

## Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Secure Trip PLUS

### 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. In Bezug auf die Rechtsschutzversicherungskomponente ist der Versicherer die CAP Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der Neue Winterthurerstrasse 88, 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.
- **Such- und Bergungskosten**  
Übernahme von Such- und Bergungskosten (maximal bis zur Höhe der in Übersicht der Versicherungsleistungen aufgeführten Versicherungssumme), wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss.
- **Wiederholungsreise**  
Entschädigung in Form eines Reisegutscheins im Wert des ursprünglich gebuchten Arrangements (maximal bis zur Höhe der in der Übersicht der Versicherungsleistungen aufgeführten Versicherungssumme und unter Anrechnung nicht belasteter bzw. erstatteter Reiseleistungen). Gilt nur für im Rahmen der Assistance aufgrund von Krankheit oder Unfall repatrierte Personen.
- **Auto-Assistance**  
Organisation und Übernahme der Kosten für Pannenhilfe/Abschleppen/Bergung bei Panne oder Unfall eines von der versicherten Person als Lenker benützten Motorfahrzeugs (Personenwagen und Wohnmobile bis 3,5 t sowie Motorräder); ggf. Übernahme der Kosten entweder für notwendige Übernachtung oder Heimreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder Mietwagen (nur im Ausland) sowie Rückführung des fahruntüchtigen Fahrzeugs. Für bestimmte Leistungen besteht eine eingeschränkte Deckungssumme.
- **Flugverspätung**  
Übernahme der anfallenden Auslagen für Hotel, Umbuchungen oder Telefon (maximal bis zur Höhe der in der Übersicht der Versicherungsleistungen aufgeführten Versicherungssumme) bei Verpassen eines Anschlussfluges wegen einer Verspätung von mindestens drei Stunden.
- **Private Medical**  
Übernahme von Heilungskosten (maximal bis zur Höhe der in der Versicherungspolice aufgeführten Versicherungssumme) für notfallmässige medizinische Interventionen zur Behandlung von Krankheiten oder Unfällen der versicherten Person während der Reise im Ausland. Die Versicherung versteht sich als Nachgangversicherung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und zu eventuellen Zusatzversicherungen.
- **Flugunfall**  
Kapitalzahlung (gemäss in der Versicherungspolice aufgeführten Versicherungssumme) bei Tod oder Invalidität der versicherten Person infolge eines Flugunfalls als Passagier. Betrifft ein gleiches Ereignis mehrere versicherte Personen, ist die zu leistende Kapitalzahlung für alle versicherten Personen auf einen Maximalbetrag von CHF 10'000'000.– begrenzt. Übersteigen die einzelnen Ansprüche zusammengenommen diesen Maximalbetrag, erfolgt eine proportionale Aufteilung.
- **Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss (CDW)**  
Übernahme (maximal bis zur Höhe der in der Übersicht der Versicherungsleistungen aufgeführten Versicherungssumme) des der versicherten Person aufgrund eines Schadens an dem von ihr gemieteten Fahrzeug in Rechnung gestellten Selbstbehaltes für Mietfahrzeuge (CDW).
- **Rechtsschutz**  
Übernahme (maximal bis zur Höhe der in der Übersicht der Versicherungsleistungen aufgeführten Versicherungssumme) von Rechtsschutzleistungen ausschliesslich im Zusammenhang mit Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein.

#### Welche Personen sind versichert?

Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr (kurzfristige Versicherungen) sind die in der Versicherungspolice aufgeführten Personen versichert. Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) ist in der Versicherungspolice aufgeführt, ob der Versicherungsschutz für den Versicherungsnehmer alleine (Einzelperson) oder für den Versicherungsnehmer und die mit ihm im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder (Familienversicherung) gilt. Die versicherten Personen ergeben sich grundsätzlich jeweils aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

#### 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 (z. B. Auto-Assistance gilt nur in Europa) sowie dem Versicherungsschutz entgegenstehende Wirtschafts- oder Handelssanktionen 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:

## 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

- 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, Ausreisesperre oder Schliessung des Lufttraums.
- 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.
- Die im Rahmen der Deckung **Wiederholungsreise** vorgesehene Versicherungsleistung wird nur erbracht, sofern die Repatriierung des Anspruchsberechtigten von der AGA-Notrufzentrale veranlasst wird.
- Auch im Rahmen der **Auto-Assistance** besteht ein Leistungsanspruch, nur dann, wenn die AGA zu den Leistungen vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat bzw. die Pannenhilfe oder das Abschleppen durch die AGA organisiert worden ist.
- Im Rahmen der Deckung **Private Medical** besteht u. a. kein Versicherungsschutz für Unfälle und Krankheiten, die bei Versicherungsabschluss bereits bestanden haben, sowie deren Folgen, Komplikationen, Verschlimmerung oder Rückfall, insbesondere auch chronische und sich wiederholende Krankheiten, und zwar unabhängig davon, ob sie der versicherten Person bei Versicherungsabschluss bereits bekannt waren.
- Im Rahmen der Deckung **Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss (CDW)** besteht kein Leistungsanspruch für Schäden aufgrund von grober Fahrlässigkeit seitens des Lenkers, für Schäden, die im Zusammenhang mit einer Vertragsverletzung gegenüber dem Autovermieter stehen oder für Schäden, bei denen die leistende Versicherung keinen Selbstbehalt vorsieht.

#### 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 Vermietter/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 12).  
Im Rahmen der Deckungen **Assistance / Auto-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. Gleiches gilt für einen Teil der Leistungen (Such- und Bergungskosten; medizinisch indizierte Repatriierung, Heimschaffung im Todesfall) und für die Zusage für Behandlungen in der Privatabteilung im Rahmen der Deckung **Private Medical**.
- Im Rahmen der Deckung **Rechtsschutz** ist der Bedarf an Rechtshilfe so rasch wie möglich an CAP Rechtsschutz, Spezialgeschäft, Postfach, 8010 Zürich, Telefon +41 58 358 09 09, Telefax +41 58 358 09 10, E-Mail: capoffice@cap.ch, Referenz Z75.1.685.643, zu melden.
- Schadenfälle im Rahmen der Deckungen **Such- und Bergungskosten, Wiederholungsreise, Flugverspätung, Private Medical, Flugunfall und Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss (CDW)** sind der AGA, unverzüglich schriftlich und unter Beilage der jeweils in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten aufgeführten erforderlichen Unterlagen, anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB Ziffer I 12).
- 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.

#### Wann beginnt und endet die Versicherung?

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

Die Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) verlängern sich nach Ablauf der einjährigen Vertragsdauer stillschweigend jeweils um ein weiteres Jahr, sofern weder der/die Versicherungsnehmer/in noch die AGA den Vertrag unter der Berücksichtigung einer Frist von drei Monaten schriftlich auf dessen Ende kündigen.

