

Polisvoorwaarden  
Reaal Crematie Verzekering  
versie R.DZ 1525



# In deze voorwaarden van uw Reaal Dier & Zorg Verzekering leest u:

<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1 Wat bedoelen wij met...	4
1.2 Wat mag u van ons verwachten?	4
1.3 Wat verwachten wij van u?	4
1.3.1 Informatie	4
1.3.2 Registratie met behulp van een identificatiechip	4
1.3.3 Melding afwijkend gewicht	4
1.3.4 Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen	4
1.3.5 Mogen wij de premie en de voorwaarden wijzigen?	5
<b>2. Uw verzekering</b>	<b>5</b>
2.1 Wanneer begint uw verzekering?	5
2.2 Wat is de looptijd van uw verzekering?	5
2.3 Wanneer kunt u uw verzekering beëindigen?	5
2.4 Mogen wij uw verzekering beëindigen?	5
2.5 Wie is verzekerd?	5
2.6 Waarvoor bent u verzekerd?	6
2.7 Algemene uitsluitingen	6
2.8 Uitsluiting bij fraude	6
2.9 Hebt u schade die het gevolg is van terrorisme?	6
<b>3. Melden overlijden</b>	<b>7</b>
Wat moet u doen als uw huisdier overlijdt?	7
<b>4. Afhandeling van de crematie</b>	<b>7</b>
4.1 Naturaverzekering	7
4.2 Aanvullende diensten of producten	7
<b>5. Premie</b>	<b>8</b>
5.1 Op welk moment betaalt u de premie?	8
5.2 Op welke manier betaalt u de premie?	8
5.3 Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?	8
5.4 Eindpremie	8
<b>6. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?</b>	<b>8</b>
<b>7. Hebt u een klacht?</b>	<b>9</b>
7.1 Bent u niet tevreden?	9
7.2 Waar kunt u een klacht melden?	9

# Voorwaarden

Deze voorwaarden horen bij de Reaal Dier & Zorg Crematie Verzekering.

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

## Belangrijke informatie

### **Wilt u een wijziging doorgeven of hebt u een vraag?**

- Ga naar [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl)  
of e-mail naar: [info@reaaldierenzorg.nl](mailto:info@reaaldierenzorg.nl).
- Of bel met onze klantenservice op 072 - 5 180 280.

### **Wat moet u doen als uw huisdier overlijdt?**

Neemt u dan zo snel mogelijk contact op met SHCN dierenuitvaart. Dit kan via de telefoon, email, WhatsApp of via de website. Het is niet nodig om ons ook te informeren, SHCN geeft deze informatie dagelijks aan ons door. U kunt ook al vooraf contact opnemen als u bijvoorbeeld een afspraak hebt gemaakt om uw huisdier te laten inslapen.

### **SHCN dierenuitvaart**

Vestiging Nootdorp: Ambachtshof 6, 2632BB Nootdorp  
Vestiging Roermond: Olympialaan 10, 6042 JZ Roermond  
0800-7426000  
<http://shcn.eu/>  
[info@shcn.eu](mailto:info@shcn.eu)

SHCN regelt dat uw huisdier wordt opgehaald. Dit kan zowel bij u thuis als bij uw dierenarts gebeuren.

Als uw huisdier is aangekomen bij het crematorium, neemt een medewerker van SHCN telefonisch contact met u op om uw wensen te bespreken.

SHCN geeft het overlijden van uw huisdier aan ons door. U hoeft dit dus niet zelf te doen.

## 1. Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten en eigenaar van het huisdier is (verzekeringnemer). Met u bedoelen wij ook alle personen die met verzekeringnemer in gezinsverband samenwonen.

**Wij** zijn Reaal Dier & Zorg, kantoorhoudend te Amstelveen aan de Burgemeester Rijnderslaan 7, een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V. (gevestigd te Amstelveen). Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

Met **huisdier** bedoelen wij uw hond of kat die als gezelschapsdier blijvend tot uw huishouden behoort. Deze hond of kat is bij ons verzekerd en staat op uw polis.

