

## TAPPANCS CSOPORTOS KISÁLLATBIZTOSÍTÁS KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### Tisztelt Ügyfelünk!

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A. § (1) bekezdése értelmében a Biztosító köteles az 1. melléklet A) rész körében bekövetkezett károk vonatkozásában – akár minden termékre egységesen, akár termékenként vagy termékek csoportjára vonatkozóan – kárrendezési tájékoztatót készíteni és azt a honlapján folyamatosan elérhetővé tenni.

A **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.** (továbbiakban: **Biztosító**) jelen kárrendezési tájékoztatóban a legfontosabb kárrendezési tudnivalókat gyűjtötte össze annak érdekében, hogy segítséget nyújtson a káresemény bekövetkezésétől a kárbejelentésen át, egészen a kár rendezéséig.

A Biztosító a kárrendezési tájékoztatót és annak módosításait hatálybalépéskor közzéteszi a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) internetes weboldalán és folyamatosan elérhetővé teszi azt.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Biztosító a biztosítással és a kárrendezési eljárással kapcsolatosan a biztosítási titokra és az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, kizárólag a biztosítási titok megismerésére jogosult személyeknek, azonosítást követően adhat tájékoztatót. Biztosítási titok megismerésére jogosult személy például az érintett biztosítás Szerződője, Biztosítottja vagy az általuk meghatalmazott személy. Adatkezelési tájékoztatónk elérhető a: [www.cigpannonia.hu/adatvedelem](http://www.cigpannonia.hu/adatvedelem) oldalon.

### I. Tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató a Biztosító Tappancs csoportos kisállatbiztosítás szerződéseire bejelentett károk rendezésére vonatkozik.

### II. Fogalom meghatározás

**Kárbejelentés:** a Biztosított közlése, amellyel a biztosítási esemény bekövetkezését bejelenti a Biztosítónak. A jogszabályok és szerződési feltételek tartalmazzák azt a határidőt, amelyen belül a kárbejelentést meg kell tenni. Elmulasztása a Biztosító mentesülését eredményezheti, ha a késedelmes kárbejelentés miatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

**Kártérítés:** a kárrendezés során a Biztosító szolgáltatása, aminek mértékét a biztosítási feltételek határozzák meg. A kárrendezés során a Biztosító jogalapi és összegszerűségi vizsgálatot végez, a kártérítés összegének meghatározásához.

**Kárkifizetés:** a kárrendezés során megállapított kártérítési összeget a Biztosító az arra jogosult számára banki átutalással, vagy postai kifizetéssel teljesíti. A biztosítási feltételek határozzák meg, ki jogosult a Biztosító által kifizetett kártérítésre.

**Sürgős szükség:** ha az azonnali orvosi ellátás elmaradása előreláthatóan a Biztosított kisállat életét, illetve testi épségét veszélyezteti vagy a Biztosított kisállat egészségében, illetve testi épségében helyrehozhatatlan károsodást okozhat.

**Szerződő:** az INVET Kft. (székhelye: 8000 Székesfehérvár, Homoksor 7), amely a Biztosítottak javára a Biztosítóval a csoportos kisállatbiztosítási szerződést megkötö, és a biztosítási díj Biztosító részére történő megfizetésére kötelezettséget vállal. A Szerződő a Biztosító által hozzá intézett nyilatkozatokról és a szerződésben bekövetkezett változásokról a Biztosítottakat tájékoztatja.

**Biztosított:** az a fogyasztónak minősülő, 18. életévét betöltött természetes személy, aki a biztosított kisállat (vagyon tárgy) megóvásában, a biztosítási esemény elkerülésében érdekelt, és aki – eltérő rendelkezés hiányában – a Biztosító szolgáltatására jogosult, így különösen a biztosított kisállat tulajdonosa, vagy a biztosított kisállat tartója, és aki a Szerződő által üzemeltetett honlapon (<https://allatorvosod.hu>) érvényesen regisztrációval rendelkezik (a továbbiakban: regisztrált fiók).

**Regisztrált fiók:** a Szerződő által üzemeltetett, online úton elérhető honlap ([www.allatorvosod.hu](http://www.allatorvosod.hu)) felhasználói felülete, amely kizárólag a Biztosított saját, biztosítási adatait tartalmazza. A regisztrált fiók létrehozása a Biztosított által a csoportos szerződéshez való csatlakozás és a biztosítási jogviszony előfeltétele. A regisztrált fiók lehetővé teszi a Biztosított számára a kárbejelentések elektronikus úton történő megtételét és dokumentumok feltöltését.