Die Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr (kurzfristige Versicherungen) enden an dem mit dem Antrag definierten und in der Versicherungspolice aufgeführten Ablaufdatum.

Versicherungsverträge können insbesondere in folgenden Fällen grundsätzlich durch Kündigung vorzeitig beendet werden:

- Nach einem Schadenfall, für den der Versicherer Leistungen erbracht hat, sofern die Kündigung durch den Versicherer spätestens mit der Auszahlung bzw. Fall erledigung (z. B. Assistance/Rechtsschutz) bzw. die Kündigung durch den/die Versicherungsnehmer/in spätestens 14 Tage nach Kenntnis der Auszahlung oder Fall erledigung erfolgt.
- Wenn der Versicherer die Prämien anpasst. Die Kündigung des/der Versicherungsnehmer/in muss in diesem Fall spätestens am letzten Tag vor dem Inkrafttreten der Prämienanpassung beim Versicherer eintreffen.
- Kündigung durch den Versicherer im Fall eines Versicherungsbetruges.

Diese Auflistung enthält nur die gebräuchlichsten Beendigungsmöglichkeiten. Weitere Beendigungsmöglichkeiten ergeben sich ggf. aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG.

#### 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	gemäss Police
B Assistance	Medizinisch betreute Repatriierung an den Wohnort, Extra-Rückreise, Reiseabbruch, Reiseunterbruch	pro Ereignis	unbegrenzt
C Such- und Bergungskosten	Such- und Bergungskosten	pro Ereignis	CHF 30'000.–
D Wiederholungsreise	Reisegutschein im Wert des gebuchten Arrangements infolge eines versicherten Ereignisses	pro Ereignis	gemäss Police
E Auto-Assistance	Pannenhilfe und Abschleppen infolge Unfalls oder einer Panne. Für bestimmte Leistungen besteht eine eingeschränkte Deckungssumme		unbegrenzt
F Flugverspätung	Auslagen für Hotel, Umbuchung und Telefon bei Verpassen eines Anschlussfluges	pro Fall	CHF 2'000.–
G Private Medical	Übernahme der nicht durch die Kranken- oder Unfallversicherung gedeckten Kosten	pro Fall	CHF 1,000'000.–
J Flugunfall	Tod/Invalidität aufgrund eines Flugunfalls Maximalleistung bei einem Unfall mit mehreren Versicherten	pro Person	gemäss Police
K Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW)	Selbstbehalt aufgrund eines Schadens am Mietwagen während der Mietdauer	pro Fall	CHF 10'000.–
L Rechtsschutz	Rechtsschutz im Zusammenhang mit Reisen	pro Fall Europa Weltweit	CHF 250'000.– CHF 50'000.–

## Übersicht Serviceleistungen ohne Kostenübernahme

Servicekomponente	Serviceleistung
M Travel Hotline	Telefonische Auskunft über Reiseinformationen, Krankenhäuser und bei kleineren medizinischen Problemen
N 24h medizinischer Beratungsdienst	Telefonische Auskunft bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland
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
R Dolmetscher-Service	Telefonischer Dolmetscherdienst

## 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 .....	3
II	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten .....	5
A1	Annullierungskosten .....	5
B	Assistance .....	6
C	Such- und Bergungskosten .....	7
D	Wiederholungsreise .....	7
E	Auto-Assistance .....	8
F	Flugverspätung .....	8
G	Private Medical .....	9
J	Flugunfall .....	10
K	Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW) .....	10
L	Rechtsschutz .....	11
III	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten .....	12
M	Travel Hotline .....	12
N	24h medizinischer Beratungsdienst .....	12
O	Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS) .....	12
P	Handy-Sperrservice .....	12
Q	Home Care .....	12
R	Dolmetscher-Service .....	13

### 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). Wird eine Familienversicherung abgeschlossen, so zählen dazu alle im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder. Ein Abschluss der Version *Secure Trip Junior* ist nur bis zum vollendeten 26. Lebensjahr möglich.
- 1.2 Versichert sind Personen gemäss Ziffer I 1.1 mit ständigem Wohnsitz in der Schweiz.
- 1.3 Jahresversicherungen ausgenommen, sind im Ausland wohnhafte Personen gemäss Ziffer I 1.1 versichert, sofern sie ihre Reise in der Schweiz gebucht haben.

#### 2 Örtlicher Geltungsbereich

Vorbehaltlich anders lautender Bestimmungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungs- bzw. Servicekomponenten, gilt die Versicherung weltweit oder in Europa je nach abgeschlossener Versicherung respektive gemäss Angaben auf der Versicherungspolice.

#### 3 Verlängerung des Versicherungsschutzes (Jahresversicherungen)

- 3.1 Jahresversicherungen gelten ein Jahr ab dem in der Versicherungspolice eingetragenen Versicherungsbeginn. Vorbehaltlich Ziffer I 3.2, verlängern sie sich bei Ablauf jeweils stillschweigend um ein Jahr, sofern weder der/die Versicherungsnehmer/in noch die AGA den Vertrag unter Berücksichtigung einer Frist von drei Monaten schriftlich auf dessen Ablaufdatum gekündigt haben.

3.2 Verlegt der Versicherungsnehmer seinen Wohnsitz im Laufe der Vertragslaufzeit ins Ausland, erlischt der Vertrag mit dem auf die Wohnsitzverlegung folgenden Ablaufdatum. Ab Datum der Wohnsitzverlegung gilt der Versicherungsschutz bis zum Ablaufdatum nur noch für in der Schweiz gebuchte Reisen.

#### **4 Pflichten im Schadenfall**

4.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.

4.2 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 1 12 genannten Kontaktadresse).

4.3 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.

4.4 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.

4.5 Die AGA Schadenformulare können unter [www.allianz-assistance.ch/schaden](http://www.allianz-assistance.ch/schaden) heruntergeladen werden.

#### **5 Verletzung der Pflichten**

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

#### **6 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen**

6.1 *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.*

6.2 *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*
- *grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen*
- *Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten*

6.3 *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.*

6.4 *Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.*

6.5 *Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreisesperre, Schliessung des Luftraums.*

6.6 *Wenn der Zweck der Reise eine medizinische Behandlung ist.*

6.7 *Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.*

6.8 *Nicht versichert sind Kosten im Zusammenhang mit Entführungen.*

6.9 *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.*

#### **7 Definitionen**

7.1 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*

7.2 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.

7.3 Schweiz

Für den Versicherungsschutz fallen unter den Geltungsbereich Schweiz die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

7.4 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.

7.5 Geldwerte

Als Geldwerte gelten Bargeld, Kreditkarten, Wertpapiere, Sparbücher, Edelmetalle (als Vorräte, Barren oder Handelswaren), Münzen, Medaillen, lose Edelsteine und Perlen.

7.6 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. Für Jahresversicherungen ist die Dauer auf 365 Tage beschränkt.

