

Willkommen bei Helvetic Assistance und TSM

Wer sind wir?

Helvetic Assistance GmbH wurde 2017 gegründet als Tochter der MSS Holding AG in Dietlikon. Wir erbringen Versicherungsleistungen rund ums Reisen und das zu 100% made in Switzerland.

TSM Versicherungs-Gesellschaft, ein anerkannter Anbieter von Spezialversicherungen, bietet Ihnen eine weltweite Assistance-Dekung unter Einbezug des internationalen medizinischen Netzwerks der AXA Assistance mit über 40'000 Leistungserbringern.

Wie erreichen Sie uns?


Sie erreichen uns rund um die Uhr an 7 Tagen pro Woche über unsere Notrufnummer +41 44 563 62 63.

Online-Plattformen

TSM Assistance stellt Ihnen Online Plattformen mit Reisehinweisen zur Verfügung.

Online-Plattform: Crisis24 - Planis

- Generelle Empfehlungen für die Reisenden, Alarmmeldungen zu Gesundheits- und Sicherheitsrisiken
- **obligatorische Registrierung der Reisen**



Auch als Smartphone-App verfügbar:
GardaWorld Travel Security app

Disponibile sur Google play Disponibile sur App Store

GPS - Application: CRISIS MESSENGER 7.0

Crisis Messenger ermöglicht Ihnen:

- bei Bedarf Ihre GPS-Position von Ihrem Smartphone zu senden;
- beim Notfall, die TSM-Hotline direkt anzurufen.



Disponibile sur Google play Disponibile sur App Store

Wie können Sie unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen?

Reise-Registrierung

Um Sie effizient und so rasch wie möglich unterstützen zu können, müssen Sie Ihre Reisen so präzise wie möglich direkt auf dem Portal von «Crisis24 – PLANIS» in der Rubrik «Trip Registration» erfassen. Die auf dem Portal von «Crisis24 – PLANIS» publizierte Länderlisten geben Ihnen Auskunft über die Risikostufe des Landes. Für diejenigen Länder, welche der Kategorien 4 und 5 angehören, ist die Deklaration obligatorisch, wenn möglich 48 Stunden vor Abreise.

Im Notfall und bei Reisezwischenfällen:

Rufen Sie uns unverzüglich an: +41 44 563 62 63. Wir sind während 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche für Sie da.

Im Falle von

- **Rückerstattungen von Heilungskosten**
- **Annullierung der Reise**
- **Reisegepäck-Schäden**

melden Sie den Schaden über www.helvetic-assistance.ch/schaden direkt und einfach online an.

Für Versicherungsbestätigungen und für alle Fragen zu Ihrer Versicherung

Rufen Sie uns auf +41 563 62 61 an (Wir beantworten Ihre Anrufe gerne werktags von 8 bis 18 Uhr durchgehend), schicken Sie ein E-Mail an info@helvetic-assistance.ch oder kontaktieren Sie uns über <https://www.helvetic-assistance.ch/beratung/kontakt/>.

Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Helvetic Business Travel 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 auf der Police aufgeführten Personen.

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:

- **Heilungskosten**
Kostenübernahme bei Krankheit und Unfall von Spital-, Arzt- und Medikamentenkosten.
- **Assistance**
Kostenübernahme für Such und Rettung, Organisation und Kostenübernahme von Hilfe vor Ort sowie Repatriierung zum jeweiligen Domizil, Organisation und Rückführung im Todesfall.
- **Annullierungskosten**
Übernahme der geschuldeten Kosten im Falle einer Annullierung oder Umbuchung einer Geschäftsreise wegen Krankheit, Unfall oder Todesfall. Versichert sind auch Ereignisse zuhause oder vor Ort (Krieg, Naturkatastrophen, Terror, etc.).
- **Reisezwischenfälle**
Organisation und Kostenübernahme bei Reiseunterbrechung, Verlängerung des Aufenthaltes, Fortsetzung der Geschäftsreise, Entsendung eines Ersatzmitarbeiters, Neuorganisation des Aufenthalts. Geldvorschuss, Hilfe bei Verlust von Dokumenten, Concierge sowie medizinische- und Sicherheitsinformationen.
- **Reisegepäck**
Verlust, Diebstahl und Beschädigung des Gepäcks sowie der Berufsausrüstung, verspätete Gepäckablieferung.

Wann beginnt und endet die Versicherung?

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseantritt. Sämtliche andere Versicherungsleistungen beginnen mit Reisebeginn und enden bei Reiseende.

Die Versicherungen verlängern sich nach Ablauf der einjährigen Vertragsdauer stillschweigend jeweils um ein weiteres Jahr, sofern weder der Versicherungsnehmer noch Helvetic Assistance den Vertrag unter der Berücksichtigung einer Frist von drei Monaten schriftlich auf dessen Ende kündigen. Weitere Beendigungsmöglichkeiten ergeben sich ggf. aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG.

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 wissentlich einer Gefahr aussetzt oder grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen.
- Im Rahmen der Deckung Heilungskosten besteht u. a. kein Versicherungsschutz für Unfälle und Krankheiten, die bei Versicherungsabschluss bereits bestanden haben, sowie deren Folgen, Komplikationen, Verschlimmerung oder Rückfall, insbesondere auch chronische und sich wiederholende Krankheiten, und zwar unabhängig davon, ob sie der versicherten Person bei Versicherungsabschluss bereits bekannt waren.
- Im Rahmen der Deckung 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 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 Reisebeginn nicht abgeheilt sind; gleiches gilt für behördliche Anordnungen.

