

Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Edelweiss Air AG Annullierungskosten / Assistance

Kundeninformationen nach VVG

Die nachfolgende Kundeninformation gibt in übersichtlicher und knapper Form einen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrages (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG). Massgebend für den Inhalt und den Umfang der sich aus dem Versicherungsvertrag ergebenden Rechte und Pflichten sind ausschliesslich die Versicherungspolice und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Wer ist Versicherer?

Versicherer ist die AGA International S.A., Paris, Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Global Assistance oder AGA genannt, mit Sitz an der Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

Wer ist Versicherungsnehmer/in?

Versicherungsnehmer bzw. Versicherungsnehmerin ist die auf der Versicherungspolice als solche bezeichnete Person.

Welche Risiken sind versichert und wie ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Die im Rahmen des jeweiligen Versicherungsvertrages versicherten Risiken sowie der Umfang und die Einschränkungen des Versicherungsschutzes ergeben sich aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Nachfolgend zur leichteren Orientierung eine zusammenfassende Beschreibung der verschiedenen angebotenen Versicherungskomponenten:

– Annullierungskosten

Übernahme der von der versicherten Person geschuldeten Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der in der Versicherungspolice aufgeführten Versicherungssumme), wenn diese die gebuchte Reise aufgrund von schwerer Krankheit oder Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen, schweren Sachschäden am Eigentum zu Hause, Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise, Gefahren an der Reisedestination (Krieg, Terroranschläge, Unruhen, Naturkatastrophen), Streiks, Arbeitslosigkeit oder unerwartetem Stellenantritt nicht antreten kann und annulliert. Erfolgt der Reiseantritt aufgrund eines versicherten Ereignisses verspätet, werden zusätzliche Reisekosten, die im Zusammenhang mit der verspäteten Abreise entstehen, entschädigt.

– Assistance

Organisation und Übernahme der Kosten für die Überführung ins nächstgelegene Krankenhaus, Repatriierung in ein Krankenhaus oder an den Wohnort (mit oder ohne medizinische Begleitung), wenn die versicherte Person während der Reise schwer erkrankt oder schwer verletzt wird oder wenn eine ärztlich attestierte, unerwartete Verschlimmerung eines chronischen Leidens eintritt; Organisation und Übernahme der Kosten der Extra-Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden oder eines Familienmitglieds, bei Reisabbruch wegen Erkrankung, Unfall oder Tod einer nicht mitreisenden nahestehenden Person oder des Stellvertreters am Arbeitsplatz oder wegen schwerer Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort, oder wegen Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen bzw. Streiks an der Reisedestination; Organisation und Übernahme der Kosten für die Heimschaffung im Todesfall. Für bestimmte Leistungen besteht eine eingeschränkte Deckungssumme.

Welche Personen sind versichert?

Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr (kurzfristige Versicherungen) sind die in der Versicherungspolice aufgeführten Personen versichert.

Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer grundsätzlich weltweit. Vorbehalten bleiben örtliche Einschränkungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten sowie dem Versicherungsschutz entgegenstehende Wirtschafts- oder Handelsanktionen bzw. Embargos der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Schweiz.

Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

Die nachfolgende Aufzählung enthält nur die wesentlichsten Ausschlüsse des Versicherungsschutzes. Weitere Ausschlüsse ergeben sich aus den Ausschlussbestimmungen („Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen“) der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie aus dem VVG:

- Grundsätzlich besteht für alle Versicherungskomponenten kein Versicherungsschutz für Ereignisse, die bei Vertragsabschluss oder bei Reisebuchung oder Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten sind; gleiches gilt für Ereignisse deren Eintritt bei Vertragsabschluss oder bei Reisebuchung oder Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.
- Kein Versicherungsschutz besteht zudem für Ereignisse wie Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln, Suizid oder versuchter Suizid, Teilnahme an Streiks oder Unruhen, an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten, Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt oder grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen.
- Nicht versichert sind ausserdem Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen sowie jeweils ihre Folgen; nicht versichert sind ausserdem Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft, Ausreiseperrre oder Schliessung des Luftraums.
- Im Rahmen der Deckung **Annullierungskosten** besteht insbesondere kein Versicherungsschutz bei „schlechtem Heilungsverlauf“, u. a. also für Krankheiten oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs, die zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind; gleiches gilt für Reiseabsagen durch das Reiseunternehmen, behördliche Anordnungen, nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestellte Krankheiten/Verletzungen oder auf potentielle Gefahren zurückzuführende psychische Reaktionen wie Befürchtungen von Unruhen, Terrorereignissen, Naturkatastrophen oder Aviophobie (Flugangst).
- Im Rahmen der Deckung **Assistance** werden keine Leistungen erbracht, insbesondere wenn die AGA-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat; gleiches gilt z. B., wenn das verantwortliche Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt.

