

Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Helvetic Cross-Border Premium

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. Für Fluggastentschädigung: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong.

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 Heimtschaffung im Todesfall. Für bestimmte Leistungen besteht eine eingeschränkte Deckungssumme.

- Ausland-Krankenversicherung

Übernahme von Heilungskosten (maximal bis CHF 100'000.-) für notfallmässige medizinische Interventionen zur Behandlung von Krankheiten oder Unfällen der versicherten Person während der Reise im Ausland. Die Versicherung versteht sich als Nachgangsversicherung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und zu eventuellen Zusatzversicherungen.

- Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss mit Haftpflicht

Übernahme des der versicherten Person aufgrund eines Schadens an dem von ihr gemieteten Fahrzeug in Rechnung gestellten Selbstbehaltes bis maximal CHF 10'000.-. Im Rahmen der Haftpflicht wird im Fall, dass die Versicherungssumme der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges niedriger ist als CHF 5 Mio., der Teil der Forderung aus einem Haftpflicht-Schaden, der die Versicherungssumme übersteigt, bis maximal CHF 5 Mio. übernommen.

- Fluggastentschädigung

Rückforderung der gesetzlich geschuldeten Entschädigung für Flugverspätung,-ausfall oder -überbuchung via AirHelp und bei Erfolg Übernahme der geschuldeten Provisionen.

- Leistungsträger-Insolvenz

Organisation und Übernahme der Kosten für die Umbuchung auf einen anderen Leistungsträger und für die Rückreise/Weiterreise, zusätzliche Hotelübernachtungen oder andere Leistungsträger aufgrund eines Konkurses eines gebuchten Leistungsträgers.

- 24/7-Hilfe

Auskünfte und Organisation von Leistungen rund um die Reise (z. B. Organisation von Veranstaltungstickets, Reservation von Restaurantbesuchen).

Wann beginnt und endet die Versicherung?

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Tag der Buchung und endet bei Reiseantritt. Die Versicherungsdeckung der Leistungsträger-Insolvenz beginnt am Tag der Buchung und endet bei Reiseende. Sämtliche andere Versicherungsleistungen beginnen mit Reisebeginn und enden 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 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 wissentlich 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.
- Im Rahmen der Deckung Ausland-Krankenversicherung 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.

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.
- Im Rahmen der Deckung Ausland-Krankenversicherung ist für die Zusage für eine Behandlung auf der Privatabteilung vorgängig die telefonische Zustimmung der Helvetic Assistance Ärzte einzuholen.
- 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 Versicherungsdeckung der Leistungsträger-Insolvenz beginnt am Tag der Buchung und endet bei Reiseende. Sämtliche andere Versicherungsleistungen beginnen mit Reisebeginn und enden 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

6.1 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, Online-Schadenmeldung an 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 Arrangementtag.
- 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
Fällen 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

D Ausland-Krankenversicherung

1 Versicherte Personen

Die gemäss AVB A 1 versicherten Personen.

2 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme beträgt CHF 100'000.– pro Ereignis.

3 Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich

- 3.1 Die Versicherung gilt für Reisen auf der ganzen Welt, mit Ausnahme des Staates, in dem die versicherte Person ihren gewöhnlichen Wohnsitz hat.
- 3.2 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.
- 3.3 Nach Ablauf dieser Versicherungsdeckung kann die Ausland-Krankenversicherung 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 Helvetic Assistance erbringt die Leistungen als Nachgangsversicherung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (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 Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance-Notrufzentrale haben vorgängig ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt, übernimmt die Helvetic Assistance die notfallmässigen Behandlungskosten auch bei stationärem Aufenthalt in der Privatabteilung. Die Zustimmung zur Behandlung in der Privatabteilung muss in jedem Fall bei der Helvetic Assistance Notrufzentrale angefordert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

Telefon +41 44 563 62 63

Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.

