchgeführt werden.

Wo gilt der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz für die versicherten Haustiere besteht weltweit.

Wann gilt der Versicherungsschutz?

Es sind nur Ereignisse versichert, die während der Vertragsdauer eintreten.

Wie hoch ist die Prämie und wann ist diese fällig?

Die Prämienhöhe sowie deren Fälligkeit sind im Versicherungsvertrag festgehalten.

Welches sind die wichtigsten Pflichten der Versicherungsnehmerin?

- Das Wohl des Tieres steht im Vordergrund. Die Versicherungsnehmerin hat zu jeder Zeit die Bestimmungen des Schweizer Tierschutzgesetzes zu respektieren und ihr Haustier nach bestem Wissen und Gewissen zu behandeln.
- Wir empfehlen der Versicherungsnehmerin, ihr Haustier regelmässig (mindestens jedoch alle 12 Monate) von einer Tierärztin untersuchen zu lassen und die Impfeempfehlungen umzusetzen. Eine Unterlassung kann zu Leistungskürzungen führen, wenn ein Zusammenhang zwischen Behandlung und Unterlassung der regelmässigen Untersuchungen besteht.
- Der Versicherungsnehmerin obliegt eine Melde-, Auskunfts- und Belegpflicht; sie muss insbesondere bei Eintritt des Versicherungsfalles die Tierarztrechnung

unverzüglich einreichen.

- Es ist sehr wichtig, dass die Versicherungsnehmerin beim Abschluss der Versicherung für ihr Haustier korrekte Angaben macht. Wenn die Versicherungsnehmerin absichtlich falsche Angaben macht, unehrlich handelt oder einen übertriebenen oder falschen Anspruch erhebt, sehen wir uns gezwungen:

- deinen Versicherungsvertrag zu annullieren oder zu stornieren,
- deinen Anspruch nicht zu bezahlen und
- alle Prämien ab dem Datum der betrügerischen Forderung einzubehalten.

Weitere Pflichten und Obliegenheiten sind in Absatz 4.1 und 4.2 aufgeführt.

Wie und wo kann eine Tierarztrechnung eingereicht werden?

Eine Tierarztrechnung muss so schnell wie möglich nach dem Erhalt bei Calingo eingereicht werden, spätestens jedoch nach 30 Tagen. Wird diese Frist nicht eingehalten, kann es zu Leistungskürzungen kommen. Die Tierarztrechnung muss online unter www.pet.calingo.ch übermittelt werden.

Wie schützen Calingo und der Versicherer meine Daten?

Die Privatsphäre unserer Kundinnen sowie der verantwortungsvolle und rechtskonforme Umgang mit Daten sind uns sehr wichtig. Bei der Bearbeitung von Personendaten halten wir uns jederzeit an das geltende Recht, insbesondere das Schweizer Datenschutzrecht sowie die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). Hier geht's zu unserer Datenschutzerklärung (pet.calingo.ch/datenschutzerklaerung).

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

1 Versicherungsschutz

1.1 Versicherte Haustiere

Versichert sind die im Versicherungsvertrag aufgeführten Haustiere (Hunde und Katzen).

1.2 Versicherte Risiken/Versicherungsfall Grundpaket

Die von dir gewählten Deckungen, die Versicherungssummen, die Selbstbehalte sowie die Kostenübernahme durch Calingo sind auf deinem persönlichen Versicherungsvertrag aufgeführt. Sämtliche nachfolgende Behandlungen müssen von einer Tierärztin empfohlen und erbracht werden. Wir übernehmen keine Kosten für Behandlungen, die du selbst wünschst und / oder die nicht von einer Tierärztin verschrieben oder durchgeführt wurden. Die Tierärztinnen werden gemäss Referenztarif von Calingo für ihre Leistungen rückvergütet.

Wir empfehlen dir, dein Haustier mindestens alle 12 Monate einer tierärztlichen Kontrolle (inkl. Zahnuntersuchung) zu unterziehen und dabei die tierärztlichen Impf- & Behandlungsempfehlungen umzusetzen. Verzichtest du auf die regelmässige Kontrolle oder die Umsetzung der tierärztlichen Empfehlung, kann es zu Leistungskürzungen kommen, wenn ein Zusammenhang zwischen der oben beschriebenen Empfehlung und der behandelten Kondition besteht.

