

Condiții de Asigurare de Grup „Safe Paws” pentru clienții TelePaws (Grupul 9)

Document privind informații contractuale referitoare la produsul de asigurare

Societate: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. Societate de asigurări și reasigurări cu sediul social în Gen Władysława Sikorskiego 26 Str, 53-659 Wrocław (Wrocław) – Polonia, număr de înregistrare KRS: 0000002736; număr de identificare fiscală (NIP): 8951007276, capital social integral vărsat 37 800 000 PLN – aparținând grupului german de asigurări Talanx, deținător al mărcii „HDI Embedded”. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. (TU Europa) este autorizată în Polonia (statul de origine) să desfășoare activități de asigurare generală, este supravegheată în Polonia de KNF, este autorizată să desfășoare activități în România în cadrul regimului libertății de a presta servicii și este înregistrată în Registrul societăților de asigurare ținut de ASF.

Acest document de informare privind produsul de asigurare are rolul de a oferi un rezumat al principalelor acoperiri și excluderi ale asigurării. Informațiile precontractuale și contractuale complete referitoare la produs sunt prevăzute în Condițiile de Asigurare de Grup „Safe Paws” pentru clienții TelePaws

CE TIP DE ASIGURARE ESTE?

Aceasta este o asigurare de grup încheiată între TelePaws SRL, în calitate de Contractant al asigurării, și Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., în calitate de Asigurător, pentru a acoperi rambursarea cheltuielilor de îngrijiri veterinare în legătură cu boli și accidente ale animalelor de companie, suportate de proprietarii animalelor de companie asigurate.



Ce este asigurat?

- ✓ **Rambursarea costurilor tratamentelor veterinare** ca urmare a bolii sau a unui accident al animalelor de companie, inclusiv:
- ✓ **Spitalizare** într-o unitate veterinară
- ✓ **Intervenții chirurgicale**
- ✓ **Teste de diagnostic**
- ✓ **Investigații pre- și post-operatorii** (până la 30 de zile)
- ✓ **Medicamente**



Ce nu este asigurat?

- ✗ **Boli** diagnosticate înainte de începerea acoperirii de asigurare
- ✗ **Controale veterinare de rutină**
- ✗ **Îngrijire stomatologică**
- ✗ **Proceduri cosmetice**
- ✗ **Microciparea animalului**
- ✗ **Vaccinări și rapeluri**
- ✗ **Boli rezultate din neefectuarea vaccinărilor**
- ✗ **De parazitare și infestări cu paraziți**
- ✗ **Costurile consultațiilor veterinare la distanță (tele-veterinare)**
- ✗ **Animale de companie deținute de autorități ale statului român** (de exemplu: Armată, Poliție, Vamă, Servicii Speciale)
- ✗ **Leziuni sau boli cauzate de neglijență**
- ✗ **Complicații legate de sarcini**
- ✗ **Tulburări de comportament** (inclusiv anxietate de separare)
- ✗ **Displazie**
- ✗ **Filarioză, leishmanioză**
- ✗ **Rinotraheită, caliciviroză, panleucopenie și leucemie infecțioasă**
- ✗ **Jigodie, parvoviroză, hepatită infecțioasă și leptospiroză**
- ✗ **Nutriție veterinară terapeutică**, cu excepția cazului în care face parte din **spitalizarea într-o unitate veterinară**
- ✗ **Dispozitive veterinare portabile** (wearable) pentru monitorizarea sănătății și comportamentului animalelor



Există limite ale acoperirii de asigurare?

- ! Asigurarea acoperă cheltuieli veterinare de până la **5.000** (cinci mii) de lei pe an.
- ! Se aplică o franșiză de **305** (trei sute cinci) lei pentru fiecare eveniment asigurat.
- ! **Perioada de așteptare:**
 - **30 de zile** pentru boli
 - **Nu se aplică** pentru accidente
- ! Asigurarea este disponibilă pentru animale de companie cu vârsta între **7 luni** și până la **8 ani** la începutul acoperirii.
- ! Acoperirea este valabilă doar în **România**. Cheltuielile efectuate în afara României nu sunt acoperite.
- ! Asigurarea nu acoperă cheltuielile cu fizioterapia, recuperarea, acupunctura și osteopatia efectuate în cele **30 de zile** după o intervenție chirurgicală.



Unde sunt acoperit?

- ✓ Asigurarea este valabilă pentru evenimentele asigurate produse pe teritoriul României.



Care sunt obligațiile mele?

Asiguratul sau persoanele îndreptățite trebuie să notifice evenimentul asigurat prin transmiterea unei cereri de despăgubire către societate, la adresa telepaws.claimsorted.com, în termen de **3 zile lucrătoare** de la data la care a luat cunoștință de producerea evenimentului asigurat și să furnizeze următoarele informații și documente:

- numele și prenumele Asiguratului / solicitantului (dacă Asiguratul împuternicește o altă persoană în legătură cu cererea de despăgubiri, pe baza unei împuterniciri), cu precizarea drepturilor de reprezentare;
- o copie a **cartelului de sănătate**;
- **factura**, în care trebuie să fie menționat în mod expres **numărul microcipului**;
- **data producerii evenimentului asigurat**;
- **contul bancar (IBAN)** al Asiguratului.

Factura trebuie să fie achitată integral înainte de depunerea cererii de despăgubire.

Societatea poate solicita în mod rezonabil informații și documente suplimentare, necesare pentru a stabili producerea riscului asigurat care face obiectul Asigurării, cauza evenimentului asigurat și întinderea prejudiciului.

Nerespectarea obligațiilor menționate mai sus poate duce la pierderea totală sau parțială a dreptului la despăgubire.



Când și cum plătesc?

Contractantul este obligat să plătească prima de asigurare. Prima se plătește o singură dată pentru întreaga perioadă de asigurare (12 luni). Perioada de asigurare începe la data indicată în certificatul de asigurare, cu condiția achitării primei.



Când începe și când se termină acoperirea?