**Baleset:** minden olyan hirtelen fellépő, egyszeri külső fizikai és/vagy kémiai behatás, amely a Biztosított kisállatot a kockázatviselés tartama alatt éri, és amellyel összefüggésben a biztosított kisállat elpusztul vagy a kisállat állatorvosi kezelését teszi szükségessé.

**Betegség:** minden olyan kórokozó (vírus, baktérium, gomba, parazita) által okozott fertőző megbetegedés, valamint szervi megbetegedés, amellyel összefüggésben a biztosított kisállat elpusztul vagy a kisállat állatorvosi kezelését teszi szükségessé.

**Állatorvosi kezelés:** amit magyarországi székhelyű, érvényes működési engedéllyel és államilag elismert állatorvosi végzettséggel rendelkező szakember, illetve a szükséges engedélyekkel rendelkező állat-egészségügyi intézmény végzett el.

**Előzménybetegség:** a csatlakozási nyilatkozat kitöltését megelőzően bekövetkezett, már kórismézett (diagnosztizált) vagy fennálló tünet, vagy még nem kórismézett (nem diagnosztizált) bármely tünet, sérülés, betegség, elváltozás vagy maradandó károsodás, továbbá olyan betegség, állapot vagy elváltozás, mely annak természetéből adódóan általános orvosszakmai irányelvek alapján a csatlakozás időpontját megelőzően alakult ki, és amelyekkel okozati összefüggésben a kockázatviselés ideje alatt a biztosított igényelt vagy igénybe vett egészségügyi szolgáltatást.

**Állatorvosi kezelési költség:** a biztosított kisállat baleset vagy betegség miatti gyógykezelésével összefüggő állatorvosi munkadíj, a balesettel vagy betegséggel összefüggésben szükségessé váló laboratóriumi és képalkotó vizsgálatok díja, a biztosított kisállat gyógykezelésével összefüggő műtét során a kisállat szervezetébe kerülő implantátum ára, a műtéti beavatkozás elvégzésének közvetlen költsége (ideértve a műtéti munkadíjat, altatási és műtőhasználati díjat), valamint a biztosított kisállat balesetével és betegségével kapcsolatban, a baleset vagy a betegség diagnosztizálásától számított 30 napon belül alkalmazott gyógyszerkészítmények ára.

**Asszisztencia szolgáltató:** az a jogi személy, amely a Biztosítóval kötött külön szerződés alapján jogosult arra, hogy a Biztosítottak által igénybe vehető kisállat egészségügyi szolgáltatásokat megszervezze, a szolgáltatást lebonyolítsa a Biztosítottak számára. Jelen feltétel tekintetében a Biztosító asszisztencia partnere a S.O.S ASSISTANCE HUNGARY Kft. (székhely: 1039 Budapest, Szentendrei út 301., cégjegyzékszám: 01 09 703420).

### III. Területi hatály

A Biztosító kockázatviselése kizárólag a Magyarország területén bekövetkezett és bejelentett károkra terjed ki.

Biztosítási eseménynek kizárólag olyan állatorvosi kezelés minősül, amelyet Magyarországon működő, érvényes hatósági engedéllyel rendelkező, államilag elismert állatorvosi végzettséggel bíró szakember, vagy engedéllyel rendelkező állat-egészségügyi intézmény végzett el.

### IV. Kárrendezés menete

#### IV.1. Kárbejelentés

A Biztosított köteles a biztosítási esemény bekövetkezését a tudomására jutását követően – akadályoztatás esetén annak megszűnésétől számítva – haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül bejelenteni a Biztosított [www.allatorvosod.hu/biztositas](http://www.allatorvosod.hu/biztositas) oldalon regisztrált fiókjának kárbejelentés almenüpontjában.

A kárbejelentés során a Biztosítottnak a kárrendezéshez elengedhetetlen dokumentumokat elektronikus úton, a regisztrált fiókjának kárbejelentési almenüpontjába kell feltöltenie. A Biztosító a kárigényt a beérkezett dokumentumok alapján bírálja el, és a kifizetést – amennyiben a biztosítási esemény fennállását és a szolgáltatás jogosultságát megállapítja – közvetlenül a Biztosított részére teljesíti a benyújtott számla, igény alapján.