7.7 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 Personenunfall

Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.

7.11 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.

7.12 Schwere Erkrankung / schwere Unfallfolgen

Erkrankungen bzw. Unfallfolgen gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Reiseunfähigkeit resultiert.

#### **8 Prämienanpassung (Jahresversicherungen)**

Die AGA behält sich vor, die Prämien für die Jahresversicherungen anzupassen und ist dementsprechend berechtigt, eine Anpassung des Versicherungsvertrages (ausschliesslich Jahresversicherungen) zu verlangen. In diesem Fall teilt die AGA dem Versicherungsnehmer die Prämienanpassung spätestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten schriftlich mit. Der Versicherungsnehmer hat daraufhin das Recht, den Vertrag auf denjenigen Zeitpunkt zu kündigen, auf den die Prämienanpassung in Kraft treten würde. Die Kündigung des Versicherungsnehmers ist gültig, sofern sie der AGA bis spätestens am letzten Tag vor dem Inkrafttreten der Prämienanpassung zugeht.



## 9 Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritte

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 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.
- 9.4 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.

## 10 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.)

## 11 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 11.1 Klagen gegen die AGA können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
- 11.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

## 12 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

- 2.1 Die Versicherungssumme ist auf der Versicherungspolice ersichtlich.
- 2.2 Im Rahmen der Jahresversicherung *Secure Trip LIGHT* gilt zulasten der versicherten Person ein Selbstbehalt pro Schadenfall in Höhe von 20 % der vertraglich geschuldeten Annullierungskosten.
- 2.3 Im Rahmen der Versicherung *Flight Only* gilt zulasten der versicherten Person ein Selbstbehalt pro Schadenfall und Person in Höhe von CHF 200.–.

#### 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 benutzten 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.
- 3.4 Freizeitschutz (Jahresversicherungen)  
Im Rahmen der Jahresversicherungen *Secure Trip LIGHT*, *Secure Trip* und *Secure Trip PLUS* sind auch Veranstaltungstickets, die nicht Bestandteil eines Pauschalarrangements sind, ohne Anrechnung eines Selbstbehaltes gedeckt.

#### 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 Streiks  
Wenn Streiks (ausgenommen Streiks durch das Reiseunternehmen bzw. dessen Leistungserbringer) die Durchführung der Reise verunmöglichen.

- 4.6 Gefahren an der Reisedestination  
Wenn Krieg, Terroranschläge oder Unruhen aller Art an der Reisedestination das Leben der versicherten Person gefährden und von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) von der Reisedurchführung abgeraten wird; wenn Naturkatastrophen an der Reisedestination das Leben der versicherten Person gefährden.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 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 6: 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 4: 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 12). 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 (Bahnбилет 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 (Bahnбилет 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 (Bahnбилет 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 (Bahnбилет 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 (Bahnбилет 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 Rückreise wegen Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen oder Streiks  
Wenn Unruhen, Terroranschläge, Naturkatastrophen oder Streik an der Reisedestination nachweisbar die Fortsetzung der Reise verunmöglichen oder Leben und Eigentum der versicherten Person konkret gefährden, organisiert und bezahlt die AGA die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person.
- 2.1.11 Rückreise wegen Ausfalls des öffentlichen Transportmittels infolge Panne oder Unfall  
Wenn das für die Reise gebuchte oder benützte öffentliche Transportmittel infolge Panne oder Unfall ausfällt und deshalb die programmgemässe Fortsetzung der Reise nicht gewährleistet ist, organisiert und bezahlt die AGA die Extra-Rückreise oder die verspätete Weiterreise der versicherten Person. Verspätungen oder Umwege der gebuchten oder benützten öffentlichen Transportmittel gelten nicht als Ausfall.
- 2.1.12 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 Krankenbett (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 6: 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 zurückzuerstatten 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 4: 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 12):
- 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

## **C Such- und Bergungskosten**

### **1 Versicherungssumme**

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

### **2 Versichertes Ereignis und Leistung**

- 2.1 Wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss, bezahlt die AGA die notwendigen Such- und Bergungskosten.

- 2.2 Zur Unterstützung kann die AGA-Notrufzentrale rund um die Uhr kontaktiert werden:

**Telefon** +41 44 202 00 00  
**Telefax** +41 44 283 33 33

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

Im Schadenfall sind der AGA schriftlich folgende Unterlagen nachzureichen (vgl. Ziffer I 12):

- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
- Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose)
- Rechnung des Rettungsunternehmens im Original

## **D Wiederholungsreise**

### **1 Versicherungssumme**

Die Versicherungssumme ist auf der Versicherungspolice ersichtlich.

### **2 Versichertes Ereignis und Leistung**

- 2.1 Die versicherte Person hat Anspruch auf eine Wiederholungsreise, wenn sie während der Versicherungsdauer durch die AGA-Notrufzentrale aus medizinischen Gründen an ihren Wohnort repatriert wurde. Diese Leistungen gelten nur für die erkrankte resp. verletzte Person.

- 2.2 Die versicherte Person erhält bei Eintritt des versicherten Ereignisses gemäss Ziffer II D 2.1 einen Reisegutschein im Wert des vor der Abreise gebuchten Arrangements. Nicht belastete Leistungen des Arrangements und Rückerstattungen infolge der Repatriierung werden mit dem Entschädigungsanspruch verrechnet.

### **3 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)**

*Wenn die Repatriierung des Anspruchsberechtigten nicht von der AGA-Notrufzentrale veranlasst wird.*

## E Auto-Assistance

### 1 Versicherte Fahrzeuge

Das von der versicherten Person als Lenker benutzte Motorfahrzeug (Personenwagen und Wohnmobile bis 3,5 t sowie Motorräder). Mitversichert sind zugelassene Campinganhänger und Wohnwagen.

### 2 Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt ausschliesslich für Ereignisse in folgenden Ländern: Albanien, Andorra, Österreich, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, FYROM (Mazedonien), Deutschland, Gibraltar, Griechenland, Ungarn, Irland, Island, Italien, Kosovo, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, San Marino, Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Türkei, Grossbritannien, Zypern (griechischer Teil). Bei Transporten über das Meer wird der Versicherungsschutz nicht unterbrochen, wenn die Abgangs- und Bestimmungsorte innerhalb dieser örtlichen Geltung liegen.

### 3 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 4 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**

#### 4.1 Pannenhilfe/Abschleppen/Bergung

– Wenn das Fahrzeug infolge einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrtüchtig ist, organisiert und bezahlt die AGA die Pannenhilfe am Ort des Ereignisses oder das Abschleppen in eine nahe gelegene und geeignete Garage.

– Die Kosten für die Bergung nach einem Unfall (Rückführung des Fahrzeugs auf die Fahrbahn) sind bis CHF 2'000.– versichert.