Allgemeine tierärztliche Behandlung bei Unfall und Krankheit

- Wenn die zuständige Tierärztin oder Tierpraxisassistentin eine Behandlung für dein Haustier empfiehlt, übernehmen wir die Kosten für diese Behandlung.
- Die Behandlung muss von einer Tierärztin oder einer Tierarzthelferin durchgeführt werden.

Ausschlüsse

- Wir übernehmen keine Kosten für plastische Eingriffe und wiederherstellende Chirurgie aus ästhetischen Gründen und deren Folgen.

Zahnbehandlung

- Wir übernehmen die Kosten für Zahnbehandlungen, die von deiner Tierärztin aufgrund von Zahnerkrankungen oder Unfällen angeordnet wurden.
- Wir zahlen lediglich für Kronen, wenn sie aufgrund eines Unfalls erforderlich sind.

Ausschlüsse

- Wir bezahlen nicht für Behandlungen, welche durch eine jährliche Zahnuntersuchung hätten verhindert werden können. Regelmässige Kontrollen helfen dir und deinem Haustier, damit sich keine folgeschweren Erkrankungen entwickeln.

Präventive Behandlung

- Bei präventiven Behandlungen übernehmen wir, nach Aufbrauchen der Jahresfranchise, die Kosten bis zur im Versicherungsvertrag aufgeführten Versicherungssumme für:
 - a. Impfungen;
 - b. Kastration;
 - c. Zahnsteinentfernung;
 - d. Floh- und Wurmkuren;
 - e. die jährliche tierärztliche Kontrolle;

- f. Alterschecks (für Hunde ab 8 Jahren, Katzen ab 10 Jahren).

Für andere präventive Behandlungen werden keine Kosten übernommen.

Notfallbetreuung

- Wenn du oder ein Familienmitglied aufgrund eines Notfalls in ein Krankenhaus eingeliefert werden müsst, übernehmen wir die Kosten für die Unterbringung deines Haustieres in einer Tierpension oder bei einer Haustiersitterin.

Ausschlüsse

- Wir übernehmen keine Kosten für die Betreuung deines Haustiers bei einem geplanten Aufenthalt im Krankenhaus.

Notfallbehandlung

- Wenn deine Tierärztin beschliesst, dass eine Behandlung ausserhalb der Sprechzeiten erforderlich ist, übernehmen wir die durch den Notfall zusätzlich anfallenden Behandlungskosten.
- Ist ein Hausbesuch notwendig, übernehmen wir die dadurch zusätzlich anfallenden Kosten, wenn du eine Jahresversicherungssumme Krankheit und Unfall von min. CHF 12'000 versichert hast.

Ausschlüsse

- Wir übernehmen keine Kosten, wenn deine Tierärztin der Meinung ist, dass die Behandlung bis zu den normalen Sprechstundenzeiten warten kann.

Komplementärmedizinische Behandlung

- Wenn bei deinem Haustier
 - a. eine Hydrotherapie;
 - b. eine Behandlung mit homöopathischem oder pflanzlichem Arzneimittel;
 - c. Akupunktur;
 - d. Physiotherapie;
 - e. Osteopathie;
 - f. Chirotherapie oder
 - g. eine Lasertherapie

erforderlich ist, werden die Kosten von uns übernommen. Komplementärmedizinische Behandlungen müssen von einer Therapeutin oder Tierärztin mit entsprechender Ausbildung empfohlen und durchgeführt werden. Durch Calingo anerkannte Fachpersonen sind in dieser [Liste](#) aufgeführt sowie unter www.pet.calingo.ch/faq.

Fortgeschrittene Behandlungen

Wir übernehmen die Kosten für Stammzellenbehandlung, Gentherapie und Prothesen, wenn deine Tierärztin dies empfiehlt und alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft wurden.

Für andere fortgeschrittene Behandlungen werden keine Kosten übernommen.

Verhaltensmedizinische Behandlungen

Wir zahlen für Verhaltensbehandlungen, wenn dein Haustier von deiner Tierärztin an eine Verhaltensspezialistin überwiesen wurde. Die Verhaltensstörung deines Haustieres muss von einer Fachärztin in Verhaltensmedizin behandelt werden. Als durch Calingo anerkannte Fachpersonen gelten Tierärztinnen, welche der Vereinigung [STVV](#) oder Berufsverbänden mit äquivalenten Ausbildungen angeschlossen sind.