4.3 Leistungsbegrenzung und Leistungsausschluss

- 4.3.1 Besteht keine gesetzliche Krankenkasse, Unfall- oder Zusatzversicherung, vergütet die Helvetic Assistance die Kosten bis max. CHF 100'000.–.
- 4.3.2 Die Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance-Notrufzentrale, die Repatriierung bzw. Rückreise der versicherten Person möglich ist.
- 4.3.3 Ohne vorgängige ausdrückliche Zustimmung der Ärzte der Helvetic Assistance-Notrufzentrale besteht kein Leistungsanspruch auf Übernahme bzw. Rückerstattung der Behandlungskosten in der Privatabteilung.

- 4.3.4 Die Zustimmung zur Behandlung in der Privatabteilung gemäss AVB D 4.2 erteilen bzw. verweigern die Ärzte der Helvetic Assistance-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 fehlen der Zustimmung der Ärzte der Helvetic Assistance-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

- 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 Helvetic Assistance 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 Helvetic Assistance-Notrufzentrale angefordert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

Telefon +41 44 563 62 63

Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.

7 Pflichten im Schadenfall

- 7.1 Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Helvetic Assistance schriftlich melden. (Online-Schadenmeldung) des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).
Folgende Unterlagen sind einzureichen:
- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
 - Abrechnung/Entscheid der gesetzlichen Sozialversicherungen (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 Helvetic Assistance jederzeit einer ärztlichen Untersuchung durch den Gesellschaftsarzt unterziehen.

E Mietwagen-Selbstbehaltsschluss mit Haftpflicht

1. Generelle Bestimmungen

- 1.1. Versicherungsumfang
Die Versicherung erstreckt sich auf das vom Versicherungsnehmer gemietete Fahrzeug. Der Versicherungsschutz gilt weltweit während der Dauer der Miete gemäss Buchungs- bzw. Reservationsbestätigung.

1.1.1 Versicherte Personen

Versichert sind die in der Police oder auf der Buchungsbestätigung/Arrangementrechnung aufgeführten Personen.

1.1.2 Versicherte Fahrzeuge

Versichert sind die von einer versicherten Person gemieteten, gesetzlich zum Verkehr zugelassenen Personenwagen, Motorhomes, Camper, Wohnmobile, Campingbusse oder Motorräder (abschliessende Aufzählung).

1.2. Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- Schäden, die in Zusammenhang mit einer Vertragsverletzung gegenüber dem Autovermieter stehen.
- Schäden, die entstehen beim Lenken des Motorfahrzeuges ohne den gesetzlich erforderlichen Führerausweis oder wenn die gesetzlich vorgeschriebene Begleitperson fehlt.
- Ansprüche die im ursächlichen Zusammenhang mit dem Missbrauch von Alkohol oder Medikamenten, dem Konsum von Drogen oder mit einem Geschwindigkeitsdelikt im Sinne von Art. 90 Abs. 4 des Strassenverkehrsgesetzes stehen.
- Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen verursacht werden oder auf Ausserachtlassung der allgemein üblichen Sorgfaltspflicht zurückzuführen sind.
- Schäden, die sich nicht auf öffentlichen Strassen oder auf nicht offiziellen Strassen oder auf Rennstrecken ereignen.
- Schäden, die sich ereignen anlässlich der Teilnahme an Rennen, Rallyes oder am Training dazu.
- Schäden, die sich ereignen anlässlich der vorsätzlichen Begehung von Verbrechen und Vergehen und des Versuchs dazu.

1.3. Pflichten im Schadenfall

Vor Ort muss folgende Vorgehensweise unbedingt eingehalten werden: Die versicherte Person hat

- vor und nach dem Schadenfall alles zu unternehmen, was zur Abwendung oder Minderung und zur Klärung des Schadens beiträgt;
- den Fahrzeugvermieter im Schadenfall umgehend zu benachrichtigen;
- sofern bei einem Unfall weitere Verkehrsteilnehmer beteiligt sind, die lokale Polizei sofort zu verständigen und eine amtliche Untersuchung zu beantragen bzw. den Vorfall zu Protokoll zu bringen (Polizeirapport, Unfallprotokoll);
- bei Rückgabe des Mietfahrzeugs einen Schadenbericht durch den Vermieter vor Ort erstellen zu lassen;
- allfällige Selbstbehalte direkt vor Ort selbstständig zu begleichen.

Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Helvetic Assistance schriftlich melden (Online-Schadenmeldung des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).

Folgende Unterlagen sind einzureichen:

- ein Zahlungsnachweis der Kautions (Quittung der Autovermietung oder Belastungsnachweis der Kreditkarte)
- die Kopie der Endabrechnung des Mietfahrzeugvermieters
- die Abrechnung aus der die Zahlung des fakturierten Selbstbehalts ersichtlich ist
- die Kopie der Versicherungspolice

2. Selbstbehaltsausschluss

2.1. Versicherte Ereignisse

Als versicherte Ereignisse gelten die durch eine bestehende Kasko- oder Diebstahlversicherung gedeckten Schäden am Mietfahrzeug (exkl. Inventar).

2.2. Versicherte Leistungen

2.2.1 Bei Eintritt des versicherten Ereignisses übernimmt die Helvetic Assistance den vom Vermieter oder einer anderen Versicherung belasteten Selbstbehalt. Erreicht der versicherte Schaden nicht die Höhe des Selbstbehaltes, übernimmt die Helvetic Assistance den Schaden, sofern es sich um eine versichertes Ereignis handelt.

2.2.2 Die Höhe der Versicherungsleistung richtet sich nach dem jeweiligen Selbstbehalt, ist jedoch auf maximal CHF 10'000.– pro Mietvertrag begrenzt.

2.3. Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- wenn die Kasko- oder Diebstahlversicherung den Schaden ablehnt;
- bei Schäden, bei denen die leistende Versicherung keinen Selbstbehalt vorsieht;
- bei Sachschäden an Ölwanne und Reifen;
- bei Schäden infolge Verlust oder Beschädigung des Autoschlüssels.

3. Haftpflicht-Ergänzung

3.1. Umfang der Versicherung

Für den Fall, dass die Versicherungssumme der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges niedriger ist als 5 Mio. CHF, bietet die Helvetic Assistance hiermit Versicherungsschutz für Schäden welche durch die Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges versichert sind, aber deren Versicherungssumme übersteigen. Der Versicherungsschutz ist dabei begrenzt auf den Teil des Schadens, welcher die Versicherungssumme der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges übersteigt.

3.2. Versicherte Haftpflicht

Versichert ist in diesem Rahmen die gesetzliche Haftpflicht des Versicherten als Lenker des in AVB E 1.1 bezeichneten Mietfahrzeuges in Folge

- Tötung, Verletzung oder sonstiger Gesundheitsschädigung von Personen (Personenschäden);
- Zerstörung, Beschädigung oder Verlust von Sachen (Sachschäden). Den Sachschäden gleichgestellt ist die Tötung, Verletzung oder sonstige Gesundheitsschädigung sowie der Verlust von Tieren.

3.3. Versicherte Leistungen

Die Leistungen der Helvetic Assistance bestehen in der Entschädigung begründeter und in der Abwehr unbegründeter Ansprüche und sind begrenzt durch eine maximale Versicherungssumme von 5 Mio. CHF; allfällige Schadenzinsen, Schadenminderungs-, Experten-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie Parteienentschädigungen sind in der maximalen Versicherungssumme inbegriffen.

Die Leistungen erfolgen subsidiär zu weiteren Versicherungen welche den Schaden zu übernehmen haben. Leistungen der Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges werden von den Leistungen der vorliegenden Versicherung in Abzug gebracht.