Acoperirea începe la Data de intrare în vigoare indicată în Certificatul de asigurare, cu condiția ca prima să fi fost achitată de Contractantul asigurării. Pentru boli se aplică o perioadă de așteptare de 30 de zile, iar acoperirea pentru accidente începe imediat. Asigurarea încetează după expirarea perioadei de acoperire de 12 luni sau mai devreme, în cazul în care polița încetează sau dacă Suma asigurată este epuizată integral.



Cum pot înceta asigurarea?

În caz de deces al animalului de companie, puteți transmite o notificare de încetare a asigurării în formă scrisă (prin poștă obișnuită, e-mail sau scrisoare recomandată) către Societate.

Asigurarea poate fi denunțată unilateral, cu respectarea unui termen de preaviz de 20 de zile.



Asigurare de Grup Termeni și Condiții "Safe Paws" pentru Clienții TelePaws

valabile începând cu data de 29.04.2026

Cod: WU/09/1752811/2026/M

CUPRINS

§1. GLOSAR – CARE ESTE SEMNIFICAȚIA URMĂTORILOR TERMENI DEFINIȚI?	4
§ 2. OBIECTUL ASIGURĂRII	7
§ 3. RESTRICȚII DE VÂRSTĂ.....	7
§ 4. PERIOADA DE AȘTEPTARE (FĂRĂ ACOPERIRE).....	7
§ 5. RAMBURSAREA CHELTUIELILOR VETERINARE.....	7
§ 6. SUMA ASIGURATĂ ȘI LIMITELE DE DESPĂGUBIRE	8
§ 7. EXCLUDERI	8
§ 8. CE TREBUIE SĂ FACEȚI ÎN CAZ DE ACCIDENT	9
§ 9 CONFIRMAREA ASIGURATULUI	10
§ 10 DECLARAȚII PRIVIND RISCUL.....	10
§ 11 RISC DE ÎNCETARE	10
§ 12 ALTE ASIGURĂRI.....	11
§ 13 BENEFICII NEUTILIZATE ȘI LIMITAREA RĂSPUNDERII.....	11
§ 14 DATA INTRĂRII ÎN VIGOARE ȘI DURATA ACOPERIRII ASIGURĂRII. PERIOADA DE AȘTEPTARE CONTRACTUALĂ.....	11
§ 15 PRIMA.....	12
§ 16 TERMENUL DE RAPORTARE A CERERILOR DE DESPĂGUBIRE.....	12
§ 17 LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA	12
§ 18 INFORMAȚII PRIVIND DREPTURILE contractantului CU PRIVIRE LA MODALITĂȚILE DE NOTIFICARE	12
§ 19 SISTEM ALTERNATIV DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR.....	12
§ 20 DOMENIU DE APLICARE TERITORIAL	12
§ 21 RECLAMAȚII	13
§ 22 CLAUZĂ PRIVIND SANȚIUNEA.....	13
§ 23 DECLARAȚIE.....	14

§1. GLOSAR – CARE ESTE SEMNIFICAȚIA URMĂTORILOR TERMENI DEFINIȚI?

1. **Accident** - un eveniment survenit în perioada de acoperire a asigurării, rezultat din cauze externe imprevizibile în legătură cu Animalul de companie , neprovocat de Animalul de companie, care a dus la vătămări fizice ale Animalului de companie.
2. **Animal de companie**- pisică sau câine deținut de Asigurat, și identificat în Certificatul de asigurare, dotat cu un număr de Microcip și cu vaccinările efectuate la zi.
3. **Anul de asigurare**- înseamnă, pentru primul an de Asigurare, perioada cuprinsă între Data Intrării în Vigoare și prima aniversare a acesteia.
4. **Asigurat**- persoană fizică rezidentă în România, care deține un Animal de companie și care încheie un acord de servicii cu Contractantul asigurării prin intermediul platformei TelePaws, în cadrul unuia dintre Pachetele de abonament, și al cărei Animal de companie este acoperit prin Certificatul de asigurare, în conformitate cu acești Termeni și Condiții.
5. **Asigurare**- contractul de asigurare de grup încheiat între Contractantul asigurării și Asigurătorul, în baza plății Primei de asigurare de către Contractantul asigurării, prin care Asigurătorul se obligă să ramburseze Cheltuielile veterinare în limita Sumei asigurate, astfel cum sunt definite în prezentul document și în Certificatul de asigurare.
6. **Asigurătorul**-Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. (denumită în continuare TU Europa S.A.), societate constituită în conformitate cu legislația din Polonia, cu sediul în Wrocław (Polonia), ul. Władysława Sikorskiego nr. 26, înregistrată sub numărul KRS 2736, cod de identificare fiscală (NIP) 8951007276, parte a Grupului Talanx, autorizată să își desfășoare activitatea în România în baza libertății de prestare a serviciilor și deținând marca „HDI Embedded”. Adresa website: <https://www.hdi-embedded.com/>; adresă de e-mail: info@hdi-embedded.com; număr de înregistrare în registrul Comisiei de Supraveghere Financiară din Polonia a societăților de asigurare și reasigurare: U/2849/A/CG/94.
7. **ASF România**- Autoritatea de Supraveghere Financiară: înființată și funcționând în conformitate cu Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară.
8. **Boală**- orice afecțiune de sănătate diagnosticabilă clinic, care nu este o malformație sau un defect fizic și nu este cauzată de un Accident.
9. **Boală congenitală**- boală rezultată dintr-o anomalie anatomică, structurală, funcțională sau metabolică prezentă la naștere, inclusiv cele de origine genetică sau apărute în timpul dezvoltării fetale, astfel cum se stabilește în conformitate cu standardele medicale veterinare general acceptate.
10. **Boală ereditară**- boală transmisă genetic de la unul sau ambii părinți, indiferent dacă simptomele clinice sunt prezente la naștere sau se manifestă mai târziu în viața Animalului de companie.
11. **Carnetul de sănătate**- document în care sunt consemnate vaccinările Animalului de companie. Acesta poate fi utilizat și ca dosar medical și, prin urmare, pot fi găsite și evenimente medicale, tratamente parazitologice și farmacologice, teste, împerecheri etc.

