

# FRAGEN & ANTWORTEN

Zur besseren Lesbarkeit wird davon abgesehen, jeweils die weibliche und die männliche Form ausdrücklich zu verwenden. Wo die männliche Form verwendet wird, ist jeweils auch die weibliche Form gemeint.



Täglich erreichen uns Fragen rund um Produkte, Abläufe und Services von AGILA. Nachfolgend haben wir die häufigsten Fragen und Antworten zusammengefasst, um Ihnen die Zusammenarbeit mit uns zu erleichtern.

## ALLGEMEINE FRAGEN

### Wann und wie kann ich AGILA bei Fragen erreichen?

Montag – Freitag von 8 bis 17 Uhr telefonisch unter 0511 71280 345 oder per E-Mail unter [info@agila.de](mailto:info@agila.de).

### Kann eine Praxis/Klinik mit AGILA direkt abrechnen?

Ja. Senden Sie die Rechnung per E-Mail an [direktabrechnung@agila.de](mailto:direktabrechnung@agila.de) oder auf dem Postweg an AGILA Haustierversicherung AG, Breite Straße 6 – 8, 30159 Hannover

### Was muss bei der Direktabrechnung berücksichtigt werden?

Die Tierarztrechnung muss folgende Parameter ausweisen:

- Name und Anschrift des Versicherungsnehmers
- Name des versicherten Tieres
- Vertragsnummer von AGILA (10-stellig)
- Rechnungsnummer und Rechnungsdatum
- Behandlung/Diagnose/Medikamente/Leistungen
- Behandlungsdatum
- Bankverbindung
- Nur bei Einreichung per Post: Aufkleber Direktabrechnung



**Bitte direkt mit der Tierarztpraxis abrechnen!**

Den Aufkleber können Sie im AGILA Shop bestellen: [www.shop.agila.de](http://www.shop.agila.de). Dort finden Sie unter „Download“ auch eine detaillierte Anleitung zur Direktabrechnung.

### Wie kann ich mich bezüglich einer Erstattung absichern?

Wenden Sie sich telefonisch einfach an unseren Kundendienst unter 0511 71280 345. Außerdem können Sie Ihre Kunden bitten sich die AGILA App herunterzuladen und Ihnen darin den Status ihrer Versicherung zu zeigen.

### Was passiert nach Einreichung der Rechnung?

Der Kunde erhält, sofern er eine E-Mail-Adresse angegeben hat, eine automatische Eingangsbestätigung.

Nach Bearbeitung erfolgt eine detaillierte schriftliche Information zur Begleichung der Rechnung an den Versicherungsnehmer bzw. an die Praxis/Klinik.

### Was passiert, wenn AGILA nicht leistet?

Der Versicherungsnehmer – und im Fall einer Direktabrechnung auch die Praxis/Klinik – erhalten eine detaillierte schriftliche Information.

### Wie erkenne ich, was für einen Versicherungsvertrag mein Kunde hat?

Der Tarif steht auf dem Versicherungsschein.

## FRAGEN ZUM OP-KOSTENSCHUTZ

### Wofür leistet AGILA im OP-Kostenschutz?

Tierarztkosten für chirurgische Eingriffe unter Narkose sowie deren unmittelbare Nachbehandlung bis zur jeweiligen Versicherungssumme. Eine Operation nach unserer Definition ist ein chirurgischer Eingriff unter Narkose, der einen Schnitt und eine Naht beinhaltet.

### Wofür leistet AGILA im OP-Kostenschutz nicht?

Kastration und Sterilisation, Prothesen des Bewegungsapparates, Behandlungen zur Geburtshilfe, Pflegezubehör und Bedarfsgegenstände, Diät- und Ergänzungsfuttermittel, Bescheinigungen, Gutachten und Fahrtkosten sowie Diagnostik sind von den Leistungen ausgeschlossen.

## FRAGEN ZUM TIERKRANKENSCHUTZ

### Was zahlt AGILA im Tierkrankenschutz?

Tierarztkosten für ambulante und stationäre Behandlungen von Krankheiten und Unfallfolgen sowie Vorsorgemaßnahmen wie Impfungen, Wurmkuren, Floh- und Zeckenmittel im Rahmen der Versicherungssumme. Auch homöopathische Behandlungen werden von AGILA übernommen, wenn sie von einem niedergelassenen Tierarzt durchgeführt werden.

Chirurgische Eingriffe unter Narkose und deren unmittelbare Nachbehandlung, ebenfalls bis zu jeweiligen Versicherungssumme.

### Was zahlt AGILA im Tierkrankenschutz nicht?

Kastration und Sterilisation (außer im Tarif Tierkrankenschutz Exklusiv oder bei medizinischer Notwendigkeit), Prothesen des Bewegungsapparates, Pflegezubehör und Bedarfsgegenstände, Diät- und Ergänzungsfuttermittel, Bescheinigungen, Gutachten und Fahrtkosten sind von der Erstattung ausgeschlossen.