Met **SHCN** bedoelen wij SHCN dierenuitvaart, gevestigd aan het Ambachtshof 6 in (2632 BB) Nootdorp. Dit is het uitvaartbedrijf dat de uitvaart van uw huisdier zal verzorgen.

Met een **verzekeringsjaar** bedoelen wij een periode van twaalf maanden vanaf de ingangs- of verlengingsdatum van uw verzekering.

### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat:

- Wij u zo snel mogelijk telefonisch te woord staan of reageren op uw e-mail of brief.
- Wij u met respect behandelen.
- Wij u zo snel mogelijk helpen.

### 1.3 Wat verwachten wij van u?

#### 1.3.1 Informatie

Wij verwachten dat u de volgende zaken binnen 30 dagen aan ons doorgeeft:

- Een adreswijziging.
- Een wijziging van uw e-mailadres.
- Een wijziging van uw IBAN.
- Als uw huisdier niet meer in uw bezit is of niet meer bij u woont. Hiervoor hebben wij een afstandsverklaring van u nodig.
- Als uw huisdier is vermist.

#### 1.3.2 Registratie met behulp van een identificatiechip

Wij verwachten dat als uw huisdier nog geen identificatiechip heeft, u uw huisdier zo snel mogelijk bij uw dierenarts laat registreren met behulp van een identificatiechip die voldoet aan de ISO-standaard. U bent verplicht ons het chipnummer van uw huisdier binnen 6 maanden na ingang van de polis door te geven. Als u dit niet doet hebt u geen recht op vergoeding van de crematie van uw huisdier.

#### 1.3.3 Melding afwijkend gewicht

Als u een kruising hebt en het volgroeid gewicht van uw verzekerde hond hoger of lager is dan het op de polis vermelde gewicht, verwachten wij dat u dit ons zo snel mogelijk laat weten. Dit is niet van toepassing als u een rashond hebt. Vanaf de datum dat u dit aan ons meldt, stellen wij opnieuw de premie vast. Dit kan leiden tot een hogere of lagere premie.

#### 1.3.4 Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen

Houdt u zich niet aan een of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt uw recht op vergoeding of vergoeden wij minder. Als u niet voldaan hebt aan onze verwachtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten bij u in rekening brengen of aftrekken van de vergoeding.

### 1.3.5 Mogen wij de premie en de voorwaarden wijzigen?

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd wijzigen. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering beëindigen.

## 2. Uw verzekering

### 2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op de polis staat vermeld. Vanaf deze datum geldt een wachtermijn van 6 maanden. Als uw huisdier komt te overlijden binnen de wachtermijn, wordt de crematie niet vergoed.

### 2.2 Wat is de looptijd van uw verzekering?

U sluit de verzekering af voor één jaar. Aan het eind van elk jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met één jaar.

### 2.3 Wanneer kunt u uw verzekering beëindigen?

Na het eerste verzekeringsjaar kunt u uw verzekering dagelijks beëindigen. De premie die u te veel hebt betaald omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

### 2.4 Mogen wij uw verzekering beëindigen?

Ja, wij mogen uw verzekering beëindigen:

- Aan het einde van het verzekeringsjaar.
- Als u uw premie niet of niet op tijd hebt betaald.
- Als u ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven toen u de verzekering afsloot, en wij uw verzekering niet zouden hebben geaccepteerd als wij de goede informatie hadden gehad.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van 2 maanden toe. Behalve als u de premie niet op tijd betaalt. Dan geldt artikel 5.3.

Daarnaast beëindigen wij uw verzekering:

- Vanaf het moment dat u geen vaste woon- of verblijfplaats meer in Nederland hebt.
- Vanaf het moment dat u zich blijvend in het buitenland hebt gevestigd of meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. Als dit het geval is, hebben wij een bewijs van uitschrijving bij uw gemeente nodig of een andere schriftelijke bevestiging waar dit uit blijkt.
- Vanaf het moment dat uw huisdier is overleden. Wij beëindigen uw verzekering dan een dag na het overlijden.
- Als uw huisdier is vermist. U bent verplicht ons binnen 30 dagen van de vermissing van uw huisdier op de hoogte te stellen. 60 dagen nadat wij uw bericht hebben ontvangen, wordt de verzekering beëindigd, als uw huisdier niet is teruggekeerd. Wij beëindigen uw verzekering dan met terugwerkende kracht op de dertigste dag na de melding.

