

Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Annullierungskosten Schlüsselperson

Kundeninformationen nach VVG

Die folgende Kundeninformation gibt einen kurzen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (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 der Versicherer?

Versicherer ist die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (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. -nehmerin ist die auf der Versicherungspolice als solche bezeichnete Person.

Welche Risiken sind versichert und was umfasst der Versicherungsschutz?

Die durch den jeweiligen Versicherungsvertrag gedeckten 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 bei Annullierung der gebuchten Reise wegen eines in den AVB als versichert aufgeführten Ereignisses.
- **Annullierungskosten Schlüsselperson**
Übernahme der geschuldeten Annullierungskosten für alle im selben Arrangement wie die versicherte Schlüsselperson gebuchten Teilnehmer, falls die versicherte Schlüsselperson die gebuchte Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses (analog der Deckung **Annullierungskosten**) nicht antreten kann und annulliert.
- **Assistance**
Organisation und Übernahme der Kosten der Überführung ins nächstgelegene Krankenhaus, der Repatriierung in ein Krankenhaus oder an den Wohnort, 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 oder bei Vorliegen eines anderen gemäss AVB gedeckten Ereignisses.
- **Such- und Bergungskosten**
Übernahme von Such- und Bergungskosten, wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss.
- **Flugverspätung**
Übernahme der anfallenden Auslagen für Hotel, Umbuchungen oder Telefonate, bei Verpassen eines Anschlussflugs wegen einer Verspätung von mindestens drei Stunden.

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 diesen 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. Pann- und Unfallhilfe 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 folgende 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 bei allen Versicherungskomponenten kein Versicherungsschutz für Ereignisse, die bei Vertragsabschluss, bei der Reisebuchung oder beim Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten sind; Gleiches gilt für Ereignisse, deren Eintritt bei Vertragsabschluss, bei der Reisebuchung oder beim 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.
- Bei den Deckungen **Annullierungskosten** / **Annullierungskosten Schlüsselperson** 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 potenzielle Gefahren zurückzuführende psychische Reaktionen wie Befürchtungen von Unruhen, Terrorereignissen, Naturkatastrophen oder Aviophobie (Flugangst).
- Bei der Deckung **Assistance** werden insbesondere dann keine Leistungen erbracht, wenn die AGA-Notrufzentrale diesen nicht vorgängig zugestimmt hat; Gleiches gilt z. B., wenn das verantwortliche Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt.

Welche Pflichten haben Versicherungsnehmer/-in und versicherte Personen?

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

- Bei den Deckungen **Annullierungskosten** / **Annullierungskosten Schlüsselperson** ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Leistung beim Reiseunternehmen oder Vermittler/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).
- Bei der Deckung **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.

How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz)
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

- Schadenfälle im Rahmen der Deckungen **Such- und Bergungskosten** und **Flugverspätung** 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 die Leistungen verweigern oder kürzen.

Wie hoch ist die Prämie?

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

Wann beginnt und wann 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 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 Versicherungsnehmers bzw. der Versicherungsnehmerin muss in diesem Fall spätestens am letzten Tag vor dem Inkrafttreten der Prämienanpassung beim Versicherer eintreffen.
- Kündigung durch den Versicherer im Fall eines Versicherungsbetrugs.

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

Wie behandelt die AGA Daten?

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

Die durch die AGA bearbeiteten Personendaten umfassen die für den Vertragsabschluss sowie die Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben der versicherungsnehmenden bzw. versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher Versicherungsnehmer/-innen 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 selbstständige 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 -externe Weitergabe von Daten angewiesen.

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

Personen, deren Daten von der AGA bearbeitet werden, können gemäss DSG Auskunft darüber verlangen, welche Daten die AGA von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung inkorrektur Daten zu verlangen.

Übersicht Versicherungsleistungen

Versicherungskomponente	Versicherungsleistung	Max. Versicherungssumme	
A1 Annullierungskosten	Reiseannullierung und verspäteter Reiseantritt	pro Ereignis	gemäss Police
A3 Annullierungskosten Schlüsselperson	Reiseannullierung und verspäteter Reiseantritt der Schlüsselperson	pro Ereignis	CHF 30'000.–
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.–
F Flugverspätung	Auslagen für Hotel, Umbuchung und Telefonate bei Verpassen eines Anschlussflugs	pro Fall	CHF 2'000.–

Übersicht Serviceleistungen ohne Kostenübernahme

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

Kontaktadresse für Beschwerden

Allianz Global Assistance
Beschwerdemanagement
Hertistrasse 2
Postfach
8304 Wallisellen

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der AWP P&C S.A., Saint-Ouen (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
A3	Annullierungskosten Schlüsselperson	6
B	Assistance	6
C	Such- und Bergungskosten.....	7
F	Flugverspätung.....	7
III	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten	8
O	Travel Hotline	8
Q	Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice.....	8
R	Handy-Sperrservice.....	8
S	Home Care	8
T	Dolmetscher-Service	8

I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten

Die Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten gelten nur, sofern in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungs- bzw. Servicekomponenten nichts anderes vorgesehen ist.