#### 4.2 Übernachtung/Heimreise/Mietwagen

Wenn das Fahrzeug gestohlen wurde oder nach einer Panne oder einem Unfall nicht am gleichen Tag (im Ausland aufgrund einer Expertise nicht innerhalb von 48 Stunden) in einer dem Ort des Ereignisses nahe gelegenen und geeigneten Garage repariert werden kann, organisiert und bezahlt die AGA aufgrund eines Anrufes eine der drei folgenden Leistungen:

##### 4.2.1 Übernachtung

Wenn das Fahrzeug nicht am gleichen Tag repariert werden kann oder bei Diebstahl nicht gleichentags die Rück- oder Weiterreise möglich ist, organisiert und bezahlt die AGA im Wohnstaat der versicherten Person eine Übernachtung bis CHF 120.– pro Insasse, im Ausland maximal zwei Übernachtungen bis CHF 120.– pro Insasse und Nacht.

##### 4.2.2 Heimreise

Die Heimreise aller Insassen an den Wohnort des Versicherungsnehmers mit einem öffentlichen Verkehrsmittel (Schweiz: Bahnbillett 1. Klasse / Ausland: Bahnbillett 1. Klasse oder Flugticket Economy-Klasse, wenn die Bahnreise sechs Stunden übersteigt). Erfolgt die Rückreise im Wohnstaat der versicherten Person mit einem Taxi, weil kein öffentliches Transportmittel verkehrt, so beträgt die Vergütung dieser Kosten höchstens CHF 300.–.

##### 4.2.3 Mietwagen

Bei Ereignissen im Ausland organisiert und bezahlt die AGA für die Weiter- oder Rückreise ein Mietfahrzeug für maximal fünf Tage und bis CHF 1'500.–. Benzinkosten und sonstige Nebenkosten werden nicht übernommen. Der Versicherte verpflichtet sich, die vertraglichen Bestimmungen der Mietwagenfirma zu erfüllen.

#### 4.3 Taxikosten

Fallen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis gemäss Ziffer II E 4.2 Taxikosten an, übernimmt die AGA diese bis maximal CHF 100.– pro Ereignis.

#### 4.4 Rücktransport des Fahrzeugs

Wenn das Fahrzeug im Wohnstaat der versicherten Person nicht am gleichen Tag und im Ausland nicht innert 48 Stunden repariert werden kann, organisiert und bezahlt die AGA den Rücktransport des fahrtüchtigen oder wieder gefundenen Fahrzeuges zur nächstgelegenen Reparaturwerkstatt am Wohnort des Versicherungsnehmers. Bei einem Rücktransport aus dem Ausland erfolgt die Übernahme der Transportkosten nur, sofern die Transportkosten tiefer als der Zeitwert des Fahrzeugs nach dem Ereignis sind. Wird das Fahrzeug nicht in den Wohnstaat der versicherten Person zurückgeführt, organisiert die AGA die Entsorgung und übernimmt die Zolllkosten.

#### 4.5 Rückführung durch Chauffeur

Wenn der Lenker schwer erkrankt, schwer verletzt wird oder stirbt und kein anderer Mitreisender das Fahrzeug zurückführen kann, organisiert und bezahlt die AGA die Rückführung der übrigen Insassen und des Fahrzeugs durch einen Chauffeur an den Wohnort des Versicherungsnehmers.

#### 4.6 Zustellung von Ersatzteilen im Ausland

Wenn in der nahe gelegenen, geeigneten Garage nach dem Ereignis die notwendigen Ersatzteile nicht beschafft werden können, organisiert und bezahlt die AGA nach Möglichkeit die sofortige Zustellung. Die Kosten für die Ersatzteile sind nicht versichert.

## 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)

5.1 Wenn die AGA zu den Leistungen gemäss Ziffer II E 4: Versicherte Ereignisse und Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.

5.2 Die Leistungen gemäss Ziffer II E 4.2 können nur in Anspruch genommen werden, wenn zuvor die Pannenhilfe bzw. das Abschleppen gemäss Ziffer II E 4.1 durch die AGA organisiert worden ist.

5.3 Wenn sich das Fahrzeug zum Zeitpunkt des Ereignisses in einem Zustand befindet, der nicht den geltenden Bestimmungen der Strassenverkehrsordnung entspricht, oder wenn die vom Hersteller empfohlenen Wartungsarbeiten nicht ausgeführt wurden.

5.4 Pannen und Unfälle, welche sich auf nicht öffentlichen Strassen oder auf nicht offiziellen Strassen ereignen.

5.5 Pannen und Unfälle, die sich auf Fahrten ereignen, die gesetzlich untersagt oder behördlich verboten sind.

5.6 Wenn es sich um ein gewerblich genutztes Fahrzeug oder einen Mietwagen handelt.

5.7 Wenn das Ereignis durch Vandalismus oder ein Elementarereignis verursacht wurde.

5.8 Schäden am Fahrzeug und an mitgeführten Gütern sowie allfällige Folgekosten sind nicht versichert.

5.9 Die Kosten der Reparatur und der Ersatzteile sind nicht versichert.

5.10 Die AGA haftet nicht für Schäden, welche durch einen von ihr beauftragten Leistungserbringer verursacht werden.

## 6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4: Pflichten im Schadenfall)

6.1 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 E 4).

6.2 Schäden am versicherten Fahrzeug, welche durch einen von der AGA, im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis, beauftragten Leistungserbringer verursacht werden, müssen direkt beim Leistungserbringer bzw. Verursacher geltend gemacht werden.

## F Flugverspätung

### 1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 2 Versichertes Ereignis und Leistung

Wird ein Luftverkehrsanschluss zwischen zwei Flügen wegen einer Verspätung von mindestens drei Stunden durch das ausschliessliche Verschulden des ersten Luftfahrtunternehmens verpasst, übernimmt die AGA die Mehrkosten (Hotelkosten, Umbuchungskosten, Telefongebühren) zur Fortsetzung der Reise.

### 3 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)

3.1 Wenn die versicherte Person für die Verspätung selbst verantwortlich ist.

3.2 Wenn das Luftfahrttransportunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt, die Reise abbricht oder aufgrund der konkreten Umstände absagen respektive abbrechen müsste und nach den gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet ist, die nicht erbrachten Leistungen zurückzuerbürgen und/oder die Rückreisekosten zu übernehmen.



- 4 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4: Pflichten im Schadenfall)**  
Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der AGA schriftlich melden (vgl. Ziffer I 12). Folgende Unterlagen sind einzureichen:
- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
  - Ursprüngliche Buchungsbestätigung
  - Verspätungsnachweis des Luftfahrttransportunternehmens inkl. Angabe der Dauer der Verspätung
  - Quittungen für Mehrkosten im Original

## **G Private Medical**

### **1 Versicherte Personen**

Die gemäss Ziffer I 1 versicherten Personen, sofern sie das 80. Lebensjahr nicht überschritten haben.