3.4. Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

Nicht versichert sind:

- die Haftpflicht für Schäden, welche die Person oder Sachen eines Versicherten betreffen;
- die Haftpflicht für Sachschäden des Ehegatten oder des eingetragenen Partners des Versicherten, seiner Verwandten in auf- und absteigender Linie, und von Personen welche mit dem Versicherten im gleichen Haushalt leben;
- die Haftpflicht von Personen welche nicht im Versicherungsvertrag als Versicherte bezeichnet sind (z.B. von weiteren Personen welche das Mietfahrzeug eigenmächtig benützen) sowie die Haftpflicht des Versicherten für Schäden welche durch Personen verursacht worden sind für welche er verantwortlich ist;
- die Haftpflicht von Personen denen der Gebrauch des Fahrzeuges nach gesetzlichen oder behördlichen Bestimmungen untersagt ist, sowie Schäden bei Fahrten, die gesetzlich, behördlich oder aus anderen Gründen nicht erlaubt waren;
- die Haftpflicht aus dem Gebrauch von Fahrzeugen für welche keine Haftpflichtversicherung abgeschlossen worden ist;
- die Haftpflicht aus der Beförderung gefährlicher Ladungen;
- Schäden am versicherten Fahrzeug sowie Schäden an den an diesen Fahrzeugen angebrachten oder damit beförderten Sachen sowie Personenschäden von Mitfahrern;
- Schäden, deren Eintritt vom Versicherten mit hoher Wahrscheinlichkeit erwartet werden musste;
- Vermögensschäden, die weder auf einen versicherten Personenschaden noch auf einen dem Geschädigten zugefügten versicherten Sachschaden zurückzuführen sind;
- Ansprüche aufgrund einer vertraglich übernommenen, über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehenden Haftpflicht;
- Schäden bei Fahrten, die ein Versicherter gegen Entgelt ausführt;
- die Haftpflicht für Schadenereignisse für welche kein Versicherungsschutz über die Motorfahrzeughaftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges besteht, oder Leistungskürzungen, die vom Motorfahrzeughaftpflichtversicherer vorgenommen worden sind, sowie für den Ersatz eines Selbstbehaltes der Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges.
- Ausgeschlossen sind auch Regress- und Ausgleichsansprüche aus den für das Mietfahrzeug abgeschlossenen Versicherungen.

F Fluggastentschädigung

1 Gegenstand und Leistungserbringer

In der Europäische Gemeinschaft (EU) hat die EU-Verordnung 261 Gültigkeit. Dabei handelt es sich um ein Fluggastgesetz, welches für alle EU-Staaten sowie für die Schweiz, Norwegen und Island gilt. Es regelt das Anrecht von Fluggpassagieren auf eine finanzielle Entschädigung bei einem verspäteten, annullierten oder überbuchten Flug. Diese Dienstleistung wird erbracht durch: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong nachfolgend AirHelp genannt.

2 Versicherte Leistungen

Bei Verspätung, Annullierung oder Überbuchung des Fluges kann die versicherte Person online seinen Anspruch gegenüber der Airline bei Helvetic Assistance geltend machen (Kontaktdaten siehe A9). Ab diesem Zeitpunkt wird die Erledigung des Schadenfalles durch AirHelp übernommen und es gelten die Nutzungsbedingungen von AirHelp.

Sollte AirHelp den Anspruch bei der Airline gem. EU-Verordnung 261 für die versicherte Person durchbringen, erfolgt die Auszahlung direkt durch AirHelp. Dabei wird dem Versicherungsnehmer 100% des von der Airline erhaltenen Betrages zurückerstattet, die 25% Servicegebühr von AirHelp wird durch die Helvetic Assistance getragen.

3 Pflichten im Schadenfall

Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte und anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Helvetic Assistance schriftlich melden (Online-Schadenmeldung bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).

4 Nicht versicherte Ereignisse

Die Helvetic Assistance haftet nicht für Fälle, in denen aufgrund der EU-Verordnung keine Leistungen erbracht werden.

G Leistungsträger-Insolvenz

1 Spezielle Bestimmung, Geltungsbereich, Geltungsdauer

Die Versicherung gilt weltweit für alle Buchungen von Linienflügen die in einem offiziellen Flugplan aufgeführt sind, Hotels, Mietwagen und weitere touristische Leistungen (nachfolgend Leistungsträger genannt).