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 lebende minderjährige 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 Mit Ausnahme der Jahresversicherungen sind im Ausland wohnhafte Personen gemäss Ziffer I 1.1 versichert, sofern sie ihre Reise in der Schweiz gebucht haben.

2 Örtlicher Geltungsbereich

Vorbehaltlich anderslautender 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 während der Vertragslaufzeit ins Ausland, erlischt der Vertrag mit dem auf die Wohnsitzverlegung folgendem 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 unter Ziffer I 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 heruntergeladen werden.

5 Verletzung der Pflichten

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

6 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 6.1 *Ist ein Ereignis bei Vertragsabschluss, bei der Reisebuchung oder beim Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten oder war sein Eintritt für die versicherte Person bei Vertragsabschluss, bei der Reisebuchung oder beim 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/die Versicherungsnehmer/-in wissentlich einer Gefahr aussetzt;
 - grobfahrlässiges 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 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, entfällt dieser. 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 schweizerische Rechtsvorschriften entgegenstehen.*

7 Definitionen

7.1 Nahestehende Personen

Nahestehende Personen sind:

- Angehörige (Ehegatte/-gattin, Eltern, Kinder, Schwiegereltern, Grosseltern und Geschwister);
- Lebenspartner/-in sowie dessen/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 Aserbaidschan, 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 infolge von Erdbeben oder Vulkanausbrüchen 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 einen Tag dauernder Aufenthalt ausserhalb des gewöhnlichen Wohnortes oder ein Aufenthalt von kürzerer Dauer an einem mindestens 30 km vom zivilrechtlichen Wohnsitz entfernten Ort unter Ausschluss von Arbeitswegen. Die maximale Dauer einer Reise im Sinne dieser AVB ist auf insgesamt 122 Tage beschränkt. Für Jahresversicherungen ist die Dauer auf 365 Tage beschränkt.
- 7.7 **Reiseunternehmen**
Als Reiseunternehmen (Reiseveranstalter/-vermittler, Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels, Veranstalter von Kursen usw.) gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrags 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. Taxis und Mietwagen fallen nicht unter öffentliche Transportmittel.
- 7.9 **Panne**
Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des versicherten Fahrzeugs infolge eines elektrischen oder mechanischen Defekts, der eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden: Reifendefekt, Treibstoffmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder Tanken des falschen Treibstoffs 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 durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis, aufgrund dessen die Weiterfahrt verunmöglicht wird oder gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse wie Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie 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.
- 7.13 **Naturkatastrophe**
Aussergewöhnlich schwerwiegendes Naturereignis, das unmittelbar und an dem vom Ereignis betroffenen Ort, eine grössere Anzahl an Menschenleben fordert und verheerenden materiellen Schaden an der öffentlichen Infrastruktur verursacht.
- 7.14 **Mobile Endgeräte**
Elektronische Geräte für mobile, netzunabhängige Daten-, Sprach- und Bildkommunikation und Navigation, die aufgrund ihrer Grösse und ihres Gewichts ohne grössere körperliche Anstrengung tragbar und somit mobil einsetzbar sind. Als mobile Endgeräte im Sinne dieser AVB gelten Mobiltelefone, Tablets und Notebooks.
- 8 Prämienanpassung (Jahresversicherungen)**
Die AGA behält sich vor, die Prämien für die Jahresversicherungen anzupassen und ist dementsprechend berechtigt, eine Anpassung des Versicherungsvertrags zu verlangen. In diesem Fall teilt die AGA dem/der Versicherungsnehmer/-in 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 Dritten**
- 9.1 Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt die AGA ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrags. 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 Versicherungsvertrags übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
- 9.3 Erbringt die AGA trotz eines vorhandenen Subsidiaritätsbestands Leistungen, gelten diese als Vorschuss und die versicherte bzw. begünstigte Person tritt ihre Ansprüche gegenüber 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 Vertrags. 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/Unfallkapital – 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 Ergänzend 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 aus der Versicherungspolice ersichtlich.
- 2.2 Bei der Jahresversicherung *Secure Trip Budget* gilt zulasten der versicherten Person ein Selbstbehalt pro Schadenfall in Höhe von 20 % der vertraglich geschuldeten Annullierungskosten.