Eventueel te veel betaalde premie betalen we aan u terug.

Wij mogen uw verzekering per direct beëindigen als:

U hebt gefraudeerd. Met fraude bedoelen wij dat u opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven:

- Bij het afsluiten van de verzekering.
- Bij schade.

Wij hebben bij fraude ook de mogelijkheid om al uw andere verzekeringen bij VIVAT Schadeverzekeringen N.V. te beëindigen.

## 2.5 Wie is verzekerd?

U bent verzekerd als eigenaar van het huisdier dat op uw polis staat vermeld.

## 2.6 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de individuele crematie en vervoerskosten van uw huisdier binnen Nederland bij SHCN. De as van uw huisdier wordt verstrooid over de Noordzee. U hebt ook de mogelijkheid de as van uw huisdier terug te ontvangen. Wat de individuele crematie van uw huisdier precies inhoudt, leest u op de website van SHCN op [www.shcn.eu](http://www.shcn.eu).

## 2.7 Uitsluitingen

U bent niet verzekerd als het verzekerde huisdier overlijdt aan het gevolg van:

- Een epidemie. Dat wil zeggen dat er 5% of meer van de honden- of kattenpopulatie in Nederland door de desbetreffende ziekte is getroffen.
- Uw opzet of roekeloosheid.
- Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.
- Georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
  - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
  - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
  - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
- Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

## 2.8 Uitsluiting bij fraude

U hebt geen recht op vergoeding van de crematie van uw huisdier als u hebt gefraudeerd.

### Wat bedoelen wij met fraude?

Wij vergoeden de crematie van uw huisdier niet als bij het afsluiten van de verzekering fraude is gepleegd. Met fraude bedoelen wij dat u opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven. U geeft bijvoorbeeld aan dat uw huisdier 5 jaar oud is terwijl uw huisdier 10 jaar oud is. Wij hebben de mogelijkheid aangifte te doen bij de politie en de fraude te melden in de frauderegisters voor verzekeraars. Dit kan vergaande gevolgen hebben voor het afsluiten van nieuwe verzekeringen. Wij hebben ook de mogelijkheid om al uw verzekeringen te beëindigen.

## 2.9 Hebt u schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer vergoeden dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl). Ontvangt u de regeling liever op papier? Belt u dan de Dier & Zorg Klantenservice via telefoonnummer 072 - 5 180 280.

### 3. Melden overlijden

#### Wat moet u doen als u huisdier overlijdt?

Neemt u dan zo snel mogelijk contact op met SHCN. Dit kan via de telefoon, email, WhatsApp of via de website. Het is niet nodig om ons ook te informeren. SHCN geeft deze informatie dagelijks aan ons door. U kunt ook al vooraf contact opnemen met SHCN als u bijvoorbeeld een afspraak hebt gemaakt om uw huisdier te laten inslapen.

#### SHCN dierenuitvaart

Vestiging Nootdorp: Ambachtshof 6, 2632BB Nootdorp

Vestiging Roermond: Olympialaan 10, 6042 JZ Roermond

0800-7426000

<http://shcn.eu/>

[info@shcn.eu](mailto:info@shcn.eu)

SHCN regelt dat uw huisdier wordt opgehaald. Dit kan zowel bij u thuis als bij uw dierenarts gebeuren.

Als uw huisdier is aangekomen bij het crematorium van SHCN, neemt een medewerker van SHCN telefonisch contact met u op om uw wensen te bespreken.

SHCN geeft het overlijden van uw huisdier aan ons door. U hoeft dit dus niet zelf te doen.