Szolgáltatásfinanszírozás, illetve asszisztencia szolgáltatás fedezetek igénybevétele esetén az ellátás megszervezése az Asszisztencia szolgáltató közreműködésével történik. Az Asszisztencia Szolgáltató a [www.allatorvosod.hu/biztositas](http://www.allatorvosod.hu/biztositas) weboldalon megjelölt telefonszámon érhető el.

#### IV.2. Kárigény elbírálása

A Biztosító a pénzbeli szolgáltatásokat a jogalap fennállása esetén, az igény elbírálásához szükséges utolsó irat Biztosítóhoz történő beérkezésétől számított 15 napon belül átutalással teljesíti. Amennyiben a Biztosító által kért dokumentumokat felhívás ellenére sem, vagy ismételten hiányosan nyújtják be, a Biztosító a hiánypótlási felhívás megküldését követő 30. nap leteltével a szolgáltatási igényt a rendelkezésre álló dokumentumok alapján bírálja el.

A Biztosító köteles az utolsó kárrendezéshez szükséges érdemi dokumentum beérkezését követő 15 napon belül, ezek hiányában az igénybejelentés beérkezését követő 30 napon belül írásbeli tájékoztatást adni a Biztosítottnak. A tájékoztatás lehet:

- a) az igényelt jogcímenkénti bontásban a megállapított szolgáltatási összegről tájékoztatás, indoklással
- b) indoklással ellátott tájékoztatás, azon jogcímeokról, ahol Biztosító a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, vagy részben ismerte e.

#### IV.3: Kártérítésre jogosultak

A Biztosító szolgáltatására főszabályként a Biztosított jogosult. A Biztosítottnak a kárigény bejelentését követően, de még a szolgáltatás teljesítését megelőzően bekövetkezett halála esetén a szolgáltatási összeget a Biztosító a Biztosított örökösének/örökösének teljesíti.

Felelősségbiztosításra alapozott kárbejelentés alapján a Biztosító a károsultnak teljesíti a kifizetést, kivéve, ha a Biztosított bizonyítja, hogy a károsult követelését már kielégítette.

## V. Biztosítási szolgáltatások

A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító a Biztosított által választott biztosítási csomag maximális biztosítási összegének erejéig, illetve 1. számú mellékeltben található szolgáltatási táblázatban megjelölt limit erejéig nyújt szolgáltatást a Biztosítási Feltételekben foglaltak szerint.

A Biztosított csatlakozáskor 3 eltérő díjú és biztosítási összegeket tartalmazó csomag közül választhat: **Alap törődés, Kiemelt törődés és Prémium törődés.**

### V.1. A betegségbiztosítás alapján a Biztosító megtéríti:

- ▶ a betegség miatt felmerült állatorvosi költségeket (a Különös Biztosítási feltételek 4.1 pontja szerint).
- ▶ betegség miatt szükségessé vált műtét költségeit,
- ▶ a betegség következtében szükségessé vált és az állatorvosi diagnosztizáció napjától számított 30 napon belül vásárolt gyógyszerek költségeit,
- ▶ és a betegség következtében szükségessé vált és az állatorvosi diagnosztizáció napjától számított 30 napon belül vásárolt speciális (diétás) étrend költségeit,
- ▶ betegség miatti elhullással felmerülő költségeket (holtállapot vizsgálata, boncolás, temetés, hamvasztás) a betegség diagnosztizálásától számított 180 napon belül.

### V.2. A balesetbiztosítás alapján a Biztosító megtéríti:

- ▶ baleset miatt felmerült állatorvosi költségeket (a Különös Biztosítási Feltételek 4.2. pontjában foglaltak szerint),
- ▶ a baleset következtében szükségessé vált és a baleset napjától számított 30 napon belül vásárolt gyógyszerek költségeit,
- ▶ baleset miatt szükségessé vált műtét költségeit,
- ▶ baleset miatti elhullás költségeit (holtállapot vizsgálata, boncolás, temetés, hamvasztás) a baleset napjától számított 30 napon belül.