Welche Pflichten haben der Versicherungsnehmer und die versicherten Personen?

Die nachfolgende Aufzählung enthält nur die gebräuchlichsten Pflichten. Weitere Pflichten ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG:

- Im Rahmen der Deckung **Annullierungskosten** ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Reise beim Reiseunternehmen oder Vermieter/Kursanbieter zu annullieren und danach der Schadenfall der AGA schriftlich und unter Beilage der erforderlichen Unterlagen (vgl. AVB Ziffer II A1 6) anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB Ziffer I 10).
- Im Rahmen der Deckungen **Assistance** ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die AGA-Notrufzentrale zu informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einzuholen. Die AGA-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet): Telefon +41 44 202 00 00 / Telefax +41 44 283 33 33.
- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund einer Verletzung oder Erkrankung hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der AGA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die AGA ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

Wie hoch ist die Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt von den versicherten Risiken und der vereinbarten Deckung ab. Die Höhe der Prämie wird mit dem Antrag definiert und geht aus der Versicherungspolice hervor.

How can we help?

Allianz Global Assistance
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

Wann beginnt und endet die Versicherung?

Beginn und Ende der Versicherung werden mit dem Antrag definiert und sind in der Versicherungspolice aufgeführt.

Wie behandelt die AGA Daten?

Die Bearbeitung von Personendaten bildet eine unentbehrliche Grundlage der Versicherungstätigkeit. Bei der Bearbeitung von Personendaten beachtet die AGA das Schweizerische Datenschutzgesetz (DSG). Falls nötig, holt die AGA im Schadenformular die von der versicherten Person ggf. erforderliche Einwilligung zur Datenbearbeitung ein.

Die durch die AGA bearbeiteten Personendaten beinhalten die für Vertragsabschluss sowie Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben des/der Versicherungsnehmers/in bzw. der versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher Versicherungsnehmer findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Vor- und Rückversicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet die AGA Personendaten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

Um einen umfassenden Versicherungsschutz zu preiswerten Konditionen anbieten zu können, werden Dienstleistungen der AGA teilweise durch rechtlich selbständige Unternehmen im In- und Ausland erbracht. Es kann sich dabei um Konzerngesellschaften der Allianz Gruppe oder um Kooperationspartner handeln. Im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses ist die AGA auf die konzerninterne wie auch konzernexterne Weitergabe von Daten angewiesen.

Die AGA bewahrt Daten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen elektronisch oder physisch auf.

Personen, deren Personendaten von der AGA bearbeitet werden, haben nach Massgabe des DSG das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche Daten die AGA von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung unrichtiger Daten zu verlangen.

Kontaktadresse für Beschwerden

Allianz Global Assistance
Sales Administration Tourismus
Hertistrasse 2
Postfach
8304 Wallisellen

Übersicht Versicherungsleistungen

Versicherungskomponente	Versicherungsleistung	Max. Versicherungssumme (VS)
A1 Annullierungskosten	Reiseannullierung und verspäteter Reiseantritt	pro Ereignis CHF 6'000.-
B Assistance	Medizinisch betreute Repatriierung an den Wohnort, Extra-Rückreise, Reiseabbruch, Reiseunterbruch	pro Ereignis unbegrenzt

Übersicht Serviceleistungen ohne Kostenübernahme

Servicekomponente	Serviceleistung
M Travel Hotline	Telefonische Auskunft über Reiseinformationen, Krankenhäuser und bei kleineren medizinischen Problemen
O Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice	Sperrung von Kredit-, Bank-, Post- und Kundenkarten bei Diebstahl, Raub oder Verlust
P Handy-Sperrservice	Sperrung des Mobiltelefons bei Diebstahl, Raub oder Verlust
Q Home Care	Vermittlung von Telefonnummern von Handwerkern bei Notsituation am Wohnort

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der AGA International S.A., Paris, Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Global Assistance oder AGA genannt, ist definiert durch die Versicherungspolice und die nachstehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

I	Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten	2
II	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten	4
A1	Annullierungskosten	4
B	Assistance	5
III	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten	6
M	Travel Hotline	6
O	Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS)	6
P	Handy-Sperrservice	6
Q	Home Care	6

I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten

Die Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten gelten nur, sofern keine anders lautenden Bestimmungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungs- bzw. Servicekomponenten vorgesehen sind.