12. **Cerere de despăgubire**- Cererea Asiguratului de plată de către Asigurătorul a sumei datorate în conformitate cu Asigurarea și cu sfera de aplicare a Certificatului de asigurare, ca urmare a producerii unui Eveniment asigurat, determinat pe baza acestor Termeni și Condiții, fără a se ține cont de Franșize.
13. **Certificat de asigurare**- documentul de asigurare care confirmă acoperirea Asigurării pentru Evenimentul asigurat.
14. **Cheltuieli veterinare**- Cheltuielile suportate de Asigurat pentru Animalul de companie în cazul producerii unui Eveniment asigurat, recunoscute de Asigurător în limitele și condițiile prevăzute de Asigurare.
15. **Contractantul asigurării**- SC Telepaws SRL, cu sediul în județul Cluj, localitatea Micești, sat Micești, strada Micești, nr. 1B, înregistrată sub nr. J12/3230/22023, care are obligația de a plăti Prima de asigurare și care, prin intermediul platformei TelePaws, oferă acces la servicii de consultații veterinare video pentru Animale de companie și proprietarii acestora, furnizate de Medici veterinari care au o relație contractuală cu Contractantul asigurării.
16. **Data activării / Data Intrării în Vigoare**- data începerii acoperirii Asigurării, care începe în ziua următoare achiziționării unuia dintre Pachetele de abonament ale Contractantului asigurării (Nemo ot Garfield), indicată în Certificatul de asigurare. Emiterea Certificatului de asigurare confirmă aderarea la Asigurare.
17. **Despăgubire**- suma plătită de către Asigurător Asiguratului în cazul unei Cereri de despăgubire, în limita Sumei asigurate maxime și în conformitate cu valoarea și condițiile prevăzute în condițiile generale care urmează.
18. **Documentația veterinară**- Fișa medicală și/sau orice alt document eliberat de Medicul veterinar, care conține, pe lângă datele de identificare ale Animalului de companie, diagnostice, rețete, raportul clinic referitor la orice spitalizare și diagnostic, activitățile chirurgicale sau terapeutice efectuate, evoluția clinică și orice tratamente planificate, precum și rapoarte privind orice teste instrumentale și de diagnostic efectuate.
19. **Eutanasi**e - Privarea de viață a unui Animal de companie, în urma unui Accident sau a unei Boli, pe baza unei decizii veterinare, deoarece tratamentul medical veterinar a fost insuficient și a fost necesară eutanasia Animalului de companie.
20. **Eveniment asigurat**: producerea unui Accident, a unei Vătămări sau a unei Boli suferite de Animalul de companie.
21. **Franșiză**- partea din Cheltuielile veterinare pe care Asiguratul o suportă. În cadrul acestei Asigurări, franșiza este de 305 RON..
22. **Intervenție chirurgicală** - actul terapeutic care implică anestezia totală, parțială sau sedarea Animalului de companie, efectuat de un Medic veterinar cu utilizarea instrumentelor chirurgicale și/sau a echipamentelor alternative adecvate, care nu implică neapărat spitalizarea.
23. **Medic veterinar**- persoană care a obținut titlul profesional de medic veterinar, a absolvit studii universitare în domeniul medicinei veterinare, este înscrisă în Colegiul Medicilor Veterinari din România și a obținut dreptul de a exercita profesia de medic veterinar în România, în conformitate cu legislația aplicabilă.

24. **Medicamente** - O substanță sau un amestec de substanțe destinate utilizării la Animale de companie: pentru prevenirea sau tratarea bolilor care apar la Animale de companie sau administrate pentru stabilirea unui diagnostic, pentru a restabili, a îmbunătăți sau a modifica funcțiile fiziologice ale organismului prin efecte farmacologice, imunologice sau metabolice.
25. **Membru al familiei** –persoanele care, în virtutea statutului familial, locuiesc permanent împreună cu Asiguratul.
26. **Microcip**- Dispozitiv de identificare prin radiofrecvență cu circuit integrat sau transponder RFID încorporat într-o carcasă de sticlă. Implantul subcutanat conține un număr de identificare unic.
27. **Pachet de abonament**-unul dintre planurile de abonament Nemo sau Garfield, oferite de Contractantul asigurării prin intermediul platformei TelePaws, achiziționat de Asigurat în urma plății taxei de abonament, care, în funcție de pachetul selectat, poate include servicii de teleconsultație veterinară online, examinări, produse specializate pentru Animale de companie și acoperire de asigurare în temeiul unui contract de asigurare de grup pentru clienții TelePaws.
28. **Perioada de așteptare**- perioada cuprinsă între Data Intrării în Vigoare și momentul în care devine posibilă utilizarea efectivă a acoperirii. Perioada de așteptare nu se aplică Evenimentelor asigurate care au avut loc ca urmare a unui Accident.
29. **Platforma TelePaws**-website-ul sau aplicația mobilă deținută și gestionată de Contractantul asigurării, reprezentând o platformă de telemedicină veterinară care conectează proprietarii de Animale de companie cu Medicii veterinari, prin intermediul căreia sunt furnizate consultații veterinare video și servicii de telemedicină veterinară, precum și produse și servicii, inclusiv Pachete de abonament (Nemo sau Garfield).
30. **Prima** - Suma datorată de către Contractantul asigurat către Asigurator în conformitate cu contractul de asigurare de grup pentru clienții TelePaws.
31. **Registrul animalelor de companie**- Baza de date națională care colectează date din registrele teritoriale referitoare la Animalele de companie.
32. **Retragere**- denunțarea unilaterală a contractului, în condițiile prevăzute de lege sau de Asigurare.
33. **Război**- ocuparea teritoriului unei țări sau a unei părți a acestuia prin operațiuni militare rezultate dintr-un conflict armat între o țară și alte țări sau dintr-un război civil.
34. **Spitalizare**- perioada de timp în care Animalul de companie este internat într-o unitate medicală veterinară pentru a fi tratat și monitorizat pentru o afecțiune medicală de urgență. Animalul de companie trebuie să rămână internat cel puțin 24 de ore pentru ca Despăgubirea să fie acordată.
35. **Suma asigurată**- suma maximă de 5.000 RON (cinci mii RON) per Animal de companie asigurat, pe An de asigurare, plătită de Asigurator cu titlu de Despăgubire pentru acoperirea Cheltuielilor veterinare în cazul producerii unui Eveniment asigurat, în conformitate cu acești Termeni și Condiții și cu Certificatul de asigurare.
36. **Termeni și Condiții**-prezentele condiții de asigurare de grup pentru clienții TelePaws.