### **2 Versicherungssumme**

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

### **3 Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich**

- 3.1 Die Versicherung gilt für Reisen auf der ganzen Welt, mit Ausnahme der Schweiz, des Fürstentums Liechtenstein und des Staates, in dem die versicherte Person ihren gewöhnlichen Wohnsitz hat, falls davon abweichend.
- 3.2 Der Versicherungsschutz beginnt mit dem in der Versicherungspolice vermerkten Datum. Fehlt das Datum, dann gilt als Versicherungsbeginn das Ausstellungsdatum der Versicherungspolice.
- 3.3 Die Kosten für Arzt- und Krankenhausbehandlungen werden im Ausland bis zu 90 Tage über die vereinbarte Versicherungsdauer hinaus erbracht, sofern die Krankheit oder der Unfall während der versicherten Zeit eingetreten ist.
- 3.4 Nach Ablauf dieser Versicherungsdeckung kann die Private Medical nach einer Karenzfrist von vier Wochen erneut abgeschlossen werden. Sollte sich im Schadenfall herausstellen, dass diese Frist nicht eingehalten wurde, besteht keine Deckung.

### **4 Versicherte Ereignisse und Leistungen**

Die AGA erbringt die Leistungen als Nachgangsversicherung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen der Schweiz (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und zu eventuellen Zusatzversicherungen für notfallmässige Krankenhausaufenthalte und notfallmässige ambulante Behandlungskosten, welche diese nicht voll decken.

- 4.1 Bei einem Unfall oder einer Krankheit, für die eine notfallmässige Behandlung angebracht ist, übernimmt die AGA die notfallmässigen Kosten für die nachfolgend aufgeführten medizinischen Leistungen im jeweiligen Aufenthaltsland, sofern die notfallmässige Behandlung von einem patentierten Arzt oder Zahnarzt bzw. von einer Person mit entsprechender Betriebsbewilligung angeordnet wird:
- Heilmassnahmen inklusive Medikamente
  - Krankenhausaufenthalt
  - Behandlung durch staatlich zugelassene Chiropraktiker
  - Miete medizinischer Hilfsmittel
  - bei Unfall erstmalige Anschaffung von Prothesen, Brillen, Hörapparaten etc.
  - Reparatur oder Ersatz von medizinischen Hilfsmitteln, wenn diese durch einen Unfall, der eine ärztliche Behandlung erfordert, beschädigt wurden
  - Transport in das für die Behandlung geeignete, nächstgelegene Krankenhaus
  - Zahnbehandlungen infolge eines Unfalls bis maximal CHF 3'000.–.
- 4.2 Vorausgesetzt, die Ärzte der AGA-Notrufzentrale haben vorgängig ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt, übernimmt die AGA die notfallmässigen Behandlungskosten auch bei stationärem Aufenthalt in der Privatabteilung. Die Zustimmung zur Behandlung in der Privatabteilung muss in jedem Fall bei der AGA-Notrufzentrale angefordert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

**Telefon +41 44 202 00 00**

**Telefax +41 44 283 33 33**

Die AGA-Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.

### **4.3 Leistungsbegrenzung und Leistungsausschluss**

- 4.3.1 Besteht keine Schweizer Krankenkassen- und/oder Unfallversicherungsdeckung, vergütet die AGA 50 % der Differenz zwischen den belegten Gesamtkosten von Krankenhaus und ambulanter Behandlung und der Kostenübernahme durch den obligatorischen Teil einer Schweizer Krankenkasse oder Unfallversicherung (jedoch max. in Höhe der Versicherungssumme). Leistungen werden nur erbracht, sofern die Kosten durch Krankheit und Unfall entstanden sind. Weitergehende Leistungen werden in diesem Fall nicht erbracht.
- 4.3.2 Die AGA übernimmt bei einem Unfall oder einer Krankheit die notfallmässigen Behandlungskosten in der Privatabteilung ausschliesslich nur bis zu dem Zeitpunkt, ab dem, nach alleiniger Einschätzung der Ärzte der AGA-Notrufzentrale, die Repatriierung bzw. Rückreise der versicherten Person möglich ist.
- 4.3.3 Ohne vorgängige ausdrückliche Zustimmung der Ärzte der AGA-Notrufzentrale besteht kein Leistungsanspruch auf Übernahme bzw. Rückerstattung der Behandlungskosten in der Privatabteilung.
- 4.3.4 Die Zustimmung zur Behandlung in der Privatabteilung gemäss Ziffer II G 4.2 erteilen bzw. verweigern die Ärzte der AGA-Notrufzentrale nach eigenem Ermessen, unter Einbezug der lokalen medizinischen Bedingungen des jeweiligen Aufenthaltslandes und nach Abwägung der medizinischen Notwendigkeit bzw. Zumutbarkeit der durchzuführenden Behandlung. Lässt sich die versicherte Person trotz fehlender Zustimmung der Ärzte der AGA-Notrufzentrale bzw. deren ausdrücklichen Zuweisung in eine Allgemeinabteilung dennoch in einer Privatabteilung behandeln, geschieht dies unter alleiniger Verantwortung und auf Kosten der versicherten Person.

### **5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)**

- 5.1 *Unfälle und Krankheiten, die bei Versicherungsabschluss bereits bestanden haben, sowie deren Folgen, Komplikationen, Verschlimmerung oder Rückfall, insbesondere auch chronische und sich wiederholende Krankheiten, und zwar unabhängig davon, ob sie der versicherten Person bei Versicherungsabschluss bereits bekannt waren oder nicht.*
- 5.2 *Abklärungen und Behandlungen von Zahn- und Kiefererkrankungen.*
- 5.3 *Abklärungen und Behandlungen von Ermüdungs- und Erschöpfungszuständen sowie von nervösen oder psychischen Erkrankungen.*
- 5.4 *Abklärungen und Behandlungen von Krebserkrankungen inklusive Kontrolluntersuchungen.*
- 5.5 *Gynäkologische, pädiatrische oder allgemeine Kontrolluntersuchungen (Check-up).*
- 5.6 *Prophylaktische Medikamente, Schlaftabletten, Beruhigungsmittel, Vitamine, homöopathische Mittel, Impfungen, Reiseapotheeken, Amphetamine, Hormone und cholesterinsenkende Medikamente.*
- 5.7 *Schwangerschaft, Abtreibung und Geburt sowie deren Komplikationen und die Folgen von empfängnisverhütenden oder abtreibenden Massnahmen.*
- 5.8 *Unfälle beim Lenken eines Motorfahrzeugs, für das die versicherte Person die gesetzlichen Zulassungsvorschriften nicht erfüllt.*
- 5.9 *Unfälle während der Ausübung einer handwerklichen Berufstätigkeit.*
- 5.10 *Unfälle beim Fallschirmspringen sowie beim Pilotieren von Flugzeugen und Fluggeräten.*
- 5.11 *Massage- und Wellnessbehandlungen sowie Schönheitsoperationen.*
- 5.12 *Unfälle im Militärdienst.*
- 5.13 *Selbstbehaltskosten respektive Franchisen der gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und eventueller Zusatzversicherungen werden nicht übernommen.*