1 Versicherte Personen

- 1.1 Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en).
- 1.2 Versichert sind Personen gemäss Ziffer I 1.1 mit ständigem Wohnsitz in der Schweiz.

2 Geltungsbereich

- 2.1 Die Versicherung gilt weltweit für Reisen (max. 92 Tage) in Verbindung mit mindestens einer Flugbuchung auf der Website von Edelweiss Air.
- 2.2 Die Versicherung gilt ab dem in der Police eingetragenen Versicherungsbeginn.

3 Pflichten im Schadenfall

- 3.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
- 3.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u. a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der in Ziffer I 10 genannten Kontaktadresse).
- 3.3 Wenn der Schaden wegen einer Erkrankung oder Verletzung eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der AGA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- 3.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche die AGA erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an die AGA abtreten.
- 3.5 Die AGA Schadenformulare können unter www.allianz-assistance.ch/schaden heruntergeladen werden.

4 Verletzung der Pflichten

Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die AGA ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 5.1 *Ist ein Ereignis bei Vertragsabschluss, bei Reisebuchung oder bei Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten oder war sein Eintritt für die versicherte Person bei Vertragsabschluss, bei Reisebuchung oder bei Antritt der gebuchten Leistung erkennbar, besteht kein Anspruch auf Leistung.*
- 5.2 *Nicht versichert sind Ereignisse, welche die versicherte Person wie folgt herbeigeführt hat:*

- Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln
 - Suizid oder versuchter Suizid
 - Teilnahme an Streiks oder Unruhen
 - Teilnahme an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten
 - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich der Versicherungsnehmer wesentlich einer Gefahr aussetzt
 - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
 - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten
- 5.3 Nicht versichert sind Umtriebe, die mit einem versicherten Ereignis in Zusammenhang stehen, z. B. Kosten für die Wiederbeschaffung der versicherten Sachen oder für polizeiliche Zwecke.
- 5.4 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- 5.5 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreisesperre, Schliessung des Luftraums.
- 5.6 Wenn der Zweck der Reise eine medizinische Behandlung ist.
- 5.7 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.
- 5.8 Nicht versichert sind Kosten im Zusammenhang mit Entführungen.
- 5.9 Wenn Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Schweiz, die auf die Vertragsparteien direkt anwendbar sind, dem Versicherungsschutz entgegenstehen, besteht kein Versicherungsschutz. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos, die durch die Vereinten Nationen, die Europäische Union oder die Vereinigten Staaten von Amerika erlassen werden, soweit diesen nicht schweizerischen Rechtsvorschriften entgegenstehen.
- 6 Definitionen**
- 6.1 Nahestehende Personen
Nahestehende Personen sind:
- Angehörige (Ehegatte, Eltern, Kinder, Schwiegereltern, Grosseltern und Geschwister)
 - Lebenspartner sowie deren Eltern und Kinder
 - Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen
 - Sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht
- 6.2 Europa
Unter den Geltungsbereich Europa fallen sämtliche zum europäischen Kontinent zählende Staaten sowie die Mittelmeer- und die Kanarischen Inseln, Madeira sowie die aussereuropäischen Mittelmeerrandstaaten. Die Ostgrenze nördlich der Türkei bilden die Staaten Aserbeidschan, Armenien und Georgien sowie der Gebirgskamm des Urals.
- 6.3 Schweiz
Für den Versicherungsschutz fallen unter den Geltungsbereich Schweiz die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.
- 6.4 Elementarschäden
Als Elementarschäden gelten Schäden, die sich aufgrund von Elementarereignissen wie Hochwasser, Überschwemmung, Sturm (Wind von mindestens 75 km/h), Hagel, Lawine, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag oder Erdbeben ereignen. Schäden, die sich aufgrund von Erdbeben oder Vulkanausbrüchen ereignen, gelten nicht als Elementarschäden.
- 6.5 Geldwerte
Als Geldwerte gelten Bargeld, Kreditkarten, Wertpapiere, Sparbücher, Edelmetalle (als Vorräte, Barren oder Handelswaren), Münzen, Medaillen, lose Edelsteine und Perlen.
- 6.6 Reise
Als Reise gilt ein mehr als ein Tag dauernder Aufenthalt ausserhalb des gewöhnlichen Wohnortes oder ein Aufenthalt von kürzerer Dauer an einem mindestens 30 km vom gewöhnlichen Wohnort entfernten Ort, unter Ausschluss von Arbeitswegen. Die maximale Dauer einer Reise im Sinne dieser AVB ist auf insgesamt 92 Tage beschränkt.
- 6.7 Reiseunternehmen
Als Reiseunternehmen (Reiseveranstalter, Reisevermittler, Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels, Veranstalter von Kursen usw.) gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrages mit der und für die versicherte Person Reiseleistungen erbringen.
- 6.8 Öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel
Als öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Fahrausweis zu lösen ist. Taxi und Mietwagen fallen nicht unter öffentliche Transportmittel.
- 6.9 Panne
Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des versicherten Fahrzeuges infolge eines elektrischen oder mechanischen Defektes, das eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden: Reifendefekt, Benzinmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder falsches Benzin gelten nicht als Panne und sind nicht versichert.
- 6.10 Personenunfall
Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.
- 6.11 Motorfahrzeugunfall
Als Unfall gilt ein Schaden am versicherten Motorfahrzeug, der durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis verursacht wird und dadurch eine Weiterfahrt verunmöglicht oder bewirkt, dass eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse durch Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie durch Ein- und Versinken.
- 6.12 Schwere Erkrankung / schwere Unfallfolgen
Erkrankungen bzw. Unfallfolgen gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Reiseunfähigkeit resultiert.
- 7 Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritte**
- 7.1 Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt die AGA ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrages. In einem solchen Fall gelangen die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung zur Anwendung.
- 7.2 Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen (freiwilligen oder obligatorischen) Versicherungsvertrag, beschränkt sich die Deckung auf den Teil der AGA-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
- 7.3 Erbringt die AGA trotz eines vorhandenen Subsidiaritätstatbestandes Leistungen, gelten diese als Vorschuss, und die versicherte bzw. begünstigte Person tritt ihre Ansprüche gegen den Dritten (freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an die AGA ab.
- 7.4 Ist die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist die AGA anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der von der AGA erhaltenen Entschädigung abzutreten.
- 8 Verjährung**
Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren zwei Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet. (Ausnahme: Flugunfall, hier beträgt die Verjährungsfrist fünf Jahre.)
- 9 Gerichtsstand und anwendbares Recht**
- 9.1 Klagen gegen die AGA können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
- 9.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).
- 10 Kontaktadresse**
Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Postfach, 8304 Wallisellen
info@allianz-assistance.ch

II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten

A1 Annullierungskosten

1 Zeitlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz beginnt am Tag der Ausstellung der Versicherungspolice und endet mit dem Antritt der versicherten Reise. Als Reiseantritt gilt das Betreten des gebuchten Transportmittels beziehungsweise der Bezug der gebuchten Unterkunft (Hotel, Ferienwohnung usw.), falls kein Transportmittel gebucht wurde.

2 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

3 Versicherungsleistungen

3.1 Annullierungskosten

Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt die AGA bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten. Sind Veranstaltungstickets nicht Bestandteil eines Pauschalarrangements, wird ein Selbstbehalt in Höhe von CHF 50.– pro Ticket in Abzug gebracht. Der versicherten Person in Rechnung gestellte Kosten für vor der erfolgten Annullierung getätigte Umbuchungen von Leistungen werden nur übernommen, wenn die betreffende Umbuchung auf ein gemäss Ziffer II A1 4 versichertes Ereignis zurückzuführen ist. Keine Entschädigung wird entrichtet für Kosten, Gebühren oder Guthabenverminderungen in Zusammenhang mit dem Verlust bzw. Verfall von Flugmeilen, Preisgewinnen oder andere Nutzungsrechte (Time-Sharing usw.).