37. **Vătămare**- Eveniment cauzat de factori accidentali, violenți și externi, care produce leziuni fizice verificabile în mod obiectiv.

§ 2. OBIECTUL ASIGURĂRII

1. Asigurarea acoperă Cheltuielile veterinare (minus Franșiza), în limita Sumei asigurate, în cazul producerii unui Eveniment asigurat, inclusiv Spitalizare și Intervenții chirurgicale, în conformitate cu acești Termeni și Condiții și cu Certificatul de asigurare.

§ 3. RESTRICȚII DE VÂRSTĂ

1. Animalul de companie care, conform Carnetului de sănătate, are vârsta de peste 7 luni, dar care nu depășește 8 ani la Data Intrării în Vigoare, poate fi asigurat.

§ 4. PERIOADA DE AȘTEPTARE (FĂRĂ ACOPERIRE)

1. Asigurarea nu se aplică în primele **30 (treizeci) de zile** de la Data Intrării în Vigoare, în cazul Cheltuielilor veterinare suportate ca urmare a apariției unei Boli a Animalului de companie în această perioadă.

§ 5. RAMBURSAREA CHELTUIELILOR VETERINARE

1. Asigurătorul despăgubește Asiguratul pentru Cheltuielile veterinare suportate pentru Animalul de companie ca urmare a unui Accident, a unei Vătămări sau a unei Boli.

1. **În caz de Spitalizare cu Intervenție chirurgicală**, se rambursează următoarele cheltuieli:
- 1) pentru onorariile Medicului veterinar și ale asistenților acestuia care participă la Intervenția chirurgicală, taxele de sală de operație și materialele de intervenție, inclusiv protezele aplicate în timpul operației și strict legate de aceasta;
 - 2) pentru taxele de spitalizare, asistență și tratamente, analize și Medicamente, furnizate de clinica veterinară în timpul Spitalizării;
 - 3) pentru consultațiile, examinările, analizele și testele de diagnostic legate de Intervenția chirurgicală, efectuate în cele 30 de zile anterioare și în cele 30 de zile ulterioare Intervenției chirurgicale
 - 4) în cele 30 de zile ulterioare Intervenției chirurgicale, cheltuielile pentru tratamente de fizioterapie și reabilitare, acupunctură și osteopatie nu sunt incluse.
2. **În caz de Spitalizare fără Intervenție chirurgicală**, se rambursează următoarele cheltuieli:
- 1) pentru taxele de spitalizare, onorariile Medicului veterinar și ale asistenților acestuia, asistență și tratamente, analize și Medicamente, furnizate de clinica veterinară în timpul spitalizării.
4. **În caz de Intervenție chirurgicală fără Spitalizare**, se rambursează următoarele cheltuieli:
- 1) pentru onorariile Medicului veterinar și ale asistenților acestuia care participă la Intervenția chirurgicală, taxele pentru sala de operație și materialele utilizate în intervenție, inclusiv protezele aplicate în timpul Intervenției chirurgicale și aflate în legătură strictă cu procedura;
 - 2) costul tratamentului medical necesar în mod direct, legat de Intervenția chirurgicală, în cele 30 de zile anterioare, inclusiv anestezia, analgezia, medicația și îngrijirea plăgii;

- 3) costul vizitelor, examinării, analizelor și testelor de diagnostic legate de Intervenția chirurgicală în cele 30 de zile anterioare și în cele 30 de zile de după Intervenția chirurgicală;
- 4) cheltuielile pentru fizioterapie și tratamente de reabilitare, acupunctură și osteopatie în cele 30 de zile de după Intervenția chirurgicală nu sunt incluse.

§ 6. SUMA ASIGURATĂ ȘI LIMITELE DE DESPĂGUBIRE

1. Suma asigurată totală pentru Cheltuielile veterinare în cadrul prezentei Asigurări este cea menționată în Certificatul de asigurare și nu poate depăși 5.000 RON pentru fiecare An de asigurare.
2. Suma asigurată se reduce de fiecare dată când se plătește o Despăgubire, cu valoarea acelei Despăgubiri.
3. Franșiza se aplică pentru fiecare Eveniment asigurat.

§ 7. EXCLUDERI

1. Asigurătorul nu va acoperi rambursarea Cheltuielilor veterinare și a costurilor de tratament pentru un Animal de companie, care au fost efectuate ca urmare a:
 - 1) controalelor de rutină și procedurilor medicale care nu rezultă dintr-o Boală sau Vătămare;
 - 2) îngrijirii dentare;
 - 3) displaziei;
 - 4) bolilor și malformațiilor congenitale sau ereditare;
 - 5) bolile care au fost diagnosticate, tratate sau care au necesitat tratament veterinar înainte de aderarea Asiguratului la contractul de asigurare de grup;
 - 6) vătămarilor anterioare;
 - 7) bolilor apărute ca urmare a neglijării vaccinărilor;
 - 8) bolilor apărute ca urmare a vaccinărilor;
 - 9) bolilor cronice;
 - 10) vaccinărilor și rapelurilor;
 - 11) microcipării Animalului de companie;
 - 12) deparazitării și infecțiilor parazitare;
 - 13) sterilizării și castrării preventive, infertilității, sterilității și inseminării artificiale;
 - 14) filariozei, leishmaniozei;
 - 15) rinotraheitei, calicivirozei, panleucopeniei și leucemiei infecțioase;
 - 16) jigodiei, parvovirozei, hepatitei infecțioase și leptospirozei la Animale de companie;
 - 17) achiziționării de Medicamente, cu excepția celor definite în glosar;
 - 18) tratamentelor cosmetice sau oricărui alt tratament medical care nu este recomandat de Medicul veterinar;
 - 19) oricăror Cheltuieli veterinare efectuate în afara teritoriului României;
 - 20) tratamentelor incorecte sau procedurilor veterinare incorecte;
 - 21) neasigurarea condițiilor corespunzătoare de viață prevăzute în *Legea nr. 205/2004 privind protecția animalelor*, inclusiv neglijența de natură alimentară, care conduce la un risc semnificativ pentru sănătatea sau viața Animalului de companie.;
 - 22) tulburărilor de comportament (inclusiv anxietatea de separare) și afecțiunilor conexe;