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 Heilungskosten ist für die Zusage für eine Behandlung auf der Privatabteilung vorgängig die telefonische Zustimmung der Helvetic Assistance Ärzte einzuholen.
- 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 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 anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB A 9).
- 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).

2 Versicherungsdauer

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseantritt. Sämtliche andere Versicherungsleistungen beginnen mit Reisebeginn und enden bei Reiseende.

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 oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person 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 Heilungskosten

1 Leistungen und versicherte Ereignisse

1.1. Heilungskosten im Ausland

Im Falle einer Krankheit oder eines Unfalls sorgt Helvetic Assistance für eine Vorauszahlung, Kostenübernahme und eine zusätzliche und ergänzende Rückerstattung medizinischer und/oder von notfallbedingten Spitalkosten, die der Begünstigte nach der Leistungserbringung seiner Krankenversicherung (oder einer anderen Sozialversicherung) oder einer sonstigen privaten Zusatzversicherung zu erbringen hat, und die aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls entstehen, die/der im Ausland und während der Reise aufgetreten ist und anlässlich dieser festgestellt wurde. Besteht ein solcher Versicherungsschutz nicht oder liegt ein Deckungsunterbruch infolge Nichtbezahlung der Prämie vor, kann Helvetic Assistance die Rückerstattung verweigern oder begrenzen.

1.2. Heilungskosten im Wohnsitzland

Wird ein Begünstigter aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls, die/der während der Auslandsreise aufgetreten ist, in seinem Wohnsitzland in ein Spital eingeliefert, so übernimmt Helvetic Assistance die aus diesem Notfall entstehenden angemessenen Spitalkosten (stationär und/oder ambulant) gemäss regionaler Gepflogenheiten. Dieser Versicherungsschutz gilt ab der Rückkehr des Begünstigten in sein Wohnsitzland bis zu 365 Tagen nach dem Unfallereignis oder der ersten Krankheitsdiagnose.

Dieser Versicherungsschutz ist zusätzlich und ergänzend zu allen anderen Versicherungen des Begünstigten. Existiert eine solche Versicherung, übernimmt Helvetic Assistance nur die verbleibende Differenz oder Leistungen, die nicht vom lokalen Versicherer abgedeckt, jedoch Bestandteil dieses Vertrages sind.

1.3. Vorauszahlung von Heilungskosten bei nicht versicherten Ereignissen

Im Falle einer Spitallieferung im Ausland aufgrund von nicht versicherten Ereignissen kann Helvetic Assistance auf Anfrage des Versicherungsnehmers eine Vorauszahlung der Spitalkosten im Namen des Begünstigten leisten. Hierfür ist die Aushändigung einer "Erklärung bezüglich der Spitalkosten" nötig, in der die Vorgehensweise beschrieben ist. Der Versicherungsnehmer verpflichtet sich, die vorausgezählten Beträge auf Anforderung innerhalb von 30 Tagen zurückzuzahlen.

1.4. Notfallbedingte Zahnbehandlungskosten

Gedeckt sind Kosten für notfallbedingte Zahnbehandlungen als Folge eines Ereignisses auf der Geschäftsreise (welche aufgrund des Gesundheitszustandes des Begünstigten nicht aufgeschoben werden können) für die folgenden Behandlungen: Verbände, Füllungen, Wurzelbehandlungen und Extraktionen. Die Rückerstattung erfolgt in Ergänzung oder bei Fehlen einer primären Kranken- oder Zusatzversicherung bis zu einem Höchstbetrag von CHF 1'000.- pro Versicherter und Ereignis.

2 Spezielle Ausschlüsse

Neben den allgemeinen Ausschlüssen des vorliegenden Versicherungsvertrages deckt der Versicherungsschutz Folgendes nicht ab:

- Kosten für Prothesen, Hörgeräte, Brillen und Kontaktlinsen,
- Kosten für Eingriffe im Bereich der Schönheitschirurgie und deren Folgen oder Spätfolgen;
- Kosten für den Aufenthalt in Kur- oder Rehakliniken oder Sanatorien;
- Abzüge und Selbstbeteiligungen anderer Versicherungen;
- Epidemien;
- Im Ausland in Anspruch genommene Behandlungen und Pflegeleistungen, wenn die Person sich zu diesem Zweck in das entsprechende Land begeben hat.
- Allgemeine Untersuchungen und Routineuntersuchungen;
- Krankheiten, die aufgrund prophylaktischer, therapeutischer oder diagnosebedingter (z. B. Impfungen, Strahlenbehandlung) medizinischer Massnahmen entstehen, insofern diese nicht wegen einer versicherten Krankheit vorgenommen werden;
- Spätfolgen von Empfängnisverhütungsmitteln oder Abtreibungen.

3 Pflichten im Schadenfall

3.1. 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 der Schweiz (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung) und der eventuellen Zusatzversicherung
- Arztbericht/detailliertes Arzzeugnis mit Diagnose
- Rechnung(en) über Arzt- und/oder Krankenhauskosten sowie Arzneikosten (inkl. dazugehörige Rezepte) im Original

3.2. Die versicherte Person muss sich auf Verlangen der Helvetic Assistance jederzeit einer ärztlichen Untersuchung durch den Gesellschaftsarzt unterziehen.