Ausschlüsse

- Wir übernehmen keine Kosten für verhaltensmedizinische Behandlungen, wenn die Kondition gemäss einer Fachärztin in Verhaltensmedizin auf mangelhafte Erziehung zurückzuführen ist.
- Wir übernehmen keine Kosten für verhaltensmedizinische Behandlungen, wenn das Haustier, nach den Bestimmungen des Schweizer Tierschutzgesetzes (TSchG) und Tierschutzverordnung (TSchV), nicht artgerecht gehalten wurde.

Medizinalfutter

- Wir übernehmen die Kosten für verschreibungspflichtiges Futter, das von deiner Tierärztin im Rahmen der Behandlung deines Haustieres wegen einer Krankheit oder Verletzung verschrieben wird.

Ausschlüsse

- Wir erstatten keine Kosten für Futter, das zur Gewichtsabnahme verschrieben wird.
- Wir erstatten keine Kosten für Nahrungsergänzungsmittel, auch wenn diese von der Tierärztin verschrieben wurden.

1.3. Versicherte Risiken / Versicherungsfall Zusatzdeckung

Vorerkrankungen

- Wir übernehmen bis zum im Versicherungsvertrag vereinbarten Betrag die Kosten für die Behandlung von Vorerkrankungen und Unfällen, sofern dein Haustier vor Vertragsbeginn dafür behandelt wurde oder eine Diagnose erhalten hat.

Ausschlüsse

- Vorerkrankungen, die innerhalb von drei Monaten vor Inkrafttreten des Vertrags erstmals diagnostiziert oder behandelt wurden, sind im Rahmen der Deckung «Vorerkrankungen» nicht versichert. Kosten für daraus resultierende Folgebehandlungen werden nicht übernommen.

1.4. Risikoausschlüsse

In den folgenden Fällen können wir keine Versicherungsleistung gewähren:

- a. Behandlungen und Operationen, die nicht von einer Tierärztin oder einer anerkannten Fachperson angeordnet und erbracht wurden.
- b. Besteht ein Zusammenhang zwischen der empfohlenen, versäumten jährlichen tierärztlichen Kontrolle oder der nicht wahrgenommenen Impf- und Behandlungsempfehlung der Tierärztin und einem Unfall oder einer Erkrankung des Tieres, können Leistungen gekürzt oder abgelehnt werden.
- c. Wenn dein Haustier jünger als 8 Wochen alt ist.
- d. Bei einem Tierarztbesuch besteht eine Karenzfrist in den ersten 30 Tagen ab Versicherungsbeginn für Krankheitsfälle, Erbkrankheiten und Geburtsgebrechen. Kosten für daraus resultierende Folgebehandlungen, werden nicht übernommen.
Bei einem Unfall oder für die Rückerstattung von präventiven Behandlungen gilt keine Karenzfrist.
- e. Bei Vorerkrankungen, die vor Inkrafttreten des Vertrags diagnostiziert oder behandelt wurden, sowie deren Folgen. Ausgenommen sind Vorerkrankungen im Rahmen der Zusatzdeckung «Vorerkrankungen». In diesem Fall gelten die Bestimmungen zu Vorerkrankungen gemäss Artikel 1.3. in Verbindung mit und 1.4 g.
- f. Bei tierärztlichen Berichten und Ausweisen, die auf deinen Wunsch hin erstellt werden.

- g. Bei Kosten für die Registrierung des Tieres und das Anbringen von Mikrochips.
- h. Bei jeglichen Kosten im Zusammenhang mit der Behandlung einer Krankheit oder Verletzung, die direkt oder indirekt durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten deinerseits verursacht wurde, sei es durch Handlung oder Unterlassung.
- i. Unfälle, die sich bei Veranstaltungen (Rennen, Coursing) mit Wettbewerbscharakter ereignen. Unfälle beim Training sind jedoch versichert.
- j. Für eine Behandlung, die nicht auf anerkannten medizinischen und komplementärmedizinischen Praktiken basiert.
- k. Nicht angemessene und übliche (Abweichung vom Referenztarif von Calingo) Tierarztkosten.
- l. Für Diätbehandlungen, Behandlungen oder Krankheit als Folge von Übergewicht sowie spezifische Nahrung und Medikamente, die auf diesen Zweck ausgerichtet sind. Es sei denn die Gewichtszunahme ist das Ergebnis einer diagnostizierten Krankheit.
- m. Bei Kosten die im Zusammenhang mit der Fortpflanzung stehen, zum Beispiel Trächtigkeit, Geburt, Unfruchtbarkeit, Gentests, etc.
- n. Bei Schädigung deines Haustieres, die durch Drittpersonen oder Tiere zugefügt werden. Besitzt die Drittperson keine Haftpflichtversicherung oder kann sie nicht ermittelt werden, übernehmen wir die Kosten.
- o. Wenn dein Haustier andere Tiere oder Menschen verletzt oder Eigentum einer Drittperson beschädigt.
- p. Wir erbringen keine Leistungen, wenn dadurch anwendbare Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen verletzt werden.
- q. Alle Folgen von Krieg, Aufruhr oder Massenbewegungen, Revolution, Rebellion, Aufstand, atomaren Ereignissen, Seuchen, Epidemien und Pandemien sowie Terror, Gewalttaten aus politischen, religiösen oder ideologischen Gründen.