3.2 Verspäteter Reiseantritt

Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verspätet antritt, übernimmt die AGA anstelle der Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der Kosten bei einer Annullierung):

- die zusätzlichen Reisekosten, die im Zusammenhang mit der verspäteten Abreise entstehen
- die Kosten für den nicht benützten Teil des Aufenthaltes, anteilmässig zum versicherten Arrangementpreis (ohne Transportkosten). Der Anreisetag gilt als benutzter Arrangementstag.

3.3 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie für Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

4 Versicherte Ereignisse

4.1 Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft

4.1.1 Schwere Erkrankung, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder Tod einer der folgenden Personen, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses eingetreten ist:

- der versicherten Person
- einer mitreisenden Person, welche die gleiche Reise gebucht hat und diese annulliert
- einer der versicherten Person nahestehende Person, die nicht mitreist
- des Stellvertreters am Arbeitsplatz, falls die Anwesenheit der versicherten Person unerlässlich ist.

Haben mehrere versicherte Personen die gleiche Reise gebucht, kann diese von maximal sechs Personen annulliert werden, wenn eine mitreisende versicherte Person aufgrund eines der oben erwähnten Ereignisse die Reise annulliert.

4.1.2 Bei psychischen Leiden besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn

- ein Psychiater die Reise- und Arbeitsunfähigkeit belegt und
- die Arbeitsunfähigkeit durch Beibringen einer Abwesenheitsbestätigung des Arbeitgebers belegt wird.

4.1.3 Bei chronischer Erkrankung besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn die Reise wegen einer ärztlich attestierten, unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsabschlusses der Gesundheitszustand nachweisbar stabil und die Person reisefähig war.

4.1.4 Bei Schwangerschaft besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der Reisebuchung bzw. nach dem Versicherungsabschluss eingetreten ist und das Datum der Rückreise über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der Reisebuchung bzw. nach Versicherungsabschluss eingetreten ist und für den Reiseort eine Impfung vorgeschrieben wird, die ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.

4.2 Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort

Wenn das Eigentum der versicherten Person an ihrem ständigen Wohnort infolge Diebstahls, Feuer- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.

4.3 Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise

Wenn der Antritt der gebuchten Reise infolge von Verspätung oder Ausfall des für die Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort verwendeten öffentlichen Transportmittels verunmöglicht wird.

4.4 Ausfall des Fahrzeugs auf der Anreise

Wenn während der direkten Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch einen Unfall oder eine Panne fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Benzinpannen sind nicht versichert.

4.5 Arbeitslosigkeit/unerwarteter Stellenantritt

Wenn die versicherte Person innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise unvorhergesehen eine Stelle antritt bzw. wenn der unvorhergesehene Stellenantritt in den Reisezeitraum fällt respektive wenn die versicherte Person ohne eigenes Verschulden vor Reiseantritt die Kündigung ihres Anstellungsverhältnisses erhält.

4.6 Behördliche Vorladung

Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeuge oder als Geschworener vor einem Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss in die Reisezeit fallen.

4.7 Diebstahl von Reisepass oder Identitätskarte

Wenn der versicherten Person unmittelbar vor der Abreise der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wird und dadurch der Reiseantritt nicht möglich ist. Hinweis: An verschiedenen Flughäfen befinden sich Notpassbüros.

5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)

5.1 Schlechter Heilungsverlauf

Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.

5.2 Nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestelltes und belegtes versichertes Ereignis

Wenn ein unter Ziffer II A1 4.1 aufgeführtes Ereignis nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestellt und mittels eines Arztzeugnisses mit Diagnose belegt wurde.

5.3 Absage durch das Reiseunternehmen

Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringen kann, die Reise absagt oder aufgrund der konkreten Umstände absagen müsste und nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist, die nicht erbrachten Leistungen zurückzuerstatten. Zu den konkreten Umständen, unter welchen die Reise abgesagt werden müsste, zählen u. a. die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten, nicht in das betroffene Gebiet zu reisen.

5.4 Behördliche Anordnungen

Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.

5.5 Nicht versichert sind Annullierungskosten, sofern die Annullierung den Umständen nach auf eine psychische Reaktion auf eine Gesundheitsgefährdung, einen Terrorakt, ein Flugunglück oder eine Naturkatastrophe zurückzuführen ist oder aufgrund der Befürchtung von inneren Unruhen, Kriegsereignissen, Terrorakten oder infolge Aviophobie (Flugangst) erfolgt ist.

