

## 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?

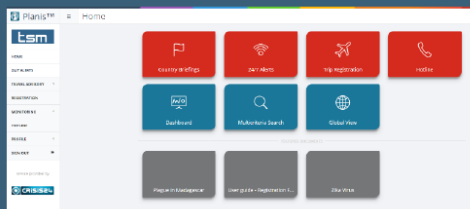
Sie erreichen uns rund um die Uhr an 7 Tagen pro Woche über unsere Notrufnummer +41 44 563 62 63.

### 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



#### 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.



## 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, bei Reisezwischenfällen, für Reiserechtsschutz und bei Leistungsträger-Insolvenz:

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**
- **Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss oder Haftpflicht**
- **Fluggastentschädigung**

Melden Sie den Schaden über [www.helvetic-assistance.ch/schaden](http://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](mailto:info@helvetic-assistance.ch) oder kontaktieren Sie uns über <https://www.helvetic-assistance.ch/beratung/kontakt/>.

# Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Helvetic Business Travel Premium

## Kundeninformationen nach VVG

Die nachfolgende Kundeninformation gibt in übersichtlicher und knapper Form einen Überblick über die Identität des Versichers 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. Für Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss mit Haftpflicht und Leistungsträger-Insolvenz: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9000 St. Gallen. Für Reiserechtsschutz: Orion Rechtsschutz-Versicherung AG, Aeschenvorstadt 50, 4051 Basel.

### 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 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.
- **Annullierungskosten berufliche Gründe**  
Kostenübernahme bei Absage oder Verschiebung des Geschäftstermins durch die versicherte Person oder deren Geschäftspartner innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise. Die Kosten sind limitiert auch CHF 1'500.- pro Ereignis, max. 5 Ereignisse respektive max. CHF 7'500.- pro Person und Jahr.
- **Änderung des Aufenthaltes**  
Vor und während der Reise im Fall von politischen Unruhe, Anschläge, Epidemien oder Naturkatastrophen.
- **Risiko-Prävention und Krisenmanagement**  
Information und Hotline, operationelle, proaktive Überwachung der Reise (Online Registrierung, Traveller Tracking) sowie Krisenmanagement und Intervention vor Ort (Sicherheits-Assistance, Entführung im Ausland, willkürliche Verhaftung).
- **Reiserechtsschutz**  
Übernahme (maximal bis zur Höhe der auf Leistungsübersicht aufgeführten Versicherungssumme) von Rechtsschutzleistungen inklusive Rechtsschutz-Hotline in Zusammenhang mit Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein.
- **Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss mit Haftpflicht**  
Übernahme des der versicherten Person aufgrund eines Schadens an dem von ihr gemieteten Fahrzeuges 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.
- **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.
- **Fluggastentschädigung**  
Rückforderung der gesetzlich geschuldeten Entschädigung für Flugverspätung, -ausfall oder -überbuchung via AirHelp und bei Erfolg Übernahme der geschuldeten Provisionen.

### Wann beginnt und endet die Versicherung?

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseantritt. Die Versicherungsdeckung der Leistungsträger-Insolvenz beginnt am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseende. 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 Rechtsschutzfällen ist Helvetic Assistance unverzüglich zu benachrichtigen: Telefon +41 44 563 62 63.
- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund einer Verletzung oder Erkrankung hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die Helvetic Assistance ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

#### **Wie hoch ist die Prämie?**

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

#### **Wie behandelt die Helvetic Assistance Daten?**

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

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

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

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

#### **Kontaktadresse für Beschwerden**

Helvetic Assistance GmbH  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

# Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

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

## A Generelles

### 1 Versicherte Personen

Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en).

### 2 Versicherungsdauer

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseantritt. Die Versicherungsdeckung der Leistungsträger-Insolvenz beginnt am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseende. 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](mailto:info@helvetic-assistance.ch), Online-Schadenmeldung an [www.helvetic-assistance.ch/schaden](http://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 Arztzeugnis 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 oder 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 Ausweispapieren 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

## **G Annullierungskosten (berufliche Gründe)**

### **1 Versicherte Ereignisse**

Absage oder Verschiebung des Geschäftstermins durch die versicherte Person oder deren Geschäftspartner innerhalb der letzten 30 Tage vor der Abreise.