### V.3. Szolgáltatásfinanszírozás:

Az Általános Biztosítási Feltétel 2.1 pontjában definiált – a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt kisállattal kapcsolatos - sürgős szükség esetén a Biztosító – az Asszisztencia Szolgáltató közreműködésével – megszervezi az alábbi egészségügyi szolgáltatásokat, valamint megtéríti ezen állatorvosi szolgáltatások költségeit a Szolgáltatási táblázatban rögzített limitek erejéig. A vizsgálatok megszervezését az Asszisztencia Szolgáltató biztosítja, amely a [www.allatorvosod.hu/biztositas](http://www.allatorvosod.hu/biztositas) honlapon található telefonszámon érhető el.

- ▶ Járóbeteg diagnosztika: diagnosztikai vizsgálatok, ideértve a képalkotó eljárásokat (pl. röntgen, ultrahang, CT, endoszkópia) és egyéb diagnosztikai eljárásokat, amennyiben azok a kisállat betegségének vagy balesetének orvosi megítélése és kezelése szempontjából indokoltak.
- ▶ Járóbeteg-ellátás: olyan orvosilag indokolt vizsgálatokat, kezeléseket és beavatkozásokat (ideértve az ambuláns műtéteket) foglal magában, amelyek nem igényelnek kórházi bennfekvést vagy éjszakai megfigyelést, azaz az ellátás napján a kisállat elhagyhatja az állatorvosi rendelőt.

Egy betegségen/baleseten belüli ellátásban maximum 2 nap telhet el a kezelések között.

- ▶ Laborvizsgálat: orvosilag indokolt laboratóriumi vizsgálatok (pl. vér-, vizelet-, székletvizsgálat), amennyiben azok a járóbeteg-ellátás részeként vagy annak kiegészítéseként szükségesek.
- ▶ Második orvosi szakvélemény (SMO): Kiemelt törődés és Prémium törődés csomag esetén a Biztosító megszervezi és írásos formában beszerzi egy független második állatorvos szakvéleményét a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt kisállat elsődleges állatorvosi dokumentációja alapján.

A második orvosi szakvélemény szolgáltatás igénybevételének feltétele az elsődleges állatorvosi dokumentáció (vizsgálati leletek, diagnózis, kezelési javaslat) benyújtása, valamint a Biztosító előzetes jóváhagyása.

A szolgáltatás kizárólag orvosilag indokolt esetben vehető igénybe, és nem helyettesíti az elsődleges kezelést vagy a kisállat sürgősségi ellátását.

#### **V.4. A Biztosító által nyújtott asszisztencia szolgáltatások:**

- ▶ 7/24 asszisztencia: Az Általános Biztosítási Feltétel 2.1 pontjában definiált – a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt kisállattal kapcsolatos - sürgős szükség esetén a Biztosító a hét minden napján, napi 24 órában elérhető telefonos asszisztencia szolgáltatást biztosít, és ennek keretén belül általános vagy orvosi tanácsadást ad, segítséget nyújt a legközelebbi ellátási helyszín megtalálásában, illetve a szükséges ellátások megszervezésében.
- ▶ online időpontfoglalás állatorvoshoz: A Biztosított részére a Szerződő által üzemeltetett weboldalon ([www.allatorvosod.hu](http://www.allatorvosod.hu)) elérhető egy online időpontfoglaló rendszer, mely lehetővé teszi, hogy a Szerződő országos partnerhálózatába tartozó állatorvosokhoz előzetesen időpontot foglaljon.
- ▶ taxi szolgáltatás sürgős szükség esetén: Az Általános Biztosítási Feltétel 2.1 pontjában definiált – a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt kisállattal kapcsolatos - sürgős szükség esetén a Biztosító megtéríti a Biztosított által indokoltan igénybe vett taxi költségeit a Szolgáltatási táblában megjelölt összeghatárig.)

Egy konkrét káreseményen belül a Biztosító az állatorvoshoz vagy ellátó intézménybe történő legrövidebb odaút vagy oda-visszaút költségét egyszer téríti meg a Szolgáltatási táblában megjelölt összeghatárig.

#### **V.5. Felelősségbiztosítás keretein belül nyújtott szolgáltatások**

A Biztosító az 5.6. pontban található Szolgáltatási táblában megjelölt összeghatárig megtéríti a jogalapján és összegszerűségénél fogva megalapozott, személysérüléssel járó, illetve tárgyrongálási károkat, amelyeket a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt kisállat harmadik félnek okozott, és amelyekért a Biztosított a polgári jog szabályai szerint felelős.