6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 3: Pflichten im Schadenfall)

Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Reise beim Reiseunternehmen oder Vermieter annullieren und danach den Schadenfall der AGA schriftlich melden (vgl. Ziffer I 10). Folgende Unterlagen sind einzureichen:

- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
- AGA Schadenformular
- Annullierungskostenrechnung

- Buchungsbestätigung
- Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.)

B Assistance

1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

2 Versicherte Ereignisse und Leistungen

Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die AGA-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen. Die AGA-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

Telefon +41 44 202 00 00

Telefax +41 44 283 33 33

Bei den medizinischen Leistungen entscheiden alleine die Ärzte der AGA über die Art und den Zeitpunkt der Massnahme.

2.1 Assistance-Leistungen

2.1.1 Überführung ins nächstgelegene geeignete Krankenhaus

Wenn die versicherte Person während der Reise schwer erkrankt oder schwer verletzt wird oder wenn eine ärztlich attestierte, unerwartete Verschlimmerung eines chronischen Leidens eintritt, organisiert und bezahlt die AGA aufgrund eines entsprechenden medizinischen Befunds die Überführung in das nächstgelegene, für die Behandlung geeignete Krankenhaus.

2.1.2 Medizinisch betreute Repatriierung in ein Krankenhaus am Wohnort

Falls medizinisch erforderlich, organisiert und bezahlt die AGA unter den gleichen Voraussetzungen wie unter Ziffer II B 2.1.1 eine medizinisch betreute Repatriierung in ein für die Behandlung geeignetes Krankenhaus am Wohnort der versicherten Person.

2.1.3 Repatriierung an den Wohnort ohne medizinische Begleitung

Die AGA organisiert und bezahlt, gestützt auf einen entsprechenden medizinischen Befund und bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäss Ziffer II B 2.1.1, die Repatriierung ohne Begleitung durch medizinisches Pflegepersonal an den Wohnort der versicherten Person.

2.1.4 Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden oder eines Familienmitglieds

Wenn eine mitreisende, nahestehende Person oder ein mitreisendes Familienmitglied an deren Wohnort repatriert wird oder die Reise aus einem anderen versicherten Grund abbrechen muss und die versicherte Person die Reise alleine fortsetzen müsste, organisiert und bezahlt die AGA die Zusatzkosten für die Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person beziehungsweise des versicherten Familienmitglieds.

2.1.5 Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder

Müssen beide Elternteile oder der einzige an einer Reise teilnehmende Elternteil an deren Wohnort repatriert werden, organisiert die AGA zusätzlich die Betreuung der minderjährigen Kinder, welche die Reise alleine fortsetzen oder zurückkehren müssten, und bezahlt die Kosten für Hin- und Rückreise einer Betreuungsperson (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse).

2.1.6 Vorzeitige Rückreise wegen Erkrankung, Unfall oder Tod einer nicht mitreisenden nahestehenden Person oder des Stellvertreters am Arbeitsplatz

Wenn eine nicht mitreisende nahestehende Person bzw. der Stellvertreter am Arbeitsplatz der versicherten Person schwer erkrankt, schwer verletzt wird oder stirbt, organisiert und bezahlt die AGA die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person an deren ständigen Wohnort.

2.1.7 Vorzeitige Rückreise aus anderen wichtigen Gründen

Wenn das Eigentum einer versicherten Person an ihrem Wohnort infolge Diebstahls, Feuer-, Wasser- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird, organisiert und bezahlt die AGA die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person an ihren Wohnort.

2.1.8 Temporäre Rückreise

Die AGA organisiert und bezahlt aus den gleichen Gründen wie unter den Ziffern II B 2.1.6 und II B 2.1.7 die temporäre Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) für eine versicherte Person an den Wohnort (Hin- und Rückreise). Die Auslagen für den nicht benützten Teil der Reise werden nicht zurückerstattet.

2.1.9 Heimschaffung im Todesfall

Wenn eine versicherte Person stirbt, übernimmt die AGA die Kosten der Kremation ausserhalb des Wohnstaates oder die Mehrkosten zur Erfüllung des internationalen Abkommens über Leichenbeförderungen (Mindestvorschriften wie Zinksarg oder -auskleidung) sowie die Rückschaffung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Die Entsorgung des Zinksarges ist ebenfalls gedeckt.