C Assistance

1 Leistungen und versicherte Ereignisse

Helvetic Assistance übernimmt die Kosten und ergreift alle nötigen Massnahmen zur Umsetzung der im Folgenden beschriebenen Garantien und Leistungen. Der Begünstigte hat bei Unfällen oder Krankheit während Geschäftsreisen einen ununterbrochenen Anspruch auf genannte Leistungen.

1.1. Kosten für Such- und Bergungseinsätze

Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für notwendige und gerechtfertigte Such- und Bergungseinsätze zur Rettung des Lebens oder der körperlichen Gesundheit des Begünstigten. Die Situation muss die anfallenden Kosten rechtfertigen. Es besteht kein Versicherungsschutz im Falle einer Entführung des Begünstigten und auf dem Meer mehr als 200 km hinter Küstengebieten.

1.2. Medizinischer Transport

Notfalltransport

Existieren in dem Land der Reise keine primären Rettungsdienste, so organisiert Helvetic Assistance den Notfalltransport zur nächstgelegenen Spitalanlage, die über eine angemessene medizinische Ausstattung verfügt, und übernimmt die Kosten für diesen Transport, unter der Voraussetzung, dass Helvetic Assistance dem Mittel und Ort der Evakuierung zugestimmt hat.

Medizinische Rückführung

Die Ärzte von Helvetic Assistance nehmen Kontakt zu den behandelnden Ärzten vor Ort auf und treffen Entscheidungen, die angesichts des Zustands des Begünstigten am angemessensten sind. Hierbei werden eingeholte Informationen und medizinische Anforderungen in Betracht gezogen.

Schlägt das medizinische Team von Helvetic Assistance einen Rücktransport vor, so organisiert der Helvetic Assistance in Anbetracht der medizinischen Anforderungen den Rücktransport und kommt für die Kosten auf.

Der Zielort für den Rücktransport ist:

- entweder das am besten geeignete Spital;
- oder das Spital, das im Wohnsitzland oder Einsatzland dem Wohnsitz am nächsten liegt;
- oder der Wohnsitz/gewöhnliche Wohnsitz des Begünstigten.

Die letztliche Entscheidung hinsichtlich des Standorts des Spitals, des Einlieferungsdatums, der Notwendigkeit einer Begleitung des Begünstigten und der eingesetzten Mittel trifft einzig und allein das medizinische Team von Helvetic Assistance.