### **2 Versicherte Leistungen**

Kosten für Annullierung und Änderung des Aufenthalts vor der Abreise:

Kann die versicherte Person die Reise nicht antreten und muss aus diesem Grund die Reise annullieren oder ändern, so übernimmt die Helvetic Assistance die tatsächlichen Kosten, die im Hinblick auf den Reiserücktritt oder die Reiseänderung für die versicherte Person entstehen bis zu den in der Police definierten Limiten. Bei einer Reiseänderung sind die Kosten auf den effektiven Annullierungsbetrag begrenzt. Die Kosten sind limitiert bei CHF 1'500.- pro Ereignis, max. 5 Ereignisse respektive max. CHF 7'500.- pro Jahr.

### **3 Pflichten im Schadenfall**

- 3.1. Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
- 3.2. 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).
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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 Reiseunternehmen oder Vermieter 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. Bestätigung über die Verschiebung oder Absage des Termins, detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.)

## **H Änderung des Aufenthalts**

### **1 Leistungen und versicherte Ereignisse**

Im Fall von politischen Vorkommnissen, Krieg, Anschlägen, Epidemien oder Naturkatastrophe an der Reisedestination, wenn das Leben oder Eigentum des Begünstigten unmittelbar bedroht ist und wenn offizielle Schweizer Behörden (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten oder das Bundesamt für Gesundheit) und/oder die Weltgesundheitsorganisation nach abgeschlossener Reservierung von der Reise abraten, übernimmt Helvetic Assistance folgende Kosten:

Vor der Abreise:

- Die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten im Falle eines Reiserücktritts
- Die Kosten für Reiseänderungen im Falle einer verspäteten Abreise

Nach der Abreise:

- Eine entsprechend des Preises anteilige Rückerstattung der Kosten für nicht in Anspruch genommene Teile der Reise und die Kosten eines Beförderungsscheines zur Rückreise im Falle einer Reiseunterbrechung
- Die Kosten für die Verlängerung der Unterkunft sowie für einen Beförderungsschein für die Rückreise im Falle einer Aufenthaltsverlängerung
- Im Falle einer Reiseänderung: Kosten für die Neuorganisation der Reise (anfallende Kosten für die Unterkunft und zur Änderung des Beförderungsscheines)

Diese Leistungen sind nicht mit den Leistungen "Reiseannullierung (D)" und "Reisezwischenfälle (E)" kumulierbar.

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

## **2 Pflichten im Schadenfall**

- 2.1. Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
- 2.2. 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).
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.)

## **I Risikoprävention und Krisenmanagement**

### **1.1. Information & Hotline**

#### **TELEFONISCHE ASSISTANCE 7/24**

Die Versicherten sowie die durch den Versicherungsnehmer beauftragten Sicherheitsdelegierten können rund um die Uhr die Alarmzentrale kontaktieren und verbunden werden mit einem Sicherheitsexperten, welcher Fragen hinsichtlich der Sicherheit während Geschäftsreisen beantwortet.

Diese Dienstleistung durch Sicherheitsexperten zielt darauf ab, den Versicherten per Telefon Verhaltensanweisungen zu geben, um die Sicherheit zu gewährleisten und Risiken zu minimieren bis hin zur Aktivierung von Notfallprotokollen in Absprache mit dem Versicherungsnehmer.

#### **INFORMATIONSPORTAL FÜR REISENDE**

Der Sicherheitspartner stellt allen Versicherten ein Informationsportal zur Verfügung, welches Auskunft gibt über Risiken im Zusammenhang mit der internationalen Mobilität. Es ist zugänglich über ein persönliches Login mit Passwort via Internetverbindung, steht in Französisch und Englisch zur Verfügung und wird täglich aktualisiert.

Für sämtliche Länder (über 180 Länder und Gebiete sind verfügbar) stehen Risikobewertungen, Analysen bezüglich Sicherheits-, Polit-, Umwelt- und Gesundheitsrisiken sowie praktische Informationen übers Reiseland (Kultur-, Ein- und Ausreisebestimmungen, Sicherheit der Transportmittel, Kommunikationsmittel (Elektrizität, Mobiltelefonie), rechtliche und finanzielle Inhalte, Landessprachen) zur Verfügung. Merkblätter und Informationen über Krankheiten sind ebenfalls vorhanden.

Die Empfehlungen auf diesem Portal sind nur Richtangaben.

### **1.2. Operationelle und proaktive Überwachung der Reisen**

#### **ONLINE REGISTRIERUNG DER REISEN**

Gesicherte Online Registrierung:

Das Informationsportal für Reisende beinhaltet ein Modul zur Registrierung der Reisen. Um alle verschiedenen Reisen bestmöglich abzudecken, sind Formulare für verschiedene Reiseformen vorhanden: für Hin-/Rückreise, Reisen in Etappen, Entsendungen. Reisende werden daher aufgefordert, wichtige Informationen zu ihrer Reise anzugeben (Hin- und Rückreisedaten, besuchte Länder und Städte, Kontaktdetails während dem Aufenthalt, etc.).