1.5. Leistungen des Versicherers

1. Entschädigung

Bei Behandlungen und Operationen der versicherten Haustiere erstatten oder übernehmen wir die erforderlichen Kosten durch die tierärztliche Behandlung, jedoch maximal bis zur im Versicherungsvertrag aufgeführten Versicherungssummen.

Die Versicherungsnehmerin beteiligt sich an den Kosten der beanspruchten Leistungen durch eine Kostenbeteiligung.

Massgebend für die Erhebung des Kostenanteils ist das Behandlungsdatum oder der Zeitpunkt der Inanspruchnahme der versicherten Leistung.

Von der Versicherungsnehmerin bezahlte Leistungen werden in Schweizer Franken rückvergütet.

Je nach Deckungen gibt es folgende Kostenbeteiligungen:

2. Jahresfranchise

Es gilt die im Versicherungsvertrag vereinbarte Franchise. Eine allfällige Leistungsbegrenzung wird erst nach Ausschöpfung der Franchise angewendet. Es wird maximal die versicherte Versicherungssumme an die Jahresfranchise angerechnet.

Beispiel Berechnung Kostenbeteiligung nach Jahresfranchise in CHF:

- Leistungsgrenze (max. Kosten, welche pro Jahr übernommen werden): 6'000
- Jahresfranchise: 1'000
- Prozentuale Kostenübernahme Versicherer: 100% (Bei Eigenanteil 0%)

- **Behandlungskosten Fall 1: 4'000**
 - Abzüglich Jahresfranchise: 3'000 (4'000 – 1'000)
 - Anwendung Leistungsgrenze: 6'000 (greift nicht, da Leistungsgrenze > Behandlungskosten)
 - **Kostenübernahme Versicherer: 3'000** (3'000 * 100%)
 - **Kostenbeteiligung Versicherungsnehmerin: 1'000**
- **Behandlungskosten Fall 2: 600**
 - Abzüglich Jahresfranchise: 600 (600 – 0) (Franchise bereits ausgeschöpft durch Fall 1)
 - Anwendung Leistungsgrenze: 6'000-3'000= 3'000 (greift nicht, da Leistungsgrenze > Behandlungskosten)
 - **Kostenübernahme Versicherer: 600** (600* 100%)
 - **Kostenbeteiligung Versicherungsnehmerin: 0**

3. Kostenübernahme und Selbstbehalt

Es gelten die im Versicherungsvertrag vereinbarten Kostenübernahme und Selbstbehalt.

Eine allfällige Leistungsbegrenzung wird erst nach Anwendung der Kostenbeteiligung und Abzug des Selbstbehaltes angewendet. Ist ein Selbstbehalt pro Vorerkrankung zu entrichten, fallen alle Tierarztbesuche für die gleiche Behandlung unter diesen Selbstbehalt.

Beispiel Berechnung Kostenbeteiligung in CHF:

- Leistungsgrenze (max. Tierarztkosten, welche für diese Behandlung übernommen werden): 1400
- Selbstbehalt: 300
- Prozentuale Kostenübernahme Versicherer: 80%
- **Behandlungskosten: 1'000**
 - Abzüglich Selbstbehalt: 700 (1000 – 300)
 - Anwendung Leistungsgrenze: 1400 (greift nicht, da Leistungsgrenze > Behandlungskosten)
 - **Kostenübernahme Versicherer: 560** (700 * 80%)
 - **Kostenbeteiligung Versicherungsnehmerin: 440**

2 Einen Tierarztbesuch einreichen

1. Wie wir Tierarztrechnungen bearbeiten

Wir bemühen uns, alle Tierarztrechnungen so schnell wie möglich zu bearbeiten. Wir halten dich über den aktuellen Stand auf dem Laufenden, damit du weisst, wo sich deine Meldung im Prozess befindet. Wenn wir eine Tierarztrechnung nicht bezahlen können, versprechen wir dir zu erklären, warum dies nicht möglich ist.