- 23) sterilizare.
2. De asemenea, Asigurătorul nu acoperă costurile aferente:
- 1) consultațiilor veterinare la distanță (telemedicină veterinară);
 - 2) dispozitivelor veterinare portabile destinate monitorizării stării de sănătate și a comportamentului Animalului de companie;
 - 3) nutriției veterinare terapeutice, cu excepția celei furnizate în cadrul Spitalizării într-o unitate veterinară.
3. De asemenea, acoperirea de Asigurare nu se aplică în cazul în care Animalul de companie:
- 1) nu este proprietatea Asiguratului;
 - 2) nu este identificat prin Microcip, nu este înregistrat în mod regulat în Registrul de evidență a animalelor de companie și nu deține un Carnet de sănătate valabil;
 - 3) este utilizat ca însoțitor în timpul practicării sporturilor competitive sau extreme;
 - 4) este utilizat în scopuri de reproducere și montă;
 - 5) prezintă probleme de sănătate legate de gestație sau orice complicații asociate sarcinii;
 - 6) este utilizat în scopuri științifice sau educaționale, cum ar fi experimente medicale, cercetări științifice sau studii observaționale efectuate în scopuri didactice, cu excepția câinilor ghizi și a câinilor utilizați în terapia asistată de animale;
 - 7) lipsește ca urmare a furtului sau jafului;
 - 8) participă la competiții sportive sau la evenimente de luptă între Animale de companie;
 - 9) este utilizat sau crescut în scopuri experimentale ori de cercetare.
4. De asemenea, acoperirea de Asigurare nu se aplică în cazul în care Animalul de companie este utilizat în următoarele activități profesionale:
- 1) în magazine care comercializează animale;
 - 2) în companii de reproducere;
 - 3) în asociații care se ocupă cu recuperarea, adopția și îngrijirea animalelor.
 - 4) Animalele de companie utilizate de autoritățile statului român sunt excluse din acoperirea de Asigurare. Aceasta include, dar nu se limitează la, animalele aflate în serviciul următoarelor instituții: Armata României, Poliția de Frontieră Română, Jandarmeria Română, Autoritatea Vamală Română și alte servicii speciale.
5. Asigurătorul nu acoperă costurile în caz de:
- 1) evenimente catastrofale, cum ar fi energia nucleară, cutremurele, tsunamiurile, erupțiile vulcanice, inundațiile, torențele, tornadele, uraganele, viscocele și furtunile;
 - 2) Război sau acte de terorism.

§ 8. CE TREBUIE SĂ FACEȚI ÎN CAZ DE ACCIDENT

1. Asiguratul sau persoana împuternicită de acesta trebuie să notifice Asigurătorul prin intermediul website-ului: telepaws.claimsorted.com cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 3 (trei) zile lucrătoare de la data luării la cunoștință

a producerii Evenimentului asigurat. În caz contrar, Asigurătorul are dreptul de a refuza plata Despăgubirii, dacă din acest motiv nu poate determina cauza Evenimentului asigurat și întinderea pagubei.

2. Asiguratul are obligația de a obține de la clinica veterinară o factură care să indice în mod clar tipul tratamentului efectuat, suma plătită pentru acesta și numărul Microcipului Animalului de companie.
3. Asiguratul trebuie să transmită o Cerere de despăgubire însoțită de următoarele date și documente minime:
 - 1) numele și prenumele Asiguratului/solicitantului (dacă o altă persoană este împuternicită de Asigurat să depună Cererea de despăgubire în baza unei procuri), precizând puterile sale de reprezentare;
 - 2) copia Carnetului de sănătate;
 - 3) factură care evidențiază în mod expres Microcipul;
 - 4) data producerii Evenimentului asigurat;
 - 5) numărul contului bancar al Asiguratului.
4. Asigurătorul poate solicita în mod rezonabil date și documente suplimentare pentru a putea determina producerea Evenimentului asigurat care face obiectul Asigurării, cauza acestuia și întinderea pagubei.
5. Nerespectarea obligațiilor menționate mai sus poate duce la pierderea totală sau parțială a dreptului la Despăgubire, în conformitate cu art. 2207 din Codul Civil Român.
6. Cererea de despăgubire va fi analizată și plătită în termen de 30 de zile de la data primirii Cererii de despăgubire / notificării producerii Evenimentului asigurat și a tuturor documentelor și datelor solicitate de Asigurător, în conformitate cu acești Termeni și Condiții și cu Certificatul de asigurare, furnizate de Asigurat/solicitant în numele Asiguratului.

§ 9 CONFIRMAREA ASIGURATULUI

1. Asiguratul recunoaște că Prima de asigurare este plătită de către Contractantul asigurării și declară că a fost informat în prealabil de către Contractantul asigurării că Prima de asigurare nu este inclusă în taxa de abonament plătită de Asigurat pentru a avea acces la platforma TelePaws.

§ 10 DECLARAȚII PRIVIND RISCUL

1. Declarațiile inexacte sau incomplete făcute de către Contractantul asigurării și/sau de către Asigurat cu privire la împrejurările care influențează evaluarea riscului acoperit prin Asigurare pot conduce la pierderea totală sau parțială a beneficiilor prevăzute de Asigurare și de Certificatul de asigurare, inclusiv la pierderea dreptului la Despăgubire, precum și la încetarea acesteia, în conformitate cu prevederile art. 2203 și 2204 din Codul Civil Român.
2. Asiguratul are obligația de a furniza informații complete cu privire la Evenimentul asigurat pe întreaga durată a Asigurării.