Die vorgängige Registrierung der Reise ist obligatorisch für Reisen in Länder der Kategorien vier (4) und fünf (5), um die proaktive Überwachung der Reisen sicherzustellen. Die Sicherheitsrichtlinie für die Online Registrierung basiert auf bewährten Standards (Sicherung von Internetportal Links über das SSL-Protokoll (Secure Socket Layer mit 256-Bit-Verschlüsselung) – Physische Lokalisierung von Servern in Europa)

Reisedaten-Austausch mit Reisebüros: (optional)

Der Sicherheitspartner und gewisse Reisebüros auf dem Markt (z.B. American Express, CWT) haben Anschlüsse (Web Services XML mit SOAP-Protokoll) entwickelt, die die optimale sichere Streaming-Übertragung von Reisedaten (PNR, Record Locator) vom Reisebüro zum Sicherheitspartner ermöglichen.

Die Aktivierung dieses Dienstes erfordert vom Versicherungsnehmer die vorgängige Genehmigung der betroffenen Reisebüros. Nach Erhalt dieser Genehmigung werden per E-Mail an die entsprechenden Empfänger (ernannte Supervisors) gesandt und können als Telefonanruf erfolgen, wenn es die Dringlichkeit der Situation erfordert, um sicherzustellen, dass die Meldung korrekt verstanden wurde. Solche Meldungen beinhalten eine Situationsanalyse sowie Verhaltensempfehlungen.

Im Falle einer ernsthaften und unmittelbaren Gefahr für einen Versicherten (Auftreten eines kritischen Vorfalles – Tsunami, Angriff etc. – der auch direkten Auswirkungen auf die physische Gesundheit der Versicherten haben kann) kann die Einsatzzentrale des Sicherheitspartners den Versicherten in Übereinstimmung mit der Situation und den Angaben welche bei der Deklaration der Reise gemacht wurden, direkt alarmieren.

#### **TRAVELLER TRACKING**

Der Sicherheitspartner stellt eine tägliche Überwachung der Reisen zur Verfügung, um Supervisors proaktiv über jegliche Situation, die möglicherweise die Sicherheit der Reisenden im Ausland beeinträchtigt, zu informieren.

Warnmeldungen werden per E-Mail an die entsprechenden Empfänger (ernannte Supervisors) gesandt und können als Telefonanruf erfolgen, wenn es die Dringlichkeit der Situation erfordert, um sicherzustellen, dass die Meldung korrekt verstanden wurde. Solche Meldungen beinhalten eine Situationsanalyse sowie Verhaltensempfehlungen.

Im Falle einer ernsthaften und unmittelbaren Gefahr für einen Versicherten (Auftreten eines kritischen Vorfalles – Tsunami, Angriff etc. – der auch direkten Auswirkungen auf die physische Gesundheit der Versicherten haben kann) kann die Einsatzzentrale des Sicherheitspartners den Versicherten in Übereinstimmung mit der Situation und den Angaben welche bei der Deklaration der Reise gemacht wurden, direkt alarmieren.

#### **INFORMATION FÜR SUPERVISORS**

##### **7/24 Sicherheitsalarme:**

Die durch den Versicherungsnehmer ernannten Supervisors können rund um die Uhr per E-Mail in Echtzeit Alarmmeldungen erhalten zu jeglichen Ereignissen, welche die Reisen der Versicherten oder die Auslandsaktivitäten möglicherweise beeinträchtigen.

Jede Alarmmeldung beinhaltet eine Evaluation der Schwere des Zwischenfalls, dessen Ort und eine präzise Beschreibung, sowie praktische Hinweise, um sicherzustellen, dass das beschriebene Ereignis keinen negativen Einfluss auf eine in der entsprechenden Region stattfindende Reise hat.

Briefings auf Verlangen:

Die durch den Versicherungsnehmer ernannten Supervisors können das Überwachungs- und Analytischen-Team des Sicherheitspartners kontaktieren für Zusammenfassungen der Situation in Übereinstimmung mit ihren betrieblichen Anforderungen. Diese Briefings werden in Stufen klassifiziert, abhängig von der erforderlichen Zeit für deren Erstellung:

- Stufe 1: Zusammenfassung der Situation in einem Land, Empfehlungen für Reisen (1