- 1.3. Entsendung eines Arztes an Ort und Stelle
 Wenn es die Umstände erfordern, kann der medizinische Dienst der Helvetic Assistance die Entscheidung treffen, einen Arzt vor Ort zu entsenden, um die zu ergreifenden Massnahmen besser beurteilen zu können. Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für die Entsendung sowie die Behandlungskosten des entsendeten Arztes.
- 1.4. Nachverfolgung der stationären und ambulanten Versorgung
 Während der gesamten Behandlungsdauer kann der Begünstigte Kontakt mit dem medizinischen Team von Helvetic Assistance aufnehmen, das ihn bei Bedarf beraten kann.
 Das medizinische Team muss Zugriff auf die Krankenakte des Begünstigten haben. Aus diesem Grund berechtigt der Begünstigte das medizinische Team von Helvetic Assistance ausdrücklich, beim behandelnden Arzt vor Ort Untersuchungsergebnisse und Arztberichte anzufordern.
- 1.5. Assistance im Todesfall
 Rückführung im Todesfall
 In Übereinkunft mit der Familie des Verstorbenen kümmert sich die Helvetic Assistance um die Rückführung des Leichnams des Begünstigten (oder seiner Asche) vom Sterbeort bis zum Beisetzungsort in seinem Wohnsitzland oder Herkunftsland und übernimmt die entsprechenden Kosten.
 Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für Herrichtung des Leichnams, für die Einsargung und die für den Transport vorzunehmenden Massnahmen.
 Die Kosten für die Bestattung, die Trauerfeier, den lokalen Geleitzug oder die Einäscherung müssen von der Familie des Begünstigten übernommen werden.
 Helvetic Assistance allein entscheidet über die Unternehmen, die für die Rückführung beauftragt werden.
 Auf Wunsch übernimmt Helvetic Assistance die Kosten für eine Bestattung vor Ort. Dabei dürfen die Kosten, die bei einer Rückführung des Leichnams aufgetreten wären, nicht überschritten werden.
 Assistance zur Abwicklung von Formalitäten nach dem Todesfall
 Ist die Anwesenheit eines Familienmitglieds oder Angehörigen vor Ort für die Identifizierung des Leichnams des Begünstigten oder zur Abwicklung der Formalitäten des Rücktransports oder der Einäscherung unerlässlich, so stellt Helvetic Assistance der entsprechenden Person einen Beförderungsschein für die Hin- und Rückreise zur Verfügung. Diese Versicherungsleistung kommt nur dann zum Einsatz, wenn der Begünstigte zum Todeszeitpunkt allein vor Ort war.
 Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für die Unterkunft für eine Dauer von drei aufeinanderfolgenden Nächten.
 Beschaffung eines Sarges
 Helvetic Assistance übernimmt die Kosten zur Beschaffung eines für den Transport notwendigen Sarges.
- 1.6. Rückreise der Begleitperson im Falle eines Krankenrücktransports oder im Todesfall
 Muss die versicherte Person, die in Begleitung des Begünstigten gereist ist, eine vorzeitige Rückreise aufgrund eines Krankenrücktransports oder Todesfalls des Begünstigten antreten, so organisiert Helvetic Assistance die Rückreise zum Wohnsitz und übernimmt die Kosten für den Beförderungsschein, wenn die ursprünglich vorgesehenen Reisemittel nicht zu verwenden oder umzuändern sind. Helvetic Assistance behält sich das Recht vor, den ursprünglichen Beförderungsschein zu verwenden.
 Dieser Versicherungsschutz ist nicht mit den Leistungen des Versicherungsschutzes "Besuch naher Familienmitglieder" kumulierbar.
- 1.7. Besuch naher Familienmitglieder
 Erlaubt der Zustand des Begünstigten keinen Rücktransport und wenn der Spitalaufenthalt vor Ort länger als fünf aufeinanderfolgende Tage dauert, so organisiert Helvetic Assistance und übernimmt die Kosten für die Hin- und Rückreise sowie eine Unterkunft für zwei nahestehende Familienmitglieder
 Dieser Versicherungsschutz kann nur geltend gemacht werden, wenn sich nicht bereits ein volljähriges Familienmitglied des Begünstigten vor Ort befindet.
- 1.8. Ärztliche Informationen rund um die Uhr
 Jeder Begünstigte, der die Assistance-Zentrale anruft, erhält ärztliche Informationen von Helvetic Assistance. In Notsituation und im Rahmen seiner Möglichkeiten kann Helvetic Assistance Kontakt zwischen dem Begünstigten und einem von Helvetic Assistance beauftragten Arzt herstellen und dem Begünstigten dabei helfen, die beste Lösung für sein gesundheitliches Problem zu finden, d.h. eine medikamentöse Behandlung, eine ärztliche Behandlung oder eine Spitaleinweisung. Der Einsatz des Arztes beschränkt sich auf die Auskunft objektiver Informationen. Dieser Service bietet in keinem Fall eine medizinische Konsultation per Telefon und unterstützt keine Selbstmedikation. Liegt eine entsprechende Anfrage vor, so rät der Arzt von Helvetic Assistance dem Begünstigten dazu, seinen behandelnden Arzt zu konsultieren.
- 1.9. Zugang zum Netzwerk lokaler Serviceanbieter
 Auf Anfrage des Begünstigten übermittelt ihm die Assistance-Zentrale Kontaktdaten eines medizinischen Leistungserbringers, der Teil des Netzwerks ist. Die Assistance-Zentrale kann im Rahmen der Möglichkeiten vor Ort einen Termin für den Begünstigten vereinbaren. Die anfallenden Kosten sind zu Lasten des Begünstigten.
- 1.10. Ärztliche Zweitmeinung
 Unter einer ärztlichen Zweitmeinung oder "Second Medical Opinion" wird eine Einschätzung des Falls durch einen anderen Arzt verstanden. Durch eine ärztliche Zweitmeinung soll die Korrektheit der Diagnosen sowie die Tatsache bestätigt werden, dass die verschriebenen Therapien dem aktuellen Stand der medizinischen Wissenschaft und den Bedürfnissen des Patienten entsprechen. Helvetic Assistance kümmert sich um die Vereinbarung eines Termins mit einem Drittarzt. Der Begünstigte hat die Kosten der medizinischen Konsultation zu übernehmen.
- 1.11. Sendung von vor Ort unauffindbaren Medikamenten
 Sind notwendige Medikamente, die vor der Abreise durch den behandelnden Arzt des Wohnsitzlandes verschrieben wurden oder im Falle einer Krankheit oder eines Unfalls nötig sind, vor Ort nicht verfügbar, so kümmert sich Helvetic Assistance um deren Beschaffung und versendet diese schnellstmöglich unter Vorbehalt rechtlicher Einschränkungen und der zur Verfügung stehenden Transportmitteln. Dieser Versicherungsschutz kommt bei speziellen Anfragen zum Einsatz. Er kann nicht für einen Impfstoff oder Langzeitbehandlungen bewilligt werden, für die eine regelmässige Versendung nötig wäre. Der Begünstigte übernimmt die Kosten für die Medikamente.
- 1.12. Sprachliche Unterstützung
 Bei Bedarf stellt Helvetic Assistance dem Begünstigten einen kostenlosen Übersetzungsservice mittels einer Telefonkonferenz zwischen dem Begünstigten, dem behandelnden Arzt und dem Arzt von Helvetic Assistance zur Verfügung, damit Fragen zur medizinischen Behandlung, die von Helvetic Assistance organisiert wird, beantwortet werden können. Dieser Service steht in englischer Sprache und je nach Verfügbarkeit entsprechender Ärzte auch in anderen Sprachen zur Verfügung. Helvetic Assistance stellt keine schriftliche Übersetzung zur Verfügung.
- 1.13. Psychologische Beratung
 Wird eine Anfrage auf psychologische Beratung zur Behandlung eines Traumas gestellt, welches eine Aggression gegenüber dem Begünstigten oder dessen Tod im Ausland zur Ursache hat, so stellt Helvetic Assistance den Kontakt zwischen dem Begünstigten und nahen Familienmitgliedern und einem Psychologen her und/oder vereinbart einen Termin bei einem Psychologen.