3 Versicherungsleistungen

- 3.1 Annullierungskosten
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt die AGA die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme. Der versicherten Person verrechnete Kosten für vor der erfolgten Annullierung getätigte Umbuchungen von Leistungen werden nur übernommen, wenn die betreffenden Umbuchungen auf ein gemäss Ziffer II A1 4 versichertes Ereignis zurückzuführen sind. Keine Entschädigung wird entrichtet für Kosten, Gebühren oder Guthabenverminderungen infolge des Verlusts bzw. Verfalls von Flugmeilen, Preisgewinnen oder anderen Nutzungsrechten (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 zu deren Höhe:
 - die zusätzlichen Reisekosten, die durch die verspätete Abreise entstehen;
 - die Kosten für den nicht benutzten Teil des Aufenthalts, anteilmässig zum versicherten Arrangementpreis (ohne Transportkosten); der Anreisetag gilt als benützter Arrangementstag.
- 3.3 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.
- 3.4 Schutz für Veranstaltungstickets
Sofern die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses Tickets für eine Veranstaltung nicht nutzen kann, sind die Kosten gedeckt. Die Definition einer Reise gemäss Ziffer I 7.6 findet keine Anwendung.

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 nicht mitreisenden Person, die der/dem Versicherten nahesteht;
 - der Stellvertretung 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 bescheinigt 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 Rückreisedatum 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 verunmöglicht wird, weil das für die Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort verwendete öffentliche Transportmittel sich verspätet oder ausfällt.
- 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 Treibstoffpannen 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. der unvorhergesehene Stellenantritt in den Reisezeitraum fällt oder wenn die versicherte Person ohne eigenes Verschulden innerhalb der letzten 30 Tage vor Reiseantritt die Kündigung ihres Anstellungsverhältnisses erhält.
- 4.8 Behördliche Vorladung
Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeugin oder als Geschworene 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 und dadurch der Reiseantritt verunmöglicht wird. 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 rückzuvergüten. Zu den konkreten Umständen, unter denen 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 wegen einer psychischen Reaktion auf eine Gesundheitsgefährdung, einen Terrorakt, ein Flugunglück oder eine Naturkatastrophe zurückzuführen ist oder aufgrund der Befürchtung von 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 Leistung 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 (AGA-Schadenformulare können unter www.allianz-assistance.ch/schaden heruntergeladen werden);
 - Annullierungskostenrechnung;
 - ursprüngliche Buchungsbestätigung;
 - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.).

A3 Annullierungskosten Schlüsselperson

Mit Ausnahme der nachfolgend aufgeführten Bestimmungen gelten für die Annullierungskosten einer Gruppenreise mit Schlüsselperson sämtliche Bestimmungen der Versicherungskomponente II A1: Annullierungskosten.

- 1 Versicherungssumme**
 Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.
- 2 Nahestehende Personen**
 In Abweichung zu Ziffer I 7.1 sind nahestehende Personen:
- der Ehegatte bzw. die Ehegattin, die Eltern, die Kinder und die Geschwister der versicherten Schlüsselperson;
 - der/die Lebenspartner/-in der versicherten Schlüsselperson sowie dessen/deren Eltern und Kinder.
- 3 Reise**
 Die Definition einer Reise gemäss Ziffer I 7.6 findet keine Anwendung.
- 4 Versicherungsleistungen**
 In Abweichung zu Ziffer II A1 3.1 und II A1 4.1.1 gilt:
 Wenn eine versicherte Schlüsselperson aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen nicht einhalten kann und annulliert, bezahlt die AGA bis zur Höhe des versicherten Arrangementpreises die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten aller im selben Arrangement aufgeführten Teilnehmer. Als Schlüsselperson versichert ist diejenige Person, welche in der Versicherungspolice als solche aufgeführt ist.