§ 11 RISC DE ÎNCETARE

1. În cazul decesului Animalului de companie, Asigurarea încetează la data producerii acestui eveniment. În cazul încetării Asigurării înainte de sfârșitul Perioadei de asigurare, Asigurătorul este de acord să ramburseze proporțional

Contractantului asigurării diferența dintre valoarea Primei de asigurare plătite până la sfârșitul Perioadei de asigurare și Prima de asigurare datorată de Contractantul asigurării pentru perioada până la data efectivă a încetării Asigurării.

2. Rambursarea Primei de asigurare se efectuează numai dacă nu a fost deja formulată o Cerere de despăgubire pentru un Eveniment asigurat acoperit de Asigurare și Asigurătorul nu a plătit și nu va plăti Despăgubirea aferentă, nici măcar parțial.
3. Acoperirea de asigurare încetează în ultima zi a Perioadei de asigurare prevăzute în Certificatul de asigurare.

§ 12 ALTE ASIGURĂRI

1. Asiguratul, prin derogare parțială de la prevederile art. 2219 din Codul Civil Român, este exonerat de obligația notificării prealabile a existenței sau a încheierii ulterioare a altor asigurări care acoperă același risc. Cu toate acestea, în cazul producerii unui Eveniment asigurat, Asiguratul are obligația de a notifica în scris toți asigurătorii, indicând fiecare numele celorlalți și acoperirea de asigurare convenită cu fiecare dintre aceștia, în conformitate cu prevederile art. 2207 din Codul Civil Român.
2. În cazul în care Asiguratul încheie un contract de asigurare cu o altă societate de asigurare care acoperă aceleași riscuri asigurate ca și prezenta Asigurare, beneficiile și acoperirile de asigurare prevăzute în Asigurare vor fi considerate, în limitele stabilite în aceasta, ca o rambursare către Asigurat a oricăror sume plătite de cealaltă societate de asigurare peste suma asigurată în temeiul contractului de asigurare încheiat cu respectiva societate și suportate de aceasta de către Asigurat.
3. În cazul în care Asiguratul nu îndeplinește obligația de notificare menționată mai sus, Asigurătorul nu este obligat să plătească Despăgubirea.

§ 13 BENEFICII NEUTILIZATE ȘI LIMITAREA RĂSPUNDERII

1. În cazul beneficiilor care nu au fost utilizate sau au fost utilizate doar parțial din alegerea sau neglijența Asiguratului, Asigurătorul nu este obligat să furnizeze alte servicii în mod alternativ sau ca despăgubire pentru serviciile oferite. Asigurătorul nu răspunde pentru prejudiciile rezultate din lipsa sau întârzierea furnizării unui beneficiu din cauza forței majore sau a unor împrejurări imprevizibile.

§ 14 DATA INTRĂRII ÎN VIGOARE ȘI DURATA ACOPERIRII ASIGURĂRII. PERIOADA DE AȘTEPTARE CONTRACTUALĂ.

1. Acoperirea de asigurare începe la Data Intrării în Vigoare, indicată în Certificatul de asigurare, sub rezerva plății de către Asigurat a unuia dintre Pachetele de abonament și sub rezerva Perioadei de așteptare pentru Cheltuielile veterinare rezultate din Boala Animalului de companie. Acoperirea de asigurare rămâne în vigoare pentru o perioadă de un an, astfel cum este prevăzut în Certificatul de asigurare, fără posibilitate de continuare.
2. Atât Asigurătorul, cât și Contractantul asigurării pot denunța unilateral Asigurarea, cu un preaviz de 20 de zile. Acoperirea de asigurare încetează, de asemenea, în cazul decesului Animalului de companie sau al anulării Pachetului de abonament. Cererile de încetare a Asigurării trebuie transmise Asigurătorului la adresa/e-mail prevăzute în acești Termeni și Condiții.

3. La primirea notificării de încetare din partea Asigurătorului, Contractantul asigurării va fi rambursat proporțional pentru perioada ramasă a Asigurării, cu excepția cazului în care Asigurătorul a fost deja notificat cu privire la o Cerere de despăgubire și a plătit sau va plăti orice Despăgubire.
4. În cazul Bolilor, Perioada de așteptare este de 30 (treizeci) de zile de la Data Intrării în Vigoare.

§ 15 PRIMA

1. Prima de asigurare va fi plătită de către Contractantul asigurării într-o singură tranșă, pentru întreaga perioadă de valabilitate a Asigurării.

§ 16 TERMENUL DE RAPORTARE A CERERILOR DE DESPĂGUBIRE

1. Termenul de prescripție pentru transmiterea unei Cereri de despăgubire în legătură cu producerea unui Eveniment asigurat care face obiectul Asigurării este de 2 (doi) ani, în conformitate cu prevederile art. 2519 din Codul Civil Român.

§ 17 LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

1. Condițiile de asigurare, Asigurarea și Certificatul de asigurare sunt reglementate de legislația română. Instanțele din România, în jurisdicția cărora se află domiciliul/reședința Contractantului/Asiguratului, au competența exclusivă de a soluționa orice litigiu care poate apărea în legătură cu Asigurarea, inclusiv cu Termenii și Condițiile.

§ 18 INFORMAȚII PRIVIND DREPTURILE contractantului CU PRIVIRE LA MODALITĂȚILE DE NOTIFICARE

1. Contractantul și Asigurătorul acceptă utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță (e-mail) pentru îndeplinirea obligațiilor privind transmiterea comunicărilor pe durata contractului. Cu toate acestea, Contractantul poate solicita să primească, fără costuri suplimentare, documente și comunicări pe suport de hârtie sau să trimită comunicări în format tipărit către TU Europa SA, o societate de drept polonez autorizată să opereze în România în cadrul regimului libertății de a presta servicii, proprietară a mărcii comerciale „HDI Embedded”, cu sediul în Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław, e-mail: info@hdi-embedded.com.

§ 19 SISTEM ALTERNATIV DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

1. Toate litigiile referitoare la asigurare pot face obiectul unei încercări de mediere. Cererea de mediere trebuie prezentată unuia dintre organismele alese din lista specifică păstrată la Ministerul Justiției, care poate fi consultată pe site-ul consiliuldemediere.ro, în vederea ajungerii la un acord între părți, în conformitate cu obligațiile stabilite la art. 2 și art. 601 alineatul 1 din Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
2. În cazul în care încercarea de mediere nu are succes, litigiile vor fi soluționate de instanța competentă, în conformitate cu prezentele Condiții de asigurare.