2 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 2.1. Fehlende Zustimmung seitens der Helvetic Assistance-Notrufzentrale
 Wenn die Helvetic Assistance-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.
- 2.2. Die Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen sind durch die Helvetic Assistance nicht gedeckt.
- 2.3. Kosten für Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

3 Pflichten im Schadenfall

- 3.1. 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. Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet). Telefon +41 44 563 62 63.
- 3.2. 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 Annullierungskosten

1 Leistungen

Kosten für Annullierung und Änderung des Aufenthalts vor der Abreise

Kann der Begünstigte die Reise nicht antreten und muss er aus diesem Grund die Reise annullieren oder ändern, so übernimmt Helvetic Assistance die tatsächlichen Kosten, die im Hinblick auf den Reiserücktritt für den Begünstigten entstehen.

2 Versicherte Ereignisse

- Im Todesfall, bei Unfall oder Krankheit, einschliesslich Rückfall der versicherten Person
- Im Todesfall, bei Unfall oder Krankheit des Arbeitskollegen oder eines nahen Familienmitglieds des Begünstigten, einschliesslich Rückfall, Verschlechterung einer chronischen oder vorbestehenden Krankheit, unvorhersehbare Komplikation der Schwangerschaft der Begünstigten bis zur 28. Schwangerschaftswoche sowie Folgen und Spätfolgen eines Unfalls, der vor der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrages aufgetreten ist
- Im Falle einer Kontraindikation oder bei Folgen der für die Reise obligatorischen Impfungen
- Im Falle einer unvorhergesehenen Vorladung vor Gericht
- Im Falle von Beschädigungen des Wohnsitzes oder in Gewerberäumen
- Im Falle eines Streiks, der die Reise unmöglich macht
- Im Falle einer Verspätung von mehr als einer Stunde des öffentlichen Verkehrsmittels (exklusive Taxis) auf dem Weg zum Flughafen oder zum Bahnhof, welche die planmässige Abreise verhindert
- Im Todesfall, bei Unfall oder Krankheit der Begleitperson, welche die gleiche Buchung wie die versicherte Person gemacht hat

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 Ausreisesperre, 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.)

E Reisezwischenfälle

Diese Leistungen können in Anspruch genommen werden, wenn die ursprünglich vorgesehenen Beförderungsscheine nicht zu verwenden oder umzuändern sind. Übernimmt Helvetic Assistance die Kosten für einen neuen Beförderungsschein, so werden die ursprünglichen Rückreisekosten nicht zurückerstattet.

1 Unterbrechung der Reise

1.1 Leistungen

Muss der Begünstigte seine Reise vorzeitig abbrechen, so organisiert und übernimmt Helvetic Assistance eine entsprechend des Preises anteilige Rückerstattung der Kosten für nicht in Anspruch genommene Teile der Reise und die Kosten eines Beförderungsscheines zur Rückreise zum Wohnsitz. Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für einen Beförderungsschein für eine Hin- und Rückreise, damit der Begünstigte an den Ursprungsort der Reise gelangt.

1.2 Versicherte Ereignisse

- Im Todesfall, bei Unfall oder Krankheit der versicherten Person;
- Im Todesfall, bei Unfall oder Krankheit, der/die einen länger als 5 Tage andauernden Spitalaufenthalt eines Familienmitglieds oder eines Ersatzmitarbeiters (wenn die Anwesenheit des Begünstigten am Arbeitsplatz unvermeidlich ist) zur Folge hat. Dieser Versicherungsschutz gilt nur, wenn das Datum der Spitaleinlieferung oder des Todesfalls nach dem Abreisedatum des Begünstigten liegt;
- Im Falle einer unvorhergesehenen Vorladung vor Gericht;
- Im Falle von Beschädigungen des Wohnsitzes oder in den Gewerberäumen des Versicherungsnehmers;
- Im Todesfall, bei Unfall oder Krankheit der Begleitperson, welche die gleiche Buchung wie die versicherte Person gemacht hat.

2 Verlängerung des Aufenthaltes

Kann der Begünstigte aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls des Begünstigten oder eines ihn begleitenden nahen Familienmitglieds sein ursprünglich vorgesehenes Rückreisedatum nicht wahrnehmen und wenn der Fall keine Spitaleinlieferung oder einen Krankenrücktransport notwendig macht, so organisiert und übernimmt Helvetic Assistance die Kosten für die Verlängerung des Hotelaufenthalts des Begünstigten sowie der versicherten Personen, die den Begünstigten begleiten, insofern sie in seiner Nähe bleiben.

Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für die Verlängerung der Unterkunft sowie für einen Beförderungsschein für die Rückreise. Diese Kostenübernahme setzt eine vorherige entsprechende Entscheidung des medizinischen Teams von Helvetic Assistance voraus.

3 Fortsetzung der Geschäftsreise

Diese beiden Garantien sind nicht miteinander kumulierbar.

Entsendung eines Ersatzmitarbeiters

Im Falle eines Krankenrücktransports des Begünstigten, infolge eines Spitalaufenthalts von über fünf Tagen einer Arbeitsunterbrechung von mehr als 30 Tagen oder dessen Tod, übernimmt Helvetic Assistance die Kosten für einen Beförderungsschein für eine Hin- und Rückreise, für die Entsendung eines Ersatzmitarbeiters in das Einsatzland.