2. Tierarztbesuchsmeldung durch Versicherungsnehmerin

Eine Tierarztrechnung muss so schnell wie möglich nach dem Erhalt bei Calingo eingereicht werden, spätestens jedoch nach 30 Tagen. Wird diese Frist nicht eingehalten, kann es zu Leistungskürzungen kommen. Melde uns einen Tierarztbesuch online unter www.pet.calingo.ch.

Folgende Dokumente müssen Calingo bei einer Tierarztbesuchsmeldung übermittelt werden:

- a. Calingo kann die Krankengeschichte sowie eine Auflistung der entsprechenden Tierärztinnen, welche die Behandlungen durchgeführt haben, verlangen.
- b. Die originale Tierarztrechnung mit folgenden Angaben:
 - Datum der Erstdiagnose,

- das Behandlungsdatum,
- der Name des Tieres,
- die Diagnose,
- die erbrachten tierärztlichen Leistungen und Medikamente,
- der Rechnungsbetrag für die entsprechende Leistung,
- der Name, die Adresse und die Telefonnummer der Tierärztin, die das Tier behandelt hat.

c. Die Belege, Quittungen und die durch die Tierärztin für das versicherte Tier ausgestellten Rezepte.

Alle für den Tierarztbesuch relevanten Dokumente müssen Calingo zur Verfügung gestellt werden. Zusätzlich hat Calingo das Recht, weitere Dokumente (z.B. Hergang) bei der Versicherungsnehmerin sowie Auskünfte bei Dritten (z.B. behandelnde Tierärztin) einzuholen.

3. Tierarztbesuchmeldung durch Tierärztin

Die behandelnde Tierarztpraxis kann den Tierarztbesuch auch für dich melden. Wenn deine Tierärztin sich an uns wendet, um den Versicherungsschutz zu überprüfen, teilen wir ihr die Einzelheiten deines Versicherungsschutzes mit.

4. Gutachten

Calingo kann die Untersuchung des versicherten Tieres an eine andere Tierärztin weiterleiten, die wir zum Zweck einer unabhängigen Bewertung und eines Fachgutachtens wählen. Wenn wir dich darum bitten, muss das versicherte Haustier, auf unsere Kosten, von dieser Tierärztin untersucht werden.

Im Zusammenhang mit dieser Untersuchung werden Mehrkosten (z.B. Kosten für Anreise) die mit dem Tierarztbesuch zusammenhängen bis max. CHF 200 rückvergütet. Einkommensverluste durch das Wahrnehmen dieses Termins fallen nicht unter Mehrkosten und werden nicht übernommen.

Sollte es zu Uneinigkeiten zwischen der Versicherungsnehmerin und Calingo aufgrund unterschiedlicher tierärztlicher Gutachten kommen, können wir gemeinsam eine unabhängige Tierärztin bestimmen, deren Entscheidung für beide Parteien bindend ist.

5. Entschädigung von Leistungserbringenden

Grundsätzlich schuldet die Versicherungsnehmende den Leistungserbringenden (z.B. behandelnde Tierärztin) den in Rechnung gestellten Betrag. Vereinbarungen zwischen Calingo und den Leistungserbringenden über eine Direktzahlung bleiben vorbehalten.

3 Allgemeine Regelungen

3.1. Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz für die versicherten Haustiere besteht weltweit. Entschädigt werden die Behandlungskosten einer von der zuständigen Behörde anerkannten Tierärztin gemäss dem dort üblichen Referenztarif.

Sollte die versicherte Person den ständigen Wohnsitz nicht mehr in der Schweiz haben, wird die Versicherung auf Ende des Monats gekündigt, in dem der Wohnsitz ins Ausland verlegt wurde.