### **6 Kostengutsprache**

- 6.1 Die AGA erteilt Kostengutsprachen im Rahmen dieser Versicherung sowie im Nachgang zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc. und analoge Versicherungen des Landes, in dem die versicherte Person ihren Hauptwohnsitz oder ihre Hauptkrankenversicherung hat) und zu eventuellen Zusatzversicherungen für alle stationären Aufenthalte im Krankenhaus. Die versicherte Person bleibt Schuldnerin gegenüber den Leistungserbringern (Arzt etc.) für alle ambulanten Behandlungen vor Ort.
- 6.2 Die Kostengutsprache muss in jedem Fall bei der AGA-Notrufzentrale angefordert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

**Telefon +41 44 202 00 00**

**Telefax +41 44 283 33 33**

Die AGA-Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.

## 7 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4: Pflichten im Schadenfall)

- 7.1 Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der AGA schriftlich melden (vgl. Ziffer I 12). Folgende Unterlagen sind einzureichen:
- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
  - Buchungsbestätigung
  - Abrechnung/Entscheid der gesetzlichen Sozialversicherungen der Schweiz (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung) und der eventuellen Zusatzversicherung
  - Arztbericht/detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose
  - Rechnung(en) über Arzt- und/oder Krankenhauskosten sowie Arzneikosten (inkl. dazugehörige Rezepte) im Original
- 7.2 Die versicherte Person muss sich auf Verlangen der AGA jederzeit einer ärztlichen Untersuchung durch den Gesellschaftsarzt unterziehen.

## J Flugunfall

### 1 Zeitlicher Geltungsbereich

- 1.1 Der Versicherungsschutz besteht über den vereinbarten Vertragsablauf hinaus bis zur Beendigung des Fluges, falls ein versicherter Flug aus Gründen, die bei der Luftfahrtunternehmung liegen, später beginnt oder länger dauert als flugplanmässig vorgesehen.
- 1.2 Bei kriegerischen oder terroristischen Ereignissen behält die Versicherung über den vereinbarten Vertragsablauf hinaus noch während eines Jahres – vom Zeitpunkt der Entführung, des Fallschirmabsprungs oder der Notlandung an – ihre Gültigkeit. Diese Deckungserweiterung gilt nur unter der Voraussetzung, dass die versicherte Person nachweisbar nicht selbst aktiv oder durch Aufwiegelung an den betreffenden Ereignissen beteiligt war.

### 2 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist auf der Versicherungspolice ersichtlich.

### 3 Versicherungsleistungen

#### 3.1 Im Todesfall

Die vereinbarte Versicherungssumme, wenn die versicherte Person an den Folgen eines Unfalls innert fünf Jahren nach dem Unfall stirbt. Für Kinder bis zum vollendeten 16. Lebensjahr beträgt die maximale Entschädigung CHF 20'000.–.

3.1.1 Die Auszahlung dieses Kapitals erfolgt an die gesetzlichen Erben, sofern die versicherte Person keine anders lautende schriftliche Verfügung hinterlassen hat.

3.1.2 Führt der Unfall zum Tod der versicherten Person, so wird die vereinbarte Summe unter Abzug der allfällig für denselben Unfall bereits geleisteten Invaliditätsentschädigungen ausbezahlt.

#### 3.2 Bei Invalidität

Das gemäss den nachstehenden Grundsätzen errechnete Kapital, wenn die versicherte Person wegen eines Unfalls innert fünf Jahren nach dem Unfall eine dauernde körperliche oder geistige Gesundheitsschädigung erleidet.

3.2.1 Das Invaliditätskapital wird aufgrund des Invaliditätsgrades und der im Versicherungsdokument vereinbarten Versicherungssumme errechnet. Die Leistungen sind auf 100 % des vereinbarten Kapitals begrenzt. Für Kinder bis zum vollendeten 16. Lebensjahr beträgt die maximale Entschädigung CHF 300'000.–.

3.2.2 Es gelten die folgenden festen Invaliditätsgrade bei gänzlichem Verlust oder bei voller Gebrauchsunfähigkeit:

beide Arme oder Hände	100 %	ein Unterschenkel	50 %
beide Beine oder Füsse	100 %	ein Fuss	40 %
ein Arm oder eine Hand und zugleich ein Bein oder ein Fuss	100 %	die Sehkraft beider Augen	100 %
ein Oberarm	70 %	die Sehkraft eines Auges	30 %
ein Unterarm oder eine Hand	60 %	das Gehörs auf beiden Ohren	60 %
ein Daumen	22 %	das Gehör auf einem Ohr	15 %
ein Zeigefinger	15 %	der Geruchs- oder Geschmacksinn	3 %
ein anderer Finger	8 %	eine Niere	20 %
ein Oberschenkel	60 %	Verhinderung jeder Arbeitstätigkeit infolge Geistesstörung	100 %

3.2.3 Bei teilweisem Verlust oder teilweiser Gebrauchsunfähigkeit wird ein entsprechend geringerer Invaliditätsgrad angenommen.

3.2.4 Werden gleichzeitig mehrere Körperteile oder Organe betroffen, so erfolgt die Ermittlung des Invaliditätsgrades, der höchstens 100 % der Versicherungssumme betragen kann, durch Addition der einzelnen Verluste.

3.2.5 Bei vorstehend nicht aufgeführten Fällen erfolgt die Festsetzung des Invaliditätsgrades in Anlehnung an oben genannte Prozentsätze.

3.2.6 Wenn vorbestehende Körpermängel die Unfallfolgen erschweren, berechtigen diese nicht zu einer höheren Invaliditätsentschädigung, als wenn der Unfall eine körperlich unversehrte Person betroffen hätte. Waren Körperteile schon vor dem Unfall ganz oder teilweise verloren oder gebrauchsunfähig, wird bei Feststellung der Invalidität der schon vorhandene, nach ob genannten Grundsätzen zu berechnende Invaliditätsgrad abgezogen.

3.2.7 Für psychische oder nervöse Störungen wird eine Entschädigung nur ausgerichtet, soweit diese auf die durch den Unfall verursachte organische Erkrankung des Nervensystems zurückzuführen sind.

#### 3.3 Höchsthaftung / Maximalleistung

Wenn das gleiche Ereignis zur Invalidität oder zum Tod mehrerer bei der AGA versicherter Personen führt, ist die von der AGA zu bezahlende Entschädigung für alle bei der AGA versicherten Personen auf den Maximalbetrag begrenzt. Würden die Ansprüche an sich diesen Betrag übersteigen, wird der Maximalbetrag von CHF 10'000'000.– proportional aufgeteilt.