A Biztosító – a szerződésben meghatározott biztosítási összeg erejéig, de legfeljebb a kárösszeg 10%-áig, maximum 500.000 Ft szublímít erejéig – megtéríti a biztosított jogi képviselőt ellátó ügyvéd máshonnan meg nem térülő, igazolt munkadíját, készkiadásait, valamint a jogi védekezés egyéb, indokolt és gazdaságos költségeit, amennyiben a Biztosított nem a saját maga képviselőt látja el.

## **VI. Kárrendezéshez benyújtandó dokumentumok**

### **VI.1. A kárbejelentésnek tartalmaznia kell:**

- a) a Biztosított nevét, születési helyét és idejét, édesanyja nevét, lakcímét, email címét és telefonszámát, a csatlakozás időpontját, a biztosítási csomag megnevezését és a biztosított kisállat beazonosítására szolgáló adatokat (neve, neme, faja, fajtája, születési ideje és a mikrochip azonosítószáma),
- b) a biztosítási esemény időpontját, helyét és rövid leírását,
- c) a bejelentésig megtett intézkedések leírását, valamint
- d) minden egyéb olyan lényeges tényt és körülményt, amely az igény jogalapjának és összegszerűségének elbírálásához szükséges.

## VI.2. Betegség- és balesetbiztosítás gyógykezelés

Baleset és betegség miatti gyógykezelés biztosítási esemény bejelentéséhez mellékelni kell:

- a)** a Biztosító által rendszeresített, a Biztosított által kitöltött kárigény-bejelentési formanyomtatványt;
- b)** az állatorvos vagy állat-egészségügyi szolgáltató által kiállított dokumentumo(ka)t, amelyek a következőket tartalmazzák:
  - ▶ a kisállat tulajdonosának neve, címe;
  - ▶ a biztosított kisállat beazonosítására szolgáló adatok (faja, fajtája, neve, neme, születési ideje, mikrochip azonosító adatai);
  - ▶ a kórismét, a betegsége utaló adatokat (tünetek, laboratóriumi leletek) vagy a baleset pontos leírását;
  - ▶ az ellátás sürgősségét és az elvégzett beavatkozás(ok) (gyógykezelés, műtét, szükséges gyógyszerek és alkalmazási idejük) pontos leírását.
- c)** a biztosított kisállat állatorvosi kezeléséről kiállított – a Biztosított nevére és címére szóló – számlá(ka)t;
- d)** a balesettel vagy betegséggel összefüggésben szükségessé vált gyógyszer költségeket, igénybe vett gyógykezeléseket, valamint állatorvos által előírt speciális diétás étrend készítményeit (speciális tápok, vitaminok) szemléltető – a Biztosított nevére és címére kiállított – számlákat.

## VI.3. Betegség- és baleset miatti elhullás

Baleset és betegség miatti elhullás biztosítási esemény bejelentéséhez mellékelni kell:

- a)** a Biztosító által rendszeresített, a Biztosított által kitöltött és aláírt kárigény-bejelentési formanyomtatványt,
- b)** az állatorvos vagy állat-egészségügyi szolgáltató által kiállított dokumentumo(ka)t, amelyek a következőket tartalmazzák:
  - ▶ a tulajdonos neve, címe
  - ▶ a biztosított kisállat beazonosítására szolgáló adatok (faja, fajtája, neve, neme, születési ideje, mikrochip azonosító adatok)
  - ▶ az állatorvos vagy ellátó intézmény nyilatkozata a kisállat elhullás tényéről, okáról és napjáról.

## VI.4. Taxi szolgáltatás

Taxi szolgáltatással kapcsolatos kárigény bejelentéséhez mellékelni kell:

- a)** a Biztosító által rendszeresített, a Biztosított által kitöltött és aláírt kárigény-bejelentési formanyomtatványt,
- b)** az állatorvos vagy állat-egészségügyi szolgáltató által kiállított dokumentumot, amely tartalmazza az ellátás körülményeit és a sürgős szükség tényét,
- c)** a taxi szolgáltatás igénybevételéről szóló fizetési igazolást.