Ein entsprechender Antrag muss vom Versicherungsnehmer spätestens 8 Tage nach der Entscheidung von Helvetic Assistance, die medizinische Rückführung durchzuführen oder 8 Tage nach dem Tod des Begünstigten eingereicht werden.

Rückreise des Begünstigten zum Ort der Geschäftsreise nach gesundheitlicher Verbesserung

Ist der Begünstigte nach einem Krankenrücktransport wieder in der Verfassung seine berufliche Tätigkeit fortzusetzen, so organisiert Helvetic Assistance nach Absprache mit seinem medizinischen Team und dem Versicherungsnehmer die Rückkehr ins Einsatzland, damit die unterbrochene versicherte Reise fortgesetzt werden kann. Helvetic Assistance übernimmt die Kosten für einen Beförderungsschein für eine Hin- und Rückreise.

4 Neuorganisation des Aufenthaltes

4.1 Verpassen des Reiseanschlusses aus medizinischen Gründen

Unter Vorbehalt der Annahme seitens des medizinischen Teams von Helvetic Assistance organisiert und übernimmt dieses die Kosten zur Änderung des Beförderungsscheines, der Unterkunft und der örtlichen Hin- und Rückreise zwischen Flughafen und Hotel, falls der Begünstigte aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls seinen Anschlussflug verpasst.

4.2 Flugverspätung

Helvetic Assistance organisiert und übernimmt die zusätzlichen Kosten für die Unterkunft und für die örtliche Hin- und Rückreise zwischen Flughafen und Hotel, wenn der Flug eine Verspätung von mehr als 4 Stunden hat (einschliesslich bei Naturkatastrophen und deren Folgen und/oder politischen Problemen im Zielland). Helvetic Assistance vervollständigt die Leistungen der Fluggesellschaft nach Vorlage entsprechender Nachweise.

Spezielle Ausschlüsse

Neben den allgemeinen Ausschlüssen des vorliegenden Versicherungsvertrages ist ebenfalls folgendes vom Versicherungsschutz ausgeschlossen:

- Verspätungen des Abflugs/der Ankunft von anderen als Linienflügen (z.B. Charterflüge)
- Verspätungen, die aufgrund eines Streiks, Krieges, Bürgerkrieges auftreten, von denen der Begünstigte vor seiner Abreise Kenntnis hatte
- Verspätungen des Abflugs/der Ankunft, die 24 Stunden vor der Abreise angekündigt wurden

4.3 Flugannullierung durch das Flugunternehmen

Helvetic Assistance organisiert und übernimmt die zusätzlichen Kosten für die Unterkunft und für die örtliche Hin- und Rückreise zwischen Flughafen und Hotel, wenn der Flug durch das Flugunternehmen annulliert wird (einschliesslich bei Naturkatastrophen und deren Folgen und/oder politischen Problemen im Zielland). Helvetic Assistance ergänzt die Leistungen der Fluggesellschaft nach Vorlage entsprechender Nachweise. Die zusätzlichen Kosten für den Kauf eines Flugtickets sind ebenfalls gedeckt, unter der Voraussetzung, dass die durch die Fluggesellschaft vorgeschlagene Lösung nicht passend ist; die Beschaffung und Kostenübernahme der Flugtickets obliegt Helvetic Assistance.

4.4 Annullierter oder verspäteter Flug im Falle von Unwetter, Naturkatastrophen oder politischen Ereignissen

Helvetic Assistance übernimmt die zusätzlichen Kosten für die Unterkunft und für die örtliche Hin- und Rückreise zwischen Flughafen und Hotel, wenn der Flug durch das Flugunternehmen annulliert oder umgeleitet wird aufgrund von Unwetter, Naturkatastrophen und/oder politischen Problemen im Zielland. Helvetic Assistance ergänzt die Leistungen der Fluggesellschaft nach Vorlage entsprechender Nachweise. Die zusätzlichen Kosten für den Kauf eines Flugtickets sind ebenfalls gedeckt, unter der Voraussetzung, dass die durch die Fluggesellschaft vorgeschlagene Lösung nicht passend ist; die Beschaffung und Kostenübernahme der Flugtickets obliegt Helvetic Assistance.

5 Geldvorschuss im Fall von Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln

Kommt es bei der Reise zum Verlust oder Diebstahl der Zahlungsmittel des Begünstigten und nach einer entsprechenden Meldung bei den zuständigen Behörden vor Ort, kann Helvetic Assistance einen Geldvorschuss leisten. Dieser Vorschuss kann für einen vom Versicherungsnehmer geltend gemachten Versicherungsschutz geleistet werden.

Der Begünstigte verpflichtet sich, Helvetic Assistance den gesamten im Voraus bezahlten Betrag innerhalb von 30 Tagen nach Zahlung des Vorschusses zurückzuerstatten. Helvetic Assistance kann den Begünstigten über die Vorgehensweise von Sperrverfahren, Verlust- oder Diebstahlmeldungen und Erneuerungen informieren.

6 Assistance im Falle von Verlust oder Diebstahl von Ausweispapieren oder Reisedokumenten

Im Falle von Verlust, Diebstahl des Reisepasses, der Ausweispapiere und/oder der Beförderungsscheine des Begünstigten während seiner Geschäftsreise, wird Helvetic Assistance tätig, um ihn bei den unterschiedlichen Vorgehensweisen und Behördengängen zur Wiederbeschaffung zu unterstützen.