### 4 Versicherte Ereignisse

#### 4.1 Unfälle

Unfälle anlässlich von zivilen Flügen, welche die versicherte Person als rechtmässiger Passagier in beliebigen Luftfahrzeugen am Boden (inklusive Ein- und Aussteigen) oder in der Luft erleidet.

#### 4.2 Unfälle im Zusammenhang mit kriegerischen oder terroristischen Ereignissen

4.2.1 An Bord des Luftfahrzeuges, sofern der Unfall durch Personen, die sich ebenfalls an Bord befinden, oder durch in das Luftfahrzeug eingeschmuggelte gefährliche Stoffe verursacht wird.

4.2.2 Während des Freiheitsentzugs nach einer Entführung des Luftfahrzeuges, während unfreiwilliger Aufenthalte nach einem Fallschirmabsprung zur Rettung des Lebens oder einer Notlandung sowie auf der anschliessenden direkten Rückreise an den Wohnort der versicherten Person oder der Weiterreise an deren ursprünglichen Bestimmungsort.

#### 4.3 Kriegausbruch

4.3.1 Wenn die Schweiz oder eines ihrer Nachbarländer beteiligt ist

4.3.2 Zwischen einzelnen Ländern von Grossbritannien, den ehemaligen Staaten der Sowjet Union, USA, Volksrepublik China oder zwischen einem dieser Länder und einem europäischen Staat, erlischt die Versicherungsdeckung für Unfälle als Folge von Krieg oder Unruhen in jedem Fall zwei Tage nach Ausbruch der Feindseligkeiten. Ist jedoch der Freiheitsentzug, der Fallschirmabsprung oder die Notlandung bereits erfolgt, erlischt die Versicherung erst ein Jahr nach dem Ereignis.

## K Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW)

### 1 Versichertes Fahrzeug

Die Versicherung erstreckt sich auf das vom Versicherungsnehmer gemietete Fahrzeug. Taxis, Fahrzeuge von Fahrschulen sowie Fahrzeuge im Rahmen von Car-Sharing (wie Mobility usw.) sind nicht versichert.

### 2 Zeitlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz beginnt ab dem im Mietvertrag eingetragenen Beginn des Mietzeitraums und endet mit dem im Mietvertrag aufgeführten Ende der Miete, spätestens aber mit der Rückgabe des Fahrzeuges beim Autovermieter. Der Versicherungsschutz gilt für Schäden, die innerhalb der Mietvertragsdauer verursacht werden.

### 3 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

#### **4 Versicherungsleistungen**

- 4.1 Die Versicherung versteht sich als Zusatzversicherung für Mietfahrzeuge. Im Schadenfall erstattet die AGA dem Versicherungsnehmer einen vom Vermieter (oder von einer anderen Versicherung) belasteten Selbstbehalt.
- 4.2 Die Höhe der Versicherungsleistung richtet sich nach dem jeweiligen Selbstbehalt, ist jedoch auf die maximale Versicherungssumme beschränkt.

#### **5 Versicherte Ereignisse**

- 5.1 Versichert ist der Selbstbehalt, der aufgrund eines Schadens am Mietfahrzeug oder aufgrund eines Diebstahls des Mietfahrzeugs während der Mietdauer entsteht. Voraussetzung für die Entschädigung ist ein durch eine andere Versicherung gedecktes Ereignis und ein daraus resultierender Selbstbehalt.
- 5.2 Erreicht der gemäss Ziffer II K 5.1 versicherte Schaden nicht die Höhe des Selbstbehaltes, dann übernimmt die AGA den Schaden, sofern es sich dabei um ein versichertes Ereignis handelt.

#### **6 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen)**

- 6.1 *Schäden, bei denen die leistende Versicherung keinen Selbstbehalt vorsieht.*
- 6.2 *Schäden aufgrund von grober Fahrlässigkeit seitens des Lenkers.*
- 6.3 *Wenn der Fahrzeuglenker den Schaden im Zustand der Angetrunkenheit (Überschreitung des gesetzlichen Promillegrenzwertes des jeweiligen Landes), unter Drogen- oder Arzneimittelinfluss verursacht hat.*
- 6.4 *Nicht versichert sind Schäden, die im Zusammenhang mit einer Vertragsverletzung gegenüber dem Autovermieter stehen.*
- 6.5 *Nicht versichert sind Schäden, die sich nicht auf öffentlichen Strassen oder auf nicht offiziellen Strassen ereignen.*
- 6.6 *Nicht versichert sind Schäden an Wohnwagen und anderen Arten von Anhängern.*

#### **7 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4: Pflichten im Schadenfall)**

Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der AGA schriftlich melden (vgl. Ziffer I 12). Folgende Unterlagen sind einzureichen:

- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
- Mietvertrag Vermieter (mit ersichtlichem Selbstbehalt)
- Schadenrapport
- Schadenabrechnung
- Kreditkartenabrechnung mit ersichtlicher Schadenbelastung

## **L Rechtsschutz**

#### **1 Gegenstand und örtlicher Geltungsbereich**

Die versicherte Person geniesst Rechtsschutz ausschliesslich im Zusammenhang mit Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein. Risikoträgerin ist die CAP Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz in Wallisellen.

#### **2 Versicherungssummen**

Die Versicherungssummen sind in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

#### **3 Ausschliesslich versicherte Streitigkeiten und Verfahren**

- 3.1 Verteidigung im Straf- und Administrativverfahren wegen Fahrlässigkeitsdelikten.
- 3.2 Geltendmachung von ausservertraglichen Haftpflichtansprüchen als Geschädigter von Unfällen jeglicher Art sowie bei Tötlichkeiten, Diebstahl oder Raub.
- 3.3 Streitigkeiten mit privaten oder öffentlichen Versicherungen, die den Versicherten decken.
- 3.4 Vertragliche Streitigkeiten aus folgenden, für die Reise oder auf der Reise geschlossenen Verträgen:
- Miete oder Leihe eines für den Strassenverkehr zugelassenen Fahrzeuges bis 3,5 t
  - Reparatur oder Transport eines solchen Fahrzeuges
  - Reise- und Beherbergungsvertrag
  - vorübergehende Miete einer Ferienwohnung
  - Personen- oder Gepäcktransport

#### **4 Versicherungsleistungen**

- 4.1 Leistungen des Rechtsdienstes der CAP
- 4.2 Geldleistungen bis zur maximalen Versicherungssumme pro Schadenfall bei Reisen im Geltungsbereich Europa und pro Schadenfall bei Reisen ausserhalb des Geltungsbereiches Europa (sofern diese Versicherungsvariante abgeschlossen wurde) für:
- Kosten von Expertisen und Analysen, die durch die CAP, den Anwalt der versicherten Person oder durch das Gericht in Auftrag gegeben worden sind
  - Gerichts- und Schiedsgerichtskosten
  - Parteientschädigungen
  - Anwaltshonorare
  - notwendige Übersetzungskosten
  - Strafkautionen (nur vorschussweise zur Vermeidung einer Untersuchungshaft)
- Davon abgezogen werden die dem Versicherten auf dem Prozessweg oder vergleichsweise zugesprochenen Interventionskosten.