§ 20 DOMENIU DE APLICARE TERITORIAL

1. Sub rezerva dispozițiilor privind eventualele limitări teritoriale prevăzute pentru beneficiile individuale, Asigurarea este valabilă pentru evenimentele asigurate care au loc în România.

§ 21 RECLAMAȚII

1. Orice reclamații legate de relația contractuală sau de gestionarea evenimentelor de daună trebuie depuse mai întâi în scris prin unul dintre următoarele canale alternative: poștă sau e-mail.

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa SA:

adresa de e-mail obișnuită: complaints@hdi-embedded.com

adresa poștală:

53-659 Wrocław (Poland), ul. Władysława Sikorskiego 26

2. Asigurătorul va gestiona reclamația, răspunzând în termen de maximum 30 de zile de la primire.
3. În cazul reclamațiilor în care Contractantul asigurării/Asiguratul nu este mulțumit de soluționarea reclamației, precum și în cazul celor la care Asigurătorul nu a răspuns în termen de maximum 30 de zile de la primirea reclamației însoțite de toate documentele și informațiile solicitate de Asigurător, inclusiv cele referitoare la gestionarea relației contractuale (în special în ceea ce privește atribuirea răspunderii, eficacitatea beneficiilor, cuantificarea și plata sumelor datorate persoanei îndreptățite), Contractantul asigurării în nume propriu sau în numele Asiguratului poate contacta:
 - 1) entitatea pentru soluționarea alternativă a litigiilor din sectorul financiar nebanancar (SAL-FIN), în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de soluționare alternativă a litigiilor din sectorul financiar nebanancar (SAL-FIN);
 - 2) un mediator autorizat în conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator;
 - 3) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor la numărul de telefon 021/9551 sau prin linkul pentru depunerea reclamațiilor: <http://reclamatii.anpc.ro/Reclamatie.aspx>.
4. De asemenea, Contractantul asigurării/Asiguratul are dreptul să depună o cerere prin intermediul formularului online: https://portal.asfromania.ro/portal_ext/login.xhtml sau să contacteze ASF la numărul de telefon 0800825627 sau 004.021.668.1208 sau la adresa de e-mail office@asfromania.ro, anexând la notificare documentația referitoare la reclamația care ar putea face obiectul unei investigații din partea Societății, precum și datele specificate la articolul 4, alineatul 4 din Regulamentul nr. 18/2017 privind procedura de soluționare a petițiilor referitoare la activitatea întreprinderilor de asigurare și reasigurare și a brokerilor de asigurare.
5. Pentru soluționarea litigiilor transfrontaliere, se poate depune o plângere la ASF sau direct la autoritatea competentă din sistemul străin, solicitând activarea procedurii FIN-NET. Sistemul competent poate fi identificat accesând site-ul internet: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en.

§ 22 CLAUZĂ PRIVIND SANCTIUNEA

1. Ne rezervăm dreptul de a verifica prezența Contractantului, a Asiguratului (adică dumneavoastră) sau a oricărui beneficiar în baza contractului de asigurare (pe durata perioadei de acoperire a asigurării) pe listele poloneze sau internaționale ale persoanelor, grupurilor sau entităților supuse embargourilor comerciale, precum și pe orice liste care includ interdicții, restricții sau reglementări privind sancțiunile economice sau financiare, precum și pe listele

persoanelor suspectate de terorism, teroriștilor sau membrilor organizațiilor teroriste (așa-numitele „liste de sancțiuni”).

2. În cazul în care orice persoană este identificată ca fiind inclusă pe o listă de sancțiuni, nu vom furniza acoperire de asigurare și nu vom efectua nicio plată a Despăgubirii sau a altor beneficii în temeiul contractului de asigurare, dacă o astfel de acoperire sau plată ne-ar expune la consecințe legate de nerespectarea rezoluțiilor ONU, a embargourilor comerciale sau a listelor de sancțiuni stabilite în temeiul legii poloneze sau române ori aplicabile în țările în care furnizăm acoperire de asigurare, sau de către Uniunea Europeană, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord sau Statele Unite ale Americii, precum și a reglementărilor emise de organizații internaționale, acolo unde acestea sunt aplicabile obiectului contractului de asigurare.
3. Vom aplica, de asemenea, orice măsuri restrictive specifice impuse de lege. Toate declarațiile de mai sus ne sunt obligatorii numai în măsura în care aplicarea acestora nu determină o încălcare sau o contradicție cu legislația care ne este aplicabilă.

§ 23 DECLARAȚIE

1. Contractantul asigurării, în nume propriu și în numele Asiguratului, declară și recunoaște că a primit, cu suficient timp înainte și în formă completă:
 - 1) acești Termeni și Condiții, pe care i-a citit cu atenție și i-a înțeles pe deplin;
 - 2) toate informațiile referitoare la principalele elemente de identificare ale Asiguratorului;
 - 3) toate informațiile privind obiectul serviciilor prestate de Asigurator în conformitate cu acești Termeni și Condiții, prețul și toate costurile, durata, dreptul de a denunța unilateral contractul, exonerările de răspundere, perioada de timp în care aceste informații sunt disponibile, legea aplicabilă și instanțele competente, limba în care este redactată Asigurarea, precum și orice alte informații care au fost solicitate în mod rezonabil de către Contractantul asigurării;
 - 4) informații privind căile judiciare și extrajudiciare de soluționare a Cererilor de despăgubire.
2. În aplicarea art. 1203 și 1204 din Codul Civil Român, Contractantul asigurării declară și garantează că este de acord cu prezentele Condiții de asigurare, că toate prevederile au fost discutate și negociate, că este de acord în mod expres cu acestea și cu prevederile prezentului document, inclusiv, dar fără a se limita la clauzele privind limitarea răspunderii, denunțarea unilaterală, suspendarea executării obligațiilor, încetarea drepturilor sau a beneficiilor termenului, limitarea dreptului de a opune excepții, limitarea libertății contractuale, reînnoirea tacită a contractului, legea aplicabilă și instanțele competente.