### 4. Afhandeling van de crematie

#### 4.1 Naturaverzekering

De Dier & Zorg Crematieverzekering is een naturaverzekering. Met een naturaverzekering verzekert u een bedrag dat bedoeld is voor alleen de crematie van uw huisdier. Wij keren geen geld uit. Wij vergoeden de kosten van het ophalen van uw huisdier door SHCN binnen Nederland, de individuele crematie bij SHCN en de verstrooiing van de as van uw huisdier boven de Noordzee of de terugbezorging daarvan.

#### 4.2 Aanvullende diensten of producten

Als u gebruik wilt maken van de aanvullende producten en diensten van SHCN zoals bijvoorbeeld een asbus of gedenksierraad, krijgt u hiervoor een rekening van SHCN.

## 5. Premie

### 5.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar of per maand betaalt.

### 5.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Als u bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor automatische incasso, dan schrijven wij de premie automatisch van uw rekening af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Hebt u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u er zelf voor zorgen dat de premie iedere keer tijdig aan ons wordt betaald via iDEAL.

### 5.3 Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

Kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat u bijvoorbeeld te weinig saldo hebt of betaalt u de premie niet op tijd? Dan sturen wij u een aanmaning. In deze aanmaning geven wij een termijn van veertien dagen om te betalen. Als wij de premie niet binnen die veertien dagen ontvangen, dan beëindigen wij de verzekering. U bent dan niet langer verzekerd.

Als wij de verzekering beëindigen en wij hebben te veel premie ontvangen, dan betalen wij dat terug. Dat doen wij niet als er sprake is van fraude.

### 5.4 Eindpremie

#### Hond

U betaalt maximaal 8 jaar premie voor uw verzekerde huisdier. Na deze 8 jaar hoeft u geen premie meer te betalen. De verzekering blijft wel doorlopen. Zodra uw huisdier komt te overlijden, hebt u recht op vergoeding van de crematie van uw huisdier zoals vermeld in artikel 2.7.

#### Kat

U betaalt maximaal 10 jaar premie voor uw verzekerde huisdier. Na deze 10 jaar hoeft u geen premie meer te betalen. De verzekering blijft wel doorlopen. Zodra uw huisdier komt te overlijden, hebt u recht op vergoeding van de crematie zoals vermeld in artikel 2.7.

## 6. Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

Reaal Dier & Zorg is onderdeel van de VIVAT-groep; VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de hele groep.

Reaal Dier & Zorg gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Reaal Dier & Zorg handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over wat er met uw persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat uw rechten zijn, kunt u lezen in ons privacy statement [www.reaaldierenzorg.nl/privacy-statement](http://www.reaaldierenzorg.nl/privacy-statement).



## 7. Hebt u een klacht?

### 7.1 Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en onze dienstverlening te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die u eerder hebt gesproken zoals iemand van de klantenservice van Reaal Dier & Zorg of de medewerker die de declaratie van de nota in behandeling heeft.

Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

### 7.2 Waar kunt u een klacht melden?

Geeft u uw klacht alstublieft door aan de Reaal Dier & Zorg klantenservice. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op [www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl). Wij beantwoorden uw klacht binnen twee weken. Lukt dit niet? Dan laten wij u dat weten.

Wanneer u het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u een schriftelijke klacht sturen aan de directie van Reaal Dier & Zorg (een postzegel is niet nodig).

**Reaal Dier & Zorg**

**Ter attentie van de Directie**

**Antwoordnummer 48**

**1800 VB ALKMAAR**

#### **Klachten- en geschillenprocedure KiFiD**

Vindt u dat wij uw klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen drie maanden nadat de directie een standpunt heeft ingenomen contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële dienstverleners.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')**

**Postbus 93257**

**2509 AG Den Haag**

**Telefoonnummer: 070 - 3 338 999**

**[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)**

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vindt u op de website van het KiFiD: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### **Bevoegde rechter**

Als u geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het KiFiD is verstreken, kunt u het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.







Burgemeester Rijnderslaan 7  
1185 MD Amstelveen  
Postbus 600, 1800 AP Alkmaar  
T 072 - 5 18 02 80  
[info@reaaldierenzorg.nl](mailto:info@reaaldierenzorg.nl)  
[www.reaaldierenzorg.nl](http://www.reaaldierenzorg.nl)