Helvetic Assistance garantiert die Rückerstattung der unmittelbaren Kosten für den Ersatz verlorener oder gestohlener offizieller Dokumente und/oder die unmittelbaren Kosten für den Ersatz der Beförderungsscheine. Die Rückerstattung erfolgt bei Vorlage der Diebstahl- oder Verlustanzeige bei örtlichen Behörden.

7 Conciergedienste und Firmen-Assistance

Dem Begünstigten steht während seiner Reise rund um die Uhr der Concierge- und Lifestyle-Service von Helvetic Assistance zur Verfügung. Helvetic Assistance organisiert hierbei im Auftrag des Begünstigten die entsprechenden Services, wie Mietwagenreservierung, Reservierung von Eintrittskarten für Veranstaltungen, Restaurantführer, Reservierung von Fahrkarten/Änderung des Aufenthaltsortes, Geschenklieferung; die Kosten für diese Dienstleistungen sind vom Begünstigten zu übernehmen.

Auf Anfrage des Begünstigten kann Helvetic Assistance Services wie die Übersetzung per Telefon, Verschiebung von Geschäftstreffen, Übermittlung vergessener/verlorener Dokumente und von Mitteilungen bereitstellen. Die Kosten für diese Services sind vom Versicherungsnehmer zu übernehmen.

8 Planis

Der Helvetic Assistance bietet dem Begünstigten einen direkten Zugang zum Portal Planis. Hier können im Rahmen der Vorbereitung der Geschäftsreise oder von Auslandsentsendungen Informationen, Empfehlungen sowie geopolitische, gesundheitliche und sicherheitsrelevante Warnungen einzelner Länder eingesehen werden. Ausserdem besteht hier Zugang zum Netzwerk geprüfter medizinischer Leistungserbringer.

Bei Abschluss der Versicherungspolice übermittelt der Helvetic Assistance dem Versicherungsnehmer persönliche Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort), mit denen dieser auf die entsprechende Webseite zugreifen kann und die bei Beendigung des vorliegenden Versicherungsvertrages vom Helvetic Assistance deaktiviert werden.

9 Pflichten im Schadenfall

- 9.1. 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. Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet). Telefon +41 44 563 62 63.
- 9.2. 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

F Reisegepäck

1 Leistungen und versicherte Ereignisse

- 1.1. Verlust, Diebstahl, Beschädigung von Gepäck und beruflicher Ausrüstung
Gepäck und berufliche Ausrüstung sind während der Reise gegen die folgenden Ereignisse versichert:
 - Diebstahl und Einbruch
 - Raub
 - Beschädigung, Zerstörung, Verlust durch ein Transportunternehmen, solange das Gepäck und/oder die berufliche Ausrüstung gleichzeitig mit dem Begünstigten aufgegeben wurden und reisen.
Die Entschädigung kann nur von dem Begünstigten oder, wenn es sich um anvertraute berufliche Ausrüstung handelt, dem versicherten Unternehmen in Anspruch genommen werden.
Die Entschädigung wird folgendermassen berechnet:
 - auf Grundlage des Ersatzwerts, unter Abzug der Abnutzungen, wenn der Gegenstand vollständig beschädigt wurde;
 - auf Grundlage der Reparaturkosten, wobei der Ersatzwert nicht überschritten werden darf, unter Abzug der Abnutzungen, wenn der Gegenstand teilweise beschädigt wurde.
 - Beim Diebstahl/Raub kommt ein Selbstbehalt von CHF 200.- pro Ereignis zur Anwendung.
- 1.2. Verspätete Gepäkauslieferung
In dem Fall, dass dem Begünstigten seine ordnungsgemäss aufgegebenen und dem Transportunternehmen - das für den gleichzeitigen Transport von Passagier und Gepäckstück haftet - übergebenen Gepäckstücke nicht am Flughafen und nicht innerhalb von vier Stunden nach seiner Ankunft am Zielort ausgehändigt werden, wird der Begünstigte für die notwendigsten Einkäufe entschädigt (Wechselkleidung, Hygieneartikel).
Im Falle von Verlust der Gepäckstücke wird die geleistete Entschädigung für "Verspätete Gepäkauslieferung" von der Leistung "Verlust, Diebstahl, Beschädigung von Gepäck und Ausrüstung" abgezogen.
Es erfolgt keine Rückerstattung für notwendige Artikel, die später als vier Tage nach dem offiziellen und auf dem Beförderungsschein angegebenen Ankunftszeitpunkt gekauft wurden, oder wenn diese Artikel nach der Rückgabe der Gepäckstücke durch das Transportunternehmen gekauft wurden.