#### **5 Abwicklung eines Schadenfalles**

- 5.1 Der Bedarf an Rechtshilfe ist so rasch wie möglich zu melden an:  
CAP Rechtsschutz, Spezialgeschäft, Postfach, 8010 Zürich, Tel. +41 58 358 09 09, Telefax +41 58 358 09 10, E-Mail: capoffice@cap.ch, www.cap.ch, Referenz Z75.1.685.643.
- 5.2 Der Versicherte darf ohne Zustimmung der CAP – vorbehaltlich vorsorglicher Massnahmen zur Fristwahrung – keine Rechtsvertreter beauftragen, kein Verfahren einleiten, keinen Vergleich abschliessen und keine Rechtsmittel ergreifen. Zudem hat der Versicherte der CAP alle Unterlagen den Schadenfall betreffend zu übermitteln. Kommt der Versicherte diesen Verpflichtungen nicht nach, kann die CAP ihre Leistungen verweigern.
- 5.3 Wenn in einem Gerichts- oder Verwaltungsverfahren gemäss anwendbarem Prozessrecht der Beizug eines unabhängigen Rechtsvertreters notwendig ist oder wenn eine Interessenkollision entsteht (zwei CAP-Versicherte gehen gegeneinander vor oder ein Versicherter geht gegen eine Gesellschaft der Allianz-Gruppe vor), hat der Versicherte die freie Wahl des Rechtsvertreters. Akzeptiert die CAP den vorgeschlagenen Rechtsvertreter nicht, hat der Versicherte das Recht, drei andere Rechtsvertreter aus verschiedenen Kanzleien vorzuschlagen, von denen einer von der CAP angenommen werden muss.
- 5.4 Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Versicherten und der CAP hinsichtlich der zur Regelung des Schadenfalles zu ergreifenden Massnahmen kann der Versicherte die Beurteilung der Angelegenheit durch einen Schiedsrichter verlangen, der durch den Versicherten und die CAP gemeinsam bestimmt wird.

#### **6 Nicht versicherte Fälle und Leistungen**

- 6.1 *Wenn der Versicherte zum Zeitpunkt des Schadenfalls keinen gültigen Führerausweis besass oder zum Führen des Fahrzeugs nicht berechtigt war.*
- 6.2 *Bei Streitigkeiten mit Steuer- oder Zollbehörden oder Verfahren wegen Widerhandlungen gegen Steuer- oder Zollvorschriften (z. B. Schmuggel).*
- 6.3 *Wenn der Versicherte gegen die CAP, die AGA, deren Beauftragte oder Personen, die in einem Schadenfall Dienstleistungen erbringen, vorgehen will.*
- 6.4 *Wenn es sich um Streitigkeiten oder Interessenkonflikte zwischen Personen handelt, die durch dieselbe Versicherungspolice versichert sind (dieser Ausschluss bezieht sich nicht auf den Versicherungsnehmer selbst).*
- 6.5 *Wenn der Bedarf an Rechtshilfe nach Ende der Versicherung angemeldet wird.*
- 6.6 *Straf- und Verwaltungsverfügungskosten.*

### 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.

#### N 24h medizinischer Beratungsdienst

##### 1 Serviceleistungen

Die AGA berät die versicherten Personen bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland durch

- computerassistierte Triage bei akuten Beschwerden mit einer Empfehlung zur Dringlichkeit einer Behandlung
- Beratung bei Fragen zu Krankheitssymptomen, -verläufen, Therapien und Prävention – im weitesten Sinne zu Gesundheit und Krankheit.

Um die Dienstleistungen des 24h medizinischen Beratungsdienstes zu nutzen, kann die versicherte Person rund um die Uhr während der Reise 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 Vermögensschäden und Gesundheitseinschränkungen, die aus den Informationen des 24h medizinischen Beratungsdienstes 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 Wassereignissen sowie bei Glasbruch eintreten, gibt die AGA der versicherten Person die Telefonnummer eines geeigneten Handwerkers an. Dieser ist von der versicherten Person aufzuzubieten 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 aufgebietenen 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.



## R Dolmetscher-Service

### 1 Serviceleistungen

Um die Dienstleistungen des telefonischen Dolmetscher-Services zu nutzen, kann die versicherte Person rund um die Uhr während der Reise auf folgende Nummern anrufen oder faxen:

**Telefon** +41 44 202 00 00

**Telefax** +41 44 283 33 33

Die Leistungen des telefonischen Dolmetscher-Service werden durch einen durch AGA beauftragten externen Dienstleister erbracht.

- 1.1 Der telefonische Dolmetscher-Service steht versicherten Personen während der versicherten Reisedauer
  - bei kurzfristigen Versicherungen während insgesamt maximal 12 Minuten (entsprechend 12 Minuten Dolmetscher-Service-Gesprächsguthaben), bzw.
  - bei Jahresversicherungen während insgesamt maximal 24 Minuten pro Versicherungsperiode (entsprechend 24 Minuten Dolmetscher-Service-Gesprächsguthaben), kostenlos zur Verfügung und hilft – vorbehaltlich Ziffer III R 1.1.3 – bei fremdsprachlichen Verständigungsschwierigkeiten, wie z. B. bei der Bestellung im Restaurant, einer Taxifahrt, der Erkundigung nach Wegbeschreibungen, der Kommunikation mit Geschäftspartnern, der Hotelbuchung via Telefon sowie in vielen anderen Situationen, in welchen jemand, der die Sprache der versicherten Personen spricht, ein Problem für sie lösen kann.
- 1.2 Der telefonische Dolmetscher-Service bedient folgende Sprachen: von Deutsch, Französisch und Italienisch in Spanisch, Französisch, Englisch, Italienisch, Portugiesisch, Chinesisch, Thai und Türkisch. Weitere Sprachen werden im Laufe der Zeit eingeführt.
- 1.3 Der telefonische Dolmetscher-Service dient ausdrücklich nicht der Handhabung oder Abwicklung von Notsituationen, in denen Rechtsgüter (Leib und Leben, Eigentum, persönliche Freiheit etc.) der versicherten Personen oder Dritter gefährdet sind.

### 2 Haftung

Weder AGA noch der durch AGA beauftragte Dienstleister haften für Schäden und Folgeschäden, die aus der Tätigkeit des telefonischen Dolmetscher-Service resultieren. Dies gilt insbesondere und ausdrücklich auch für eine zweckwidrige Verwendung des Dolmetscherdienstes für Notsituationen im Sinne von Ziffer III R 1.1.3.