2 Versicherte Ereignisse

Die Helvetic Assistance gewährt Versicherungsschutz, wenn die versicherte Person die gebuchte Reiseleistung infolge einer Leistungsträger-Insolvenz nicht antreten oder fortsetzen kann. Als Leistungsträger-Insolvenz wird die Zahlungsunfähigkeit, die Hinterlegung der Bilanz, der Konkurs oder die Einstellung des Betriebes aus finanziellen Gründen bezeichnet, ungeachtet der Dauer dieses Umstandes.

3 Versicherte Leistungen

- Kann eine versicherte Person ihre Reiseleistung nicht antreten, übernimmt die Helvetic Assistance die Organisation und die Kosten der Umbuchung auf einen anderen Leistungsträger bis zur Höhe der ursprünglich beim konkursiten Leistungsträger gebuchten und bezahlten Leistungen bis max. CHF 2000.– pro Person.
- Im Schadenfall während der Reise übernimmt die Helvetic Assistance die Organisation und Kosten der Umbuchung auf einen anderen Leistungsträger oder die Rückreise/ Weiterreise der versicherten Person bis max. CHF 2000.– pro Person.
- Wenn mehrere versicherte Personen von ein und demselben versicherten Ereignis betroffen sind, sind die von der Helvetic Assistance zu bezahlenden Entschädigungen auf den Maximalbetrag von 1 Mio. CHF beschränkt. Übersteigen die Ansprüche diesen Betrag, so werden die Leistungen proportional aufgeteilt.

4 Ausschluss

Folgende Leistung ist ausgeschlossen:

- wenn die Buchung der Reiseleistung nach der Ankündigung der ersten Zahlungsunfähigkeit des Leistungsträgers getätigt worden ist.

5 Pflichten im Schadenfall

Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Helvetic Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen 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

Folgende Dokumente müssen der Helvetic Assistance eingereicht werden:

- die Buchungsbestätigung/Rechnung für die gebuchte Reise sowie die Rechnungen für die Annullierungs- bzw. die Umbuchungskosten (Originale),
- eine offizielle Konkursbestätigung,
- die Kopie der Versicherungspolice.

H 24/7-Hilfe (Serviceleistung)

1 Versicherte Leistungen

Aufgrund eines Anrufs auf die Notrufzentrale organisiert die Helvetic Assistance sofern möglich verschiedene Services wie die Bereitstellung von Verkehrsinformationen, die Reservation eines Restaurants, die Buchung eines Mietwagens und die Bestellung von Blumen. Die Helvetic Assistance veranlasst die vereinbarte Reservierung oder Bestellung im Namen des Kunden und unter Angabe von dessen Kreditkartendaten. Die Abrechnung erfolgt bilateral zwischen dem Kunden und dem dienstleistenden Unternehmen. Die gewünschten Dienstleistungen werden durch ein von der Helvetic Assistance gewähltes Unternehmen erbracht. Ist dies nicht möglich, organisiert die Helvetic Assistance sofern möglich dem Versicherten die Telefonnummer der entsprechenden Institution.

2 Kosten

Die Kosten der in Anspruch genommenen Leistungen gehen nach der jeweils gültigen Preisliste des durch die Helvetic Assistance gewählten Unternehmens zulasten des Kunden. Alle von der Helvetic Assistance gemachten Reservierungen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der von der Helvetic Assistance in Verbindung gebrachten Unternehmen. Der Versicherte ist dem von der Helvetic Assistance gewählten Unternehmen direkt verantwortlich für die Begleichung sämtlicher bezogenen Leistungen. Der Versicherte kommt selbst für allfällige Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten auf, die aufgrund von Reservationen im Namen des Versicherten entstanden sind.

3 Haftungsausschluss

Die Helvetic Assistance haftet nicht für:

- Vermögensschäden, die infolge Verspätung oder falscher Angaben resultieren, noch für mangelhafte Dienstleistungen oder Mängel der beschafften Gegenstände irgendwelcher Art
- Vermögensschäden, welche mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Institution entstanden sind
- die Nichterfüllung der bestellten Leistung

4 Vorgehen für Leistungserbringung

Um die Leistungen der 24/7-Hilfe zu nutzen wählt die versicherte Person folgende Nummer:

Telefon +41 44 563 62 63