## VI.5. Felelősségbiztosítás

Felelősségbiztosításra alapozott kárigény bejelentéséhez mellékelni kell:

- a)** a Biztosító által rendszeresített, a Biztosított által kitöltött és aláírt kárigény-bejelentési formanyomtatványt,
- b)** a harmadik fél (károsult) írásos igényét (kárbejelentő),
- c)** személyi sérülés esetén orvosi jelentés vagy ambuláns lap, amely tartalmazza a kisállat által harmadik félnek (károsultnak) okozott sérülés mértékét, a sérüléssel kapcsolatban felmerült orvosi kezelés(ek)e)t, és azok költségeit,
- d)** tárgyrongálás esetén a kárigényt alátámasztó dokumentum(ok)at (pl. fénykép a megsérült tárgyról, számla vagy árajánlat a javítási vagy csereértékről, vételárát igazoló bizonylat),
- e)** a kisállat utolsó veszettség elleni kötelező védőoltását igazoló irat másolatát.

## VII. Panaszkezelés

A kárrendezési eljárás során a Biztosító, valamint a megbízásából eljáró személy magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos panaszt a Biztosító honlapján közzétett Panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint van lehetőség bejelenteni.

A panaszkezeléssel kapcsolatos információk, így a Panaszkezelési Szabályzat is, elérhető a Biztosító honlapján és megtekinthető a Biztosító központi ügyfélszolgálati irodájában. <https://www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/panaszkezeles>

A Biztosító működésével vagy szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatos panaszokat az alábbi elérhetőségeken lehet bejelenteni:

### 1. Szóbeli panasz bejelentése

- ▶ személyesen: a Biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje megtalálható a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) oldalon. A Központi Ügyfélszolgálati Iroda címe: a Népliget Center Business Center 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület FÖLDSZINT
- ▶ telefonon: Panaszát bejelentheti a Biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is hívásfogadási időben a +36 1 5 100 100-as telefonszámon.

### 2. Írásbeli panasz bejelentése:

- ▶ személyesen vagy meghatalmazott által az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;
- ▶ postai úton (1476 Budapest, Pf.: 325/1);
- ▶ telefaxon: +36 1 247 2021;
- ▶ elektronikus levélben a [panasz@cig.eu](mailto:panasz@cig.eu) vagy az [ugyfelszolgalat@cig.eu](mailto:ugyfelszolgalat@cig.eu) e-mail címen

Szóbeli panasz: A Biztosító a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosító jegyzőkönyvet vesz fel. Ha a Szerződő, illetve a Biztosított a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Biztosító a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt, de legkésőbb 25 napon belül a panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a Biztosító a panaszra adott, indoklással ellátott választ a szóbeli panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a panaszosnak.

Írásbeli panasz: A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

## 1. számú mellékelt

### Tappancs Csoportos Kisállatbiztosítás szolgáltatási táblázata

Biztosítási események/csomagok	Alap törődés	Kiemelt törődés	Prémium törődés
<b>Csomag havidíja</b>	5 390 Ft	9 590 Ft	12 190 Ft
<b>Csomag éves díja</b>	64 680 Ft	115 080 Ft	146 280 Ft
<b>Betegség</b>			
Műtét	150 000 Ft	350 000 Ft	550 000 Ft
Gyógyszertértés	50 000 Ft	75 000 Ft	100 000 Ft
Diéta	50 000 Ft	75 000 Ft	100 000 Ft
Elhullás	100 000 Ft	150 000 Ft	250 000 Ft
<b>Baleset</b>			
Balesetből eredő műtét	100 000 Ft	150 000 Ft	250 000 Ft
Gyógyszertértés	50 000 Ft	75 000 Ft	100 000 Ft
Balesetből eredő elhullás	100 000 Ft	150 000 Ft	250 000 Ft
<b>Szolgáltatásfinanszírozás</b>	1 alkalom/év	2 alkalom/év	3 alkalom/év
Második orvosi szakvélemény (SMO)	-	+	+
Járóbeteg diagnosztika			
Járóbeteg-ellátás (beleértve az ambuláns műtéteket is)	60 000 Ft/év	80 000 Ft/év	100 000 Ft/év
Laborvizsgálat			
<b>Asszisztencia szolgáltatás</b>	7/24 asszisztencia		
	online időpontfoglalás állatorvoshoz		
	taxi szolgáltatás sürgős szükség esetén (káreseményenként maximum 10 000 Ft)		
<b>Felelősségbiztosítás</b>	1 000 000 Ft	2 000 000 Ft	4 000 000 Ft