3.2. Zeitlicher Geltungsbereich

Es sind nur Ereignisse versichert, die während der Vertragsdauer eintreten und unter Berücksichtigung der Karenzfrist. Folgende Karenzfristen sind zu beachten:

- a) Unfall und Prävention: bei diesen Behandlungen übernimmt der Versicherer die Kosten ab Vertragsbeginn.
- b) Krankheit: in den ersten 30 Tagen ab Vertragsbeginn übernimmt der Versicherer keine Kosten für Diagnosen oder Behandlungen. Kosten für daraus resultierende Folgebehandlungen, werden nicht übernommen.
- c) Zusatzdeckung Vorerkrankungen: der Versicherer übernimmt keine Kosten für Diagnosen oder Behandlungen, die innerhalb von drei Monaten vor Inkrafttreten des Vertrags erstmals diagnostiziert oder behandelt wurden. Kosten für daraus resultierende Folgebehandlungen werden nicht übernommen.

3.3. Prämienzahlung

1. Fälligkeit

Die Prämie ist grundsätzlich per Fälligkeitsdatum gemäss Rechnung zu bezahlen. Ist eine Ratenzahlung vereinbart, so kann Calingo einen Ratenzuschlag verrechnen. Die einzelnen Teilzahlungen der Prämie sind erst an ihrem jeweiligen Fälligkeitsdatum gemäss Rechnung fällig. Noch nicht fällige Raten gelten als gestundet.

Falls die Prämie oder eine einzelne Rate nicht bezahlt wird, so wird eine Mahnung versendet. Ab Versand der Mahnung ist die 14-tägige Frist zur Zahlung einzuhalten.

Verstreicht die in der Mahnung gesetzte Frist zur Bezahlung der Prämie ungenutzt, so ruht die Leistungspflicht durch Calingo ab erstem Tag nach Ablauf der Mahnfrist bis zur vollständigen Bezahlung aller zu diesem Zeitpunkt offenen Forderungen aus diesem Vertrag. Alle Krankheiten oder Unfälle, die in dieser Zeitspanne auftreten oder behandelt werden, bleiben nach Begleichen der Forderung ausgeschlossen.

Calingo behält sich das Recht vor, eine Mahngebühr von bis zu CHF 30 zu berechnen.

Der Versicherer ist berechtigt, nach ungenutztem Ablauf der Mahnfrist den Vertrag zu kündigen. Sämtliche Dokumente wie Rechnung, Mahnung oder Kündigung werden ausschliesslich auf digitalem Weg (E-Mail) versendet.

2. Rückerstattungen

Die für das laufende Versicherungsjahr vereinbarte Prämie ist bei vorzeitiger Aufhebung des Vertrages aus einem gesetzlichen oder vertraglich vorgesehenen Grund anteilmässig nur bis zum Zeitpunkt der Vertragsaufhebung geschuldet.

Die volle Jahresprämie bleibt jedoch geschuldet, wenn der Versicherer im ersten Versicherungsjahr Leistungen erbracht hat.

3. Vertragsanpassungen

Der Versicherer kann bei den nachstehenden Änderungen den Vertrag ab dem neuen Versicherungsjahr anpassen:

- a) Prämien,
- b) Selbstbehaltsregelungen,
- c) Leistungen,
- d) gesetzliche Abgaben,
- e) Gebühren.

Werden Vertragsanpassungen vorgenommen, werden die neuen Vertragsbedingungen der Versicherungsnehmerin bis spätestens einen Monat vor Beginn des neuen Versicherungsjahres mitgeteilt.

Ohne Kündigung bis spätestens am letzten Tag des Versicherungsjahres gilt dies als Zustimmung der Versicherungsnehmerin zu den Vertragsanpassungen.

3.4. Dauer des Versicherungsvertrages

1. Beginn und Ende der Versicherung

Der Versicherungsschutz beginnt an dem im Versicherungsvertrag festgelegten Tag. Die Versicherung gilt ein Jahr und verlängert sich anschliessend stillschweigend von Jahr zu Jahr, sofern der Versicherungsvertrag nicht schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, gekündigt wird.

Beide Vertragsparteien können den Vertrag jederzeit schriftlich kündigen. Die Kündigung wird immer erst am letzten Tag des aktuellen Monats wirksam.

2. Kündigung im Leistungsfall

Der Vertrag kann von beiden Parteien im Anschluss an die Meldung eines Tierarztbesuches spätestens bei der letzten erbrachten Leistung gekündigt werden.

Wird der Vertrag durch die Versicherungsnehmerin gekündigt, so erlischt der Versicherungsschutz mit dem Empfang der Kündigung durch den Versicherer sofort.