2.1.10 Auswirkungen von Dokumentendiebstahl

Bei Diebstahl von persönlichen Dokumenten (Pass, Identitätskarte, Fahrausweisen und Beherbergungsvoucher), die eine Fortsetzung der Reise oder die Rückreise in die Schweiz vorübergehend verunmöglichen, übernimmt die AGA bei unverzüglicher Information der zuständigen Polizeibehörde die Mehrkosten des Aufenthalts (Hotel, Transportkosten vor Ort, Rückreisemehrkosten) bis maximal CHF 2'000.– pro Ereignis.

2.2 Besuchsreise

Wenn die versicherte Person im Ausland mehr als sieben Tage hospitalisiert werden muss, organisiert und bezahlt die AGA eine Besuchsreise für höchstens zwei nahestehende Personen an das Krankbett (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse, Mittelklassehotel) bis maximal CHF 5'000.–.

2.3 AGA-Serviceleistungen

2.3.1 Kostenvorschuss an ein Krankenhaus

Wenn die versicherte Person ausserhalb ihres Wohnstaates hospitalisiert werden muss, leistet die AGA, falls notwendig, einen Vorschuss bis CHF 5'000.– an die Krankenhauskosten. Der vorgeleistete Betrag ist der AGA innert 30 Tagen nach Entlassung aus dem Krankenhaus zurückzuzahlen.

2.3.2 Travel Hotline

Die Travel Hotline steht dem Versicherten während der gesamten Versicherungsdauer uneingeschränkt zur Verfügung (vgl. Ziffer III M).

2.4 Rückerstattung von Reisekosten

2.4.1 Rückerstattung der Auslagen für den nicht benützten Teil der Reise

Wenn eine versicherte Person die Reise wegen eines versicherten Ereignisses vorzeitig abbrechen muss, werden ihr durch die AGA die Kosten für den nicht benützten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den Betrag auf der Versicherungspolice begrenzt. Falls der Versicherungspolice kein Betrag zu entnehmen ist, ist die Entschädigung auf den Betrag der versicherten Annullierungskosten begrenzt. Keine Rückerstattung erfolgt für die Kosten der ursprünglich gebuchten Heimreise sowie für die nicht benützten, ursprünglich gebuchten Unterkunftsleistungen, sofern die AGA die Kosten der Ersatzunterkunft übernimmt. Eine Leistung entfällt, wenn aufgrund einer Zusatzversicherung Anspruch auf die Wiederholungsreise besteht.

2.4.2 Unvorhergesehene Auslagen bei Repatriierung, Extra-Rückreise, Reiseunterbruch oder verspäteter Rückreise

Fallen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxi, Telefonkosten usw.) an, übernimmt die AGA diese Mehrkosten bis insgesamt CHF 750.– pro Person, bei einer zusätzlichen Begrenzung der Entschädigung für Telefonkosten auf maximal CHF 150.– innerhalb dieser Limite.

3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)

3.1 Fehlende Zustimmung seitens der AGA-Notrufzentrale

Wenn die AGA-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.

3.2 Abbruch durch das Reiseunternehmen

Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt, die Reise abbricht oder aufgrund der konkreten Umstände absagen respektive abbrechen müsste und nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist, die nicht erbrachten Leistungen zurückzuvorgüten und/oder die Rückreisekosten zu übernehmen. Zu den konkreten Umständen, unter welchen die Reise abgesagt oder abgebrochen werden müsste, zählen u. a. die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten nicht in das betroffene Gebiet zu reisen.

3.3 Die Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen sind durch die AGA nicht gedeckt.

3.4 Kosten für Verpflegung, Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

4 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu I 3: Pflichten im Schadenfall)

4.1 Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die AGA-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen (vgl. Ziffer II B 2).

4.2 Im Schadenfall sind der AGA schriftlich folgende Unterlagen nachzureichen (vgl. Ziffer I 10):

- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice

- AGA Schadenformular
- Ursprüngliche Buchungsbestätigung
- Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose)
- Quittungen für unvorhergesehene Auslagen/Mehrkosten im Original

III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten

M Travel Hotline

1 Serviceleistungen

Um die Dienstleistungen der Travel Hotline zu nutzen, kann die versicherte Person rund um die Uhr sowohl vor als auch während der Reise auf folgende Nummern anrufen oder faxen:

Telefon +41 44 202 00 00

Telefax +41 44 283 33 33

1.1 Reiseinformationen

Die AGA erteilt den versicherten Personen vor deren Abreise auf Anfrage wichtige Informationen über Einreisebestimmungen, Gebühren, Zoll, Währungen und Gesundheitsbestimmungen.