2 Spezielle Ausschlüsse

Neben den allgemeinen Ausschlüssen des vorliegenden Versicherungsvertrages ist ebenfalls Folgendes vom Versicherungsschutz ausgeschlossen:

- Abhandengekommene, verlorene, verlassene, vergessene Gegenstände,
- Bargeld, Banknoten, Aktien und Wertpapiere aller Art, Edelmetalle, Perlen, Edelsteine, Gemälde, Kunstobjekte, Schmuck, Uhren, Prototypen, Musikinstrumente, zerbrechliche Gegenstände, Zubehör von Fortbewegungsmitteln wie Autoradios und Navigationssysteme, Reisetickets, handgeschriebene Dokumente, Geschäftsdokumente, Reisepässe und sonstige Ausweispapiere,
- Waffen jeglicher Art
- Parfums, verderbliche Lebensmittel, alkoholische Getränke, Tabak und Nahrungsmittel im Allgemeinen,
- Prothesen aller Art, Brillen und Kontaktlinsen,
- Gegenstände, die Dritten anvertraut wurden oder für die Dritte - wie Verwahrer oder Hoteliers - haften. Dennoch gelten die an ein Transportunternehmen übergebenen Gepäckstücke nicht als Dritten anvertraute Gegenstände,
- Bei Abwesenheit des Begünstigten erfolgte Diebstähle ohne Einbruch in Räumlichkeiten, die zu Wohnzwecken genutzt werden, oder Fahrzeugen und folgende Bedingungen missachten: geschlossen, abgedeckt und mit Schlüssel abgeschlossen.
- Diebstähle und Zerstörungen von/an Gepäckstücken, die unbeaufsichtigt an öffentlichen Plätzen oder in einer Räumlichkeit, die von verschiedenen Personen genutzt wird, zurückgelassen wurden,
- Diebstähle aller Art und Zerstörungen in Lagerhallen, Zelten, Wohnwagen, unter Vordächern oder Wohnwagenerweiterungen, auf Anhängern oder Booten,
- Fahrräder, Skier, Snowboards, Boote und andere Sportgeräte sind nur während des Transports durch ein Transportunternehmen versichert,
- Schäden, die aufgrund eines innewohnenden Mangels des versicherten Gegenstandes, seiner normalen Abnutzung, der speziellen Art eines Lebensmittels oder seiner Verpackung und Einwirkungen von Temperatur und Umgebungsbedingungen entstehen,
- Schäden, die aufgrund eines innewohnenden Mangels des versicherten Gegenstandes, seiner normalen Abnutzung, dem Auslaufen von Flüssigkeiten, Fetten, Farbstoffen, korrosiven, brennbaren oder explosiven Mitteln entstehen, die sich in den versicherten Gepäckstücken befanden,
- Die Sicherstellung, Sperre, Konfiszierung, Beschlagnahme oder Sequestration, die von einer öffentlichen Behörde angeordnet wurde,

- Die indirekten Kosten eines Schadenfalls (z. B. Transportkosten zur Beschaffung neuer Gegenstände)
- Kosten, die mit Computerausrüstung im Zusammenhang stehen, wie:
 - Kosten für die Wiederherstellung von Daten,
 - Zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit der Deaktivierung/Reaktivierung von Benutzerkonten und Programmen,
 - Kosten für den Ersatz von Software und Anwendungen.

Das Anrecht auf die Leistungen besteht zusätzlich und ergänzend zu anderen Versicherungs- und Entschädigungsleistungen, die durch Dritte - insbesondere durch das Transportunternehmen - erbracht werden.

Der Begünstigte muss Helvetic Assistance den Wert und die Existenz der gestohlenen, verlorenen, beschädigten, zerstörten und verspäteten Gepäckstücke belegen, indem er ihm die im Folgenden aufgelisteten Informationen und Unterlagen zukommen lässt und im Allgemeinen alle Dokumente und Unterlagen, die der genauen Einschätzung der vom Begünstigten selbst beglichene Kosten dienen.

3 Pflichten im Schadenfall

- 3.1. Ursache, Umstände und Ausmass des Ereignisses sind von der versicherten Person unverzüglich und im Detail bestätigen zu lassen: - bei Diebstahl und Beraubung durch die dem Tatort nächstgelegene Polizeidienststelle - bei Beschädigung durch die Transportunternehmung, den verantwortlichen Dritten oder die Reise- bzw. Hotelleitung - bei Verlust oder verspäteter Ablieferung durch die zuständige Transportunternehmung des öffentlichen Verkehrs
- 3.2. Wird der Verlust oder die Beschädigung während der Beförderung durch eine Transportunternehmung des öffentlichen Verkehrs erst nach der Auslieferung entdeckt, muss der Tatbestand innerhalb von zwei Arbeitstagen der zuständigen Transportunternehmung schriftlich angezeigt und von dieser bestätigt werden.
- 3.3. Die Höhe des Schadens ist mit Originalquittungen nachzuweisen. Ist dies nicht möglich, kann die Helvetic Assistance ihre Leistungen kürzen oder ablehnen.
- 3.4. Beschädigte Sachen sind bis zur definitiven Erledigung des Schadenfalles der Helvetic Assistance zur Verfügung zu halten und auf ihr Verlangen auf eigene Kosten zur Begutachtung einzusenden.
- 3.5. Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person den Schadenfall der Helvetic Assistance online melden (vgl. AVB A 9). Folgende Unterlagen sind der Online-Schadenmeldung anzufügen:
 - Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
 - Ursprüngliche Buchungsbestätigung (Flugticket/Bahnbillett)
 - Schadenbestätigung des Transportunternehmens
 - Polizeirapport bei Diebstahl
 - Bestätigung des Transportunternehmens über den definitiven Verlust des Gepäcks und Entschädigungsbrief
 - Original-Kaufquittung, bei Fehlen den Garantieschein, bei Beschädigung die Reparaturrechnung oder den Kostenvoranschlag