Fișa informativă GDPR

Informații despre scopurile și principiile prelucrării datelor cu caracter personal de către HDI Embedded privind notificarea daunei.

Cine este operatorul datelor Dvs. personale?

Operatorul datelor cu caracter personal furnizate de Dvs. este **HDI Embedded**, sub marca căreia acționează **Societatea de Asigurări Europa S.A.**

Pentru probleme legate de prelucrarea datelor personale, puteți contacta direct Responsabilul nostru cu Protecția Datelor (DPO), scriind la adresa sediului nostru sau trimițând un e-mail la adresa gdpr@hdi-embedded.com.

În ce scop și în ce bază procesăm datele tale cu caracter personal?

Datele tale cu caracter personal sunt procesate:

- în baza necesității procesării pentru executarea contractului de asigurare
- în baza unei obligații legale ce revine administratorului de date:
 - în scopul evaluării riscului asigurat, inclusiv pentru evaluarea riscului într-un mod automatizat prin profilarea clienților înainte de încheierea contractului
 - pentru îndeplinirea obligațiilor legale impuse de legislația UE referitoare la prevenirea terorismului, pentru verificarea prezenței clientului pe listele economice, comerciale sau financiare și pe listele care conțin informații despre sancțiunile și embargourile impuse, inclusiv de UE și ONU
- în baza necesității procesării datelor pentru realizarea unui interes legitim al administratorului de date:
 - pentru a întreprinde eventuale acțiuni în legătură cu prevenirea fraudelor în domeniul asigurărilor
 - pentru a revendica eventuale pretenții legate de contractul de asigurare încheiat
 - pentru evaluarea satisfacției față de serviciile noastre – interesul legitim fiind controlul și îmbunătățirea standardelor serviciilor oferite de noi
 - în scopul marketingului direct, cu excluderea trimerii de informații comerciale prin mijloace electronice sau marketingului telefonic (pe care le putem efectua doar pe baza consimțământului tău liber exprimat)
 - în baza consimțământului tău:
 - exprimat printr-o acțiune clară din partea ta, constând în transmiterea voluntară a datelor tale care depășesc cele pe care le considerăm necesare pentru procesarea cererii
 - în scopul obținerii informațiilor despre starea ta de sănătate de la entitățile care furnizează servicii medicale (doar în cazul produselor de asigurare pentru care îți solicităm să ne oferi informații despre starea ta de sănătate sau tratamentele urmate)
 - în scopul facilitării comunicării privind dauna raportată de tine prin mijloace de comunicare la distanță (e-mail/SMS)
 - în scopuri legate de marketingul direct, sub forma trimerii de informații comerciale prin mijloace electronice și marketingului telefonic efectuat de Europa Asigurări.

Cine poate fi destinatarul datelor tale cu caracter personal?

Datele tale personale pot fi transmise entităților care le procesează în numele nostru, inclusiv reasigurătorilor, asistenților, furnizorilor de servicii IT, entităților care procesează datele în scopul recuperării creanțelor, agențiilor de marketing sau entităților care distribuie asigurări – iar aceste entități vor prelucra datele în baza unui contract încheiat cu noi și exclusiv în măsura în care li se emite o instrucțiune.

Putem încredința realizarea anumitor servicii sau sarcini furnizorilor de servicii IT cu sediul în afara Spațiului Economic European (SEE), respectând principiile adecvate de protecție a datelor.

Datele vor fi transmise în afara SEE numai către statele pentru care, pe baza unei decizii a Comisiei Europene, s-a constatat un nivel adecvat de protecție a datelor sau pe baza clauzelor standard contractuale aprobate de Comisia Europeană.


Cât timp vom păstra datele tale cu caracter personal?

Datele tale cu caracter personal vor fi păstrate până la prescrierea pretențiilor derivate din contractul de asigurare sau până la expirarea obligației de păstrare a datelor personale impuse de legislația în vigoare, în special obligația de a păstra documentele contabile referitoare la contractul de asigurare. Vom înceta să procesăm datele tale cu caracter personal în scopuri de marketing direct, inclusiv profilare și în scopuri analitice, în momentul în care vei depune o obiecție față de procesarea acestora în acest scop.


Ce drepturi ai în legătură cu procesarea datelor tale cu caracter personal?

Întotdeauna poți solicita accesul la datele tale cu caracter personal. De asemenea, poți exercita dreptul de a cere rectificarea, ștergerea sau restricționarea procesării acestora:

- în măsura în care procesăm datele tale pe baza unui interes legitim al administratorului, ai dreptul de a te opune procesării datelor tale cu caracter personal.

 Ce este un interes legitim al administratorului de date? Prin aceasta înțelegem, printre altele, orice activități legate direct de activitatea administratorului, de exemplu, acțiuni necesare pentru prevenirea fraudelor în domeniul asigurărilor sau pentru evaluarea satisfacției față de serviciile noastre.


- în măsura în care procesăm datele cu caracter personal pe baza consimțământului tău, ai dreptul să îl retragi în orice moment; retragerea consimțământului nu afectează legalitatea procesării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia.
- în măsura în care procesăm datele cu caracter personal în scopul executării contractului de asigurare sau pe baza consimțământului tău, ai dreptul și la portabilitatea datelor personale, adică dreptul de a primi de la noi datele tale cu caracter personal într-un format structurat, utilizat pe scară largă și care poate fi citit automat, de exemplu, în format CSV, XML; poți trimite aceste date unui alt operator de date personale.

 Pentru a beneficia de drepturile menționate mai sus, trebuie să contactezi Biroul de Asistență Clienți sau Responsabilul nostru pentru Protecția Datelor (DPO).

- întotdeauna ai dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere responsabilă cu protecția datelor personale.

Furnizarea datelor cu caracter personal este obligatorie?

Furnizarea datelor tale cu caracter personal este necesară pentru executarea contractului și pentru derularea procedurii de instrumentare a daunei.

 Fără furnizarea datelor tale cu caracter personal, nu este posibilă procesarea cererii tale.

Vrei să afli mai multe?

Te invităm să vizitezi site-ul nostru hdi-embedded.com.