1.2 Vermittlung von Spitälern und Arztkontakten im Ausland

Die AGA vermittelt ihren versicherten Personen bei Bedarf einen Korrespondenzarzt oder ein Krankenhaus in der Gegend des Aufenthaltes. Im Falle von Verständigungsproblemen leistet die AGA Übersetzungshilfe.

1.3 Beratungsdienst

Die AGA berät die versicherten Personen bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland. Weiter können sich die Versicherten auch bei alltäglichen Problemen im Reiseland an die AGA wenden.

1.4 Benachrichtigungsservice

Falls die AGA Massnahmen organisiert, benachrichtigt diese bei Bedarf die Angehörigen und den Arbeitgeber der versicherten Person über den Sachverhalt und die getroffenen Massnahmen.

2 Haftung

Die AGA haftet nicht für Vermögensschäden und Gesundheitseinschränkungen, die aus den Informationen der Travel Hotline resultieren.

O Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS)

1 Serviceleistungen

Die versicherte Person kann bei Raub, Diebstahl, Verlust und Abhandenkommen von in der Schweiz und auf den Namen der versicherten Person ausgestellten Bank-, Post-, Kredit- und Kundenkarten sowie persönlichen Ausweisen Hilfe anfordern. Die AGA versucht, alle angegebenen Karten bei den entsprechenden Institutionen (Kartenunternehmen, Bank, Post etc.) zu sperren. Wird die Sperrung von der entsprechenden Institution nicht durchgeführt, verständigt die AGA die versicherte Person und teilt ihr die Telefonnummer der entsprechenden Institution mit.

Um die Dienstleistungen des Kredit- und Kundenkarten-Sperrservices zu nutzen, kann die versicherte Person rund um die Uhr auf folgende Nummern anrufen oder faxen:

Telefon +41 44 202 00 00

Telefax +41 44 283 33 33

2 Haftung

Die AGA haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Institution, sowie für Vermögensschäden, die infolge des Verlustes von Kredit-, Bank- und Postkarten entstehen.

P Handy-Sperrservice

1 Serviceleistungen

Bei Diebstahl, Raub oder Verlust des Mobiltelefons der versicherten Person veranlasst die AGA aufgrund eines Anrufes die sofortige Sperrung des Mobiltelefons bzw. der entsprechenden SIM-Karte beim betreffenden Provider. Bei Providern, die für die Sperrung das Passwort verlangen, muss die versicherte Person dieses der AGA mitteilen, damit die Sperrung vorgenommen werden kann.

Um die Dienstleistungen des Handy-Sperrservices zu nutzen, kann die versicherte Person rund um die Uhr auf folgende Nummern anrufen oder faxen:

Telefon +41 44 202 00 00

Telefax +41 44 283 33 33

2 Haftung

Die AGA haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Provider, sowie für Vermögensschäden, die infolge des Verlustes von Handys (Fremdtelefonierer), entstanden sind.

Q Home Care

1 Serviceleistungen

Wenn während einer Reise Notsituationen am ständigen Wohnsitz der versicherten Person in der Schweiz infolge Feuer-, Elementar-, Einbruch- oder Wasserereignissen sowie bei Glasbruch eintreten, gibt die AGA der versicherten Person die Telefonnummer eines geeigneten Handwerkers an. Dieser ist von der versicherten Person aufzubieten und führt die Sofortmassnahmen so aus, dass kein weiterer Schaden entsteht.

Um die Dienstleistungen der Home Care zu nutzen, kann die versicherte Person rund um die Uhr auf folgende Nummern anrufen oder faxen:

Telefon +41 44 202 00 00

Telefax +41 44 283 33 33

2 Kosten

Die Kosten für die notfallmässige Behebung des Schadens sind durch die versicherte Person zu tragen. Sie erhält die Rechnung direkt vom aufgebotenen Handwerker.

3 Haftung

Die AGA haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Handwerker, sowie für Schäden und Folgeschäden, die während und nach der Arbeit des Handwerkers, entstehen.