B Assistance

- 1 Versicherungssumme**
 Die Versicherungssumme ist aus 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 Art und 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 aufgeführt, 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 den 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 wurde, 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 aufgeführt, 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 Kosten der Rückschaffung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Die Entsorgung des Zinksargs ist ebenfalls gedeckt.
- 2.1.10 Rückreise wegen Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen oder Streiks**
 Wenn Unruhen, Terroranschläge, Naturkatastrophen oder Streiks (ausgenommen Streiks durch das Reiseunternehmen bzw. dessen Leistungserbringer) 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, Fahrausweise 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 oder sich in einem lebensbedrohlichen gesundheitlichen Zustand befindet, 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 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.
- 2.4 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 in der Versicherungspolice angegebenen Betrag begrenzt. Falls die Angabe dort fehlt, 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 für die Ersatzunterkunft übernimmt. Eine Leistung entfällt, wenn aufgrund einer Zusatzversicherung Anspruch auf eine Ersatzreise besteht.
- 2.4.2 Unvorhergesehene Auslagen bei Repatriierung, Extra-Rückreise, Reiseunterbruch oder verspäteter Rückreise
Fällen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxigebühren, 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 den Leistungen nicht vorgängig zugestimmt 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 rückzuvergüten und/oder die Rückreisekosten zu übernehmen. Zu den konkreten Umständen, unter denen 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 *Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen.*
- 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 (AGA-Schadenformulare können unter www.allianz-assistance.ch/schaden heruntergeladen werden);
 - ursprüngliche Buchungsbestätigung;
 - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.);
 - Quittungen für unvorhergesehene Auslagen/Mehrkosten im Original.

C Such- und Bergungskosten

- 1 Versicherungssumme**
Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.
- 2 Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich**
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 zivilrechtlichen Wohnsitz hat, falls davon abweichend.
- 3 Versichertes Ereignis und Leistung**
- 3.1 Wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage befreit werden muss, bezahlt die AGA die notwendigen Such- und Bergungskosten.
- 3.2 Zur Unterstützung kann die AGA-Notrufzentrale rund um die Uhr kontaktiert werden:
Telefon +41 44 202 00 00
Telefax +41 44 283 33 33
- 4 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.

F Flugverspätung

- 1 Versicherungssumme**
Die Versicherungssumme ist aus 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) für die 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 Luftfahrtunternehmen 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 rückzuvergüten 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 Luftfahrtunternehmens inkl. Angabe der Verspätungsdauer;
 - Quittungen für Mehrkosten im Original.

III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten

O 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 versicherten Personen vor deren Abreise auf Anfrage wichtige Informationen über Einreisebestimmungen, Gebühren, Zollvorschriften, Währungen und Gesundheitsbestimmungen.

1.2 Vermittlung von Spitälern und Arztkontakten im Ausland

Die AGA vermittelt ihren Versicherten bei Bedarf einen Korrespondenzarzt oder ein Krankenhaus in der Gegend des Aufenthalts. Bei Verständigungsproblemen leistet die AGA Übersetzungshilfe.

1.3 Beratungsdienst

Die AGA berät Versicherte 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, informiert sie 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.

Q Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice

1 Serviceleistungen

Die versicherte Person kann bei Raub, Diebstahl, Verlust und Abhandenkommen von in der Schweiz auf ihren Namen 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 einer zuständigen Institution nicht durchgeführt, verständigt die AGA die versicherte Person und teilt ihr die Telefonnummer der 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 entstehen, sowie für Vermögensschäden, die infolge des Verlusts von Kredit-, Bank- und Postkarten auftreten.

R Handy-Sperrservice

1 Serviceleistungen

Bei Diebstahl, Raub oder Verlust des Mobiltelefons der versicherten Person veranlasst die AGA aufgrund eines Anrufs 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 entstehen, sowie für Vermögensschäden, die infolge des Verlusts von Mobiltelefonen (Fremdtelefonierer) auftreten.

S 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 während der Reise 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 des entsprechenden Handwerkers entstehen, sowie für Schäden und Folgeschäden, die während und nach der Arbeit des Handwerkers auftreten.

T Dolmetscher-Service

1 Serviceleistungen

Um die Dienstleistungen des telefonischen Dolmetscher-Services zu nutzen, kann die versicherte Person während der Reise rund um die Uhr 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 von einem durch die 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 bzw.
- bei Jahresversicherungen während insgesamt maximal 24 Minuten pro Versicherungsperiode kostenlos zur Verfügung und hilft – vorbehaltlich Ziffer III T 1.3 – bei fremdsprachlichen Verständigungsschwierigkeiten, wie z. B. bei einer Bestellung im Restaurant, einer Taxifahrt, der Erkundigung nach Wegbeschreibungen, der Kommunikation mit Geschäftspartnern, der Hotelbuchung via Telefon sowie in vielen anderen Situationen, in denen jemand, der die Sprache der versicherten Personen spricht, ein Problem für sie lösen kann.

1.2 Der telefonische Dolmetscher-Service bedient folgende Sprachen: Übersetzungen von Deutsch, Französisch und Italienisch in Französisch, Englisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, Chinesisch, Thai und Türkisch. Weitere Sprachen werden im Lauf 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 die AGA noch der durch die 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 Sinn von Ziffer III T 1.3.