Wird der Vertrag durch den Versicherer gekündigt, so erlischt der Versicherungsschutz 14 Tage nachdem der Versicherungsnehmerin die Kündigung mitgeteilt wurde.

3. Vertragsbeendigung im Todesfall

Im Todesfall des Haustiers endet der Vertrag am Todesdatum.

4. Sonstige Aufhebungsgründe

Der Versicherer behält sich ausserdem vor, den Vertrag zu kündigen oder davon zurückzutreten bei:

- a) betrügerischer Begründung des Versicherungsanspruchs,
- b) absichtlichem Herbeiführen des versicherten Ereignisses,
- c) Verletzung des Veränderungsverbotes im Schadenfall.

Die Kündigung wird jeweils mit Zustellung bei der Versicherungsnehmerin wirksam.

3.5. Anpassung des Versicherungsvertrages

Die Versicherungsnehmerin kann den Deckungsumfang des Versicherungsvertrages zum Beginn der neuen Vertragsperiode anpassen. Die Anpassungen müssen bis 14 Tage vor dem Beginn der neuen Vertragsperiode telefonisch oder schriftlich an Calingo mitgeteilt werden.

Wurden Behandlungen aufgrund einer fehlenden Deckung im bestehenden Versicherungspaket abgelehnt, gilt die zugrunde liegende gesundheitliche Kondition bei einem Wechsel in ein höheres Versicherungspaket als Vorerkrankung.

3.6. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Anwendbares Recht

Auf den Versicherungsvertrag ist materielles schweizerisches Recht anwendbar.

2. Gerichtsstand

Für Streitigkeiten aus dem Versicherungsvertrag sind die ordentlichen schweizerischen Gerichte zuständig.

3.7. Sanktionen

Die Leistungspflicht entfällt, soweit und solange anwendbare gesetzliche Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen der Leistung aus dem Vertrag entgegenstehen.

3.8. Mitteilungen

Mitteilungen an die Versicherungsnehmerin erfolgen rechtsgültig an die Calingo zuletzt bekannte E-Mail-Adresse. E-Mail und Adressänderungen sind Calingo umgehend bekanntzugeben.

4 Wesentliche Pflichten Haustierbesitzerin / Versicherungsnehmerin

4.1. Wesentliche Pflichten Haustierbesitzerin

Als Tierhalterin bist du für die Gesundheit und das Wohlergehen des versicherten Haustiers verantwortlich. Du triffst die nötigen Vorkehrungen und Massnahmen damit dein Haustier keine unnötigen Krankheiten oder Verletzungen erleidet. Folgende Punkte müssen diesbezüglich umgesetzt werden:

- a. Du hältst zu jedem Zeitpunkt die Bestimmungen des Schweizer Tierschutzgesetzes ein.
- b. Du sorgst dafür, dass dein Haustier alle 12 Monate einer tierärztlichen Kontrolle (inkl. Zahnuntersuchung) unterzogen wird.
- c. Wenn dein Haustier trotzdem erkrankt oder verunfallt, musst du dafür sorgen, dass eine Tierärztin dein Haustier unverzüglich untersucht. Behandlungsempfehlungen müssen befolgt werden.

4.2. Wesentliche Pflichten Versicherungsnehmerin

- a. Tierarztbesuchmeldung
Bei Eintritt des Versicherungsfalles muss die Tierarztrechnung unverzüglich durch die Versicherungsnehmerin eingereicht werden. Die Versicherungsnehmerin hat dem Versicherer, soweit möglich, jede Untersuchung über Ursache und Höhe der Tierarztrechnung und über den Umfang der Entschädigungspflicht zu gestatten sowie jede Auskunft dazu vollständig und wahrheitsgemäss, auf Verlangen schriftlich, zu erteilen und die angeforderten Belege beizubringen. Calingo ist zudem ermächtigt, eigene Abklärungen vorzunehmen sowie Dokumente (z.B. Krankengeschichte bei der Tierärztin) einzuholen.
- b. Gefahrenveränderung
Ändert sich während der Laufzeit der Versicherung eine im Versicherungsvertrag aufgeführte Angabe (z.B. Hauskatze/Freigänger, Umzug ins Ausland, etc.), muss die Versicherungsnehmerin dies Calingo unverzüglich schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, mitteilen.
- c. Polizeiliche Meldung
Ein Tierarztbesuch durch Drittpersonen oder -tiere sowie mut- oder böswillige Handlung ist unverzüglich bei einer Polizeidienststelle anzuzeigen.

d. Schadenminimierung

Soweit die Umstände es gestatten, sind die Weisungen des Versicherers zur Schadenminderung und -abwendung zu beachten.

e. Regressansprüche

Bei Eintritt eines Versicherungsfalles – soweit die Umstände es gestatten – ist die Versicherungsnehmerin verpflichtet, jede Auskunft zur Aufklärung etwaiger Regressansprüche zu erteilen.

1. Folgen einer Pflichtverletzung

Verletzt die Versicherungsnehmerin, die Haustierbesitzerin eine Pflicht nach 4.1 oder 4.2 vorsätzlich, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens der Versicherungsnehmerin entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat die Versicherungsnehmerin zu beweisen.

5 Definitionen

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 Hüftgelenkdysplasie) kann zu einem beliebigen Zeitpunkt im Leben des betreffenden Tieres auftreten, so auch bei der Geburt. Eine genetische Disposition (Veranlagung) wird einer Erbkrankheit gleichgestellt.

Familienmitglied

Als Familienmitglied gelten Ehe- oder Konkubinatspartnerin, Lebenspartnerin, Kinder, Eltern, Grosseltern und Personen, die in derselben Wohngemeinschaft leben wie die Versicherungsnehmerin.

Folgebehandlung

Eine Folgebehandlung ist eine medizinische Massnahme, die als direkte Konsequenz aus der vorangegangenen Behandlung oder Diagnose notwendig wird. Hier ein Beispiel:

- Behandlungsdatum 01.01.2024: Operation aufgrund eines Unfalles, Diagnose; gebrochenes Bein
- Folgebehandlung 01.02.2024: Physiotherapie aufgrund des gebrochenen Beines.

Jahresfranchise

Franchise ist ein Fixbetrag, der durch die Versicherungsnehmerin pro Jahr an die Tierarztkosten (inkl. präventive Behandlungen) gezahlt werden muss. Sie bildet zusammen mit dem Selbstbehalt die Kostenbeteiligung an den versicherten Leistungen. Die Versicherung beteiligt sich nur an den Kosten, die den Franchisenbetrag übersteigen. Ausgenommen davon ist die Zusatzdeckung «Vorerkrankungen». Hier gibt es keine Jahresfranchise, sondern ein Selbstbehalt pro Vorerkrankung.

Karenzfrist

Zeitspanne nach Inkrafttreten des Vertrags, während der keine Leistungen gewährt werden.

Kostenbeteiligung

Die Formen der Kostenbeteiligung sind je nach Deckung:

- Jahresfranchise
- Eigenanteil der Versicherungsnehmerin, der sich durch die Kostenübernahme des Versicherers ergibt, z.B. Eigenanteil ist 20%, wenn die Kostenübernahme durch die Versicherung 80% ist.
- Selbstbehalt

Kostenübernahme

Definiert den Anteil der Kosten pro Tierarztrechnung, der von der Versicherung übernommen wird.

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.

Notfall

Medizinisch notwendige, unvorhergesehene und ungeplante Behandlung, die aus medizinischen Gründen nicht verzögert werden kann, da sie sonst zu einer ernsthaften Gefährdung der Gesundheit führt.

Referenztarif

Die gewöhnlichen, von einer Tierarztpraxis in Rechnung gestellte Gebühren für die Durchführung einer Behandlung / Operation.

Selbstbehalt

Betrag, den die Versicherungsnehmerin pro Vorerkrankung selbst übernehmen muss.

Tierärztin

Tierärztinnen und Therapeutinnen mit eidgenössischem oder gleichwertigem Diplom (BTS, HVS, VTS, etc.)

Tierhalterin

Besitzerin und verantwortliche Person für das versicherte Haustier.

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.

Versicherungsnehmerin

Die im Versicherungsvertrag angegebene natürliche Person mit Wohnsitz in der Schweiz.

Versicherer

Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG, Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen, Schweiz.

Vorerkrankung

Eine Krankheit oder unfallbedingte Verletzung, die vor dem Beginn der Versicherung auftrat, bereits erkennbar war oder von einem Tierarzt bei einer Untersuchung hätte diagnostiziert werden können, sowie jegliche daraus resultierenden Folgebehandlungen.