

## **Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Helvetic Cross-Border Basic**

### **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 Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

#### **Wer ist Versicherer?**

Versicherer ist TSM Versicherungs-Gesellschaft, Rue Jaquet-Droz 41, 2300 La Chaux-de-Fonds.

#### **Wer ist Leistungserbringer?**

Leistungserbringer ist die Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

#### **Wer ist Versicherungsnehmer?**

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

#### **Welche Personen sind versichert?**

Versichert sind die in der Versicherungspolice aufgeführten Personen mit Wohnsitz im Ausland.

Die versicherten Personen ergeben sich grundsätzlich jeweils aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

#### **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 Bestätigung 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.

##### **- 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 Reiseabbruch 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.

#### **Wann beginnt und endet die Versicherung?**

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Tag der Buchung und endet bei Reiseantritt. Die Assistance beginnt mit Reisebeginn und endet bei Reiseende. Die Versicherung gilt ab Reisebeginn für maximal 4 Monate.

#### **Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich des Versicherungsschutzes**

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer weltweit.

#### **Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?**

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

- Grundsätzlich besteht kein Versicherungsschutz für Ereignisse, die bei Vertragsabschluss oder bei Buchung oder Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten sind; gleiches gilt für Ereignisse deren Eintritt bei Vertragsabschluss oder bei Buchung 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 wesentlich einer Gefahr aussetzt oder grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen.
- 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 Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reise-, Kurs-, Seminar- oder Mietbeginn nicht abgeheilt sind; gleiches gilt für behördliche Anordnungen.
- Im Rahmen der Deckung Assistance werden keine Leistungen erbracht, insbesondere wenn die Helvetic Assistance-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat; gleiches gilt z. B., wenn das verantwortliche Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt.

#### **Welche Pflichten haben 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 Vermittler zu annullieren und danach der Schadenfall der Helvetic Assistance online und unter Beilage der erforderlichen Unterlagen (vgl. AVB B 4.5) anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB A 9).
- Im Rahmen der Deckung Assistance ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Helvetic Assistance-Notrufzentrale zu informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einzuholen. Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet): Telefon +41 44 563 62 63.
- 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 Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die Helvetic Assistance 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 der Buchung definiert und geht aus der Versicherungspolice hervor.

**Wie behandelt die Helvetic Assistance Daten?**

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

Die durch die Helvetic Assistance bearbeiteten Personendaten beinhalten die für Vertragsabschluss sowie Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben der versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher versicherter Personen findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Schadendienstleistern, Vor-, Rückversicherern und Versicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet die Helvetic Assistance Personendaten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

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

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

**Kontaktadresse für Beschwerden**

Helvetic Assistance GmbH  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

# Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der Helvetic Assistance GmbH, nachstehend Helvetic Assistance genannt, ist definiert durch die nachstehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

## A Generelles

### 1 Versicherte Personen

Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en) mit Wohnsitz im Ausland, sofern sie ihre Reise in der Schweiz gebucht haben.

### 2 Versicherungsdauer

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Tag der Buchung und endet bei Reiseantritt. Die Assistance beginnt mit Reisebeginn und endet bei Reiseende. Die Versicherung gilt ab Reisebeginn für maximal 4 Monate.

### 3 Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer weltweit.

### 4 Verletzung der Pflichten

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

### 5 Definitionen

#### 5.1 Nahestehende Personen

Nahestehende Personen sind:

- Angehörige (Ehe-, eingetragene oder Konkubinatspartner sowie deren Eltern und Kinder, Verwandte in auf- und absteigender Linie, Geschwister, Cousins ersten Grades, Tanten und Onkel ersten Grades)
- Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen
- Sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht

#### 5.2 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.

#### 5.3 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.

#### 5.4 Panne

Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des 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.

#### 5.5 Personenunfall

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

#### 5.6 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.

#### 5.7 Schwere Erkrankung/schwere Unfallfolgen

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

### 6 Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritten

Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt die Helvetic Assistance ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrages. In einem solchen Fall gelangen die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung zur Anwendung.

6.2 Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen (freiwilligen oder obligatorischen) Versicherungsvertrag, beschränkt sich die Deckung auf den Teil der Helvetic Assistance-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.

6.3 Erbringt die Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance ab.

6.4 Ist die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist die Helvetic Assistance anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der von der Helvetic Assistance erhaltenen Entschädigung abzutreten.

### 7 Verjährung

Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren zwei Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.

### 8 Gerichtsstand und anwendbares Recht

8.1 Klagen gegen die Helvetic Assistance können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft eingereicht werden.

8.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

### 9 Kontaktadresse

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, [info@helvetic-assistance.ch](mailto:info@helvetic-assistance.ch), Online-Schadenmeldung an [www.helvetic-assistance.ch/schaden](http://www.helvetic-assistance.ch/schaden)

## **B Annullierungskosten**

### **1 Versicherungsleistungen**

- 1.1 Annullierungskosten  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt die Helvetic Assistance bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten. 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.).
- 1.2 Verspäteter Reiseantritt  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verspätet antritt, übernimmt die Helvetic Assistance anstelle der Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der Kosten bei einer Annullierung):
- die zusätzlichen Reisekosten, die im Zusammenhang mit dem verspäteten Reiseantritt entstehen
  - die Kosten für den nicht benutzten Teil der Reise, anteilmässig zum versicherten Arrangementpreis (ohne Transportkosten). Der Anreisetag gilt als benutzter Arrangementstag.
- 1.3 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie für Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

### **2 Versicherte Ereignisse**

- 2.1 Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft
- 2.1.1 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
  - des gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters
  - einer der versicherten Person oder dem Reisebegleiter nahestehende Person
  - des Stellvertreters am Arbeitsplatz
- 2.1.2 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.
- 2.1.3 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.
- 2.2 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.
- 2.3 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.
- 2.4 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.
- 2.5 Streiks  
Wenn Streiks (ausgenommen Streiks durch das Reiseunternehmen bzw. dessen Leistungserbringer) die Durchführung der Reise verunmöglichen.
- 2.6 Gefahren an der Reisedestination  
Wenn die versicherte Person die Reise oder die Ferien gemäss Bestätigung einer offiziellen Stelle (z. B. Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) infolge von Naturkatastrophen (z. B. Erdbeben, Verwüstungen durch Tsunamis oder Hurrikane, vulkanischer Eruption), Quarantäne, Epidemie, radioaktiver aktiver Strahlung, kriegerischen Ereignissen, Revolution, Rebellion, inneren Unruhen, Aufstand oder Terroranschlägen nicht antreten kann.
- 2.7 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.
- 2.8 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.
- 2.9 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.
- 2.10 Haustiere  
Wenn das Haustier der versicherten Person vor Antritt der Reise nicht bei der vorgesehenen Betreuungsperson platziert werden kann, weil diese verunfallt, erkrankt oder stirbt, und das Haustier deswegen in einem Tierheim untergebracht wird, bezahlt Helvetic Assistance bis max. CHF 1'000.– pro Ereignis.
- 2.11 Veranstaltungstickets  
Wenn die versicherte Person ein bereits gekauftes Veranstaltungsticket nicht benutzen kann, weil sie verunfallt, erkrankt oder stirbt und die Annullierung nicht möglich ist, übernimmt die Helvetic Assistance die Ticketkosten bis max. CHF 1'000.–.

### **3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen**

- 3.1 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.
- 3.2 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 wissentlich einer Gefahr aussetzt
  - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
  - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten
- 3.3 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.
- 3.4 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreiseperrre, Schliessung des Luftraums.
- 3.5 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.
- 3.6 Schlechter Heilungsverlauf  
Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- 3.7 Behördliche Anordnungen  
Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.

#### **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 AVB A 9 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 Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- 4.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche die Helvetic Assistance erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an die Helvetic Assistance abtreten.
- 4.5 Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Reise beim Vermittler annullieren und danach den Schadenfall der Helvetic Assistance online melden (vgl. AVB A 9). Folgende Unterlagen sind der Online-Schadenmeldung anzufügen:
  - Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
  - Annullierungskostenrechnung
  - Buchungsbestätigung
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.)

### **C Assistance**

#### **1 Versicherungssumme**

Die Versicherungssumme ist unbegrenzt.

#### **2 Versicherte Ereignisse und Leistungen**

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

**Telefon +41 44 563 62 63**

Bei den medizinischen Leistungen entscheiden alleine die Ärzte der Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance unter den gleichen Voraussetzungen wie unter AVB C 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 Helvetic Assistance organisiert und bezahlt, gestützt auf einen entsprechenden medizinischen Befund und bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäss AVB C 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, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance die Zusatzkosten für die Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person beziehungsweise des versicherten Familienmitglieds.

##### **2.1.5 Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder**

Müssen beide Elternteile oder der einzige an einer Reise teilnehmende Elternteil an deren Wohnort repatriert werden, organisiert die Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person an deren ständigen Wohnort.

##### **2.1.7 Vorzeitige Rückreise aus anderen wichtigen Gründen**

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

##### **2.1.8 Temporäre Rückreise**

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

##### **2.1.9 Heimschaffung im Todesfall**

Wenn eine versicherte Person stirbt, übernimmt die Helvetic Assistance 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 Streik, Elementarereignisse, Feuer, Erdbeben, vulkanische Eruption, Quarantäne, Epidemie, radioaktive Strahlung, kriegerische Ereignisse, Revolution, Rebellion, innere Unruhe oder Aufstand an der Reisedestination nachweisbar die Fortsetzung der Reise verunmöglichen oder Leben und Eigentum der versicherten Person konkret gefährden, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance 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 an den Wohnort vorübergehend verunmöglichen, übernimmt die Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance eine Besuchsreise für höchstens zwei nahestehende Personen an das Krankenbett (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse, Mittelklassehotel) bis maximal CHF 5'000.–.

##### **2.3 Helvetic Assistance-Serviceleistungen**

##### **2.3.1 Kostenvorschuss an ein Krankenhaus**

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

##### **2.3.2 Travel-Helpline**

Die Travel-Helpline steht dem Versicherten während der gesamten Versicherungsdauer uneingeschränkt zur Verfügung. Die versicherte Person erhält rund um die Uhr telefonisch Unterstützung in sämtlichen Belangen vor und während seiner Reise (z. Bsp. Reisehinweise an der Destination, medizinische Beratung, Kreditkarten-Sperrservice, Handwerkerservice, Handy-Sperrservice, Dolmetscherservice, etc.)

## 2.4 Rückerstattung von Kosten

### 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 Helvetic Assistance die Kosten für den nicht benützten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den Betrag auf der Versicherungsbestätigung begrenzt. Falls der Versicherungsbestätigung 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 Helvetic Assistance die Kosten der Ersatzunterkunft übernimmt.

### 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 Helvetic Assistance diese Mehrkosten bis insgesamt CHF 750.– pro Person.

### 2.4.3 Unterkunfts- und Verpflegungsmehrkosten (Spitalkosten und Kosten für ärztliche Behandlungen werden nicht übernommen)

Max. CHF 1'000.– pro versicherte Person, wenn die versicherte Person wegen Unfalls oder Krankheit einen unvorhergesehenen Aufenthalt einschalten, den Aufenthalt verlängern oder zur Pflege eine besser geeignete Unterkunft beziehen muss.

### 2.4.4 Schneefall, Lawinengefahr, Erdbeben

Wenn die versicherte Person die Heimreise infolge Schneefalls, Lawinengefahr oder Erdbebens nicht wie vorgesehen antreten kann, da der gewählte Ferienort von der Aussenwelt abgeschnitten wurde. Unterkunfts- und Verpflegungsmehrkosten (Spitalkosten und Kosten für ärztliche Behandlungen werden nicht übernommen), max. CHF 1000.– pro versicherte Person für einen unvorhergesehenen Aufenthalt.

### 2.4.5 Medikamentenverlust

Wenn die lebensnotwendigen Medikamente einer versicherten Person zerstört bzw. gestohlen werden oder verloren gehen. Rückzahlbarer Kostenvorschuss im Ausland max. CHF 1000.– pro versicherte Person für unbedingt notwendige Medikamente.

### 2.4.6 Such- und Bergungskosten

Wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss, bezahlt die Helvetic Assistance die notwendigen Such- und Bergungskosten bis max. CHF 30'000.– pro Ereignis.

### 2.4.7 Rückholung des Fahrzeuges

Die Kosten für die Rückholung des Fahrzeuges durch einen Chauffeur an die ständige Wohnadresse der versicherten Person, wenn kein anderer Mitreisender das fahrtüchtige Fahrzeug zurückführen kann.

### 2.4.8 Information der Angehörigen

Werden durch die Helvetic Assistance Massnahmen getroffen, informiert sie auf Wunsch und Instruktion der versicherten Person die Angehörigen.

### 2.4.9 Dolmetscherkosten

Helvetic Assistance übernimmt max. CHF 500.– für Dolmetscherkosten für Ereignisse im Ausland.

## 3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

### 3.1 Fehlende Zustimmung seitens der Helvetic Assistance-Notrufzentrale

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

### 3.2 Die Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen sind durch die Helvetic Assistance nicht gedeckt.

### 3.3 Kosten für Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

## 4 Pflichten im Schadenfall

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

### 4.2 Im Schadenfall sind der Helvetic Assistance schriftlich folgende Unterlagen nachzureichen (Online-Schadenmeldung) des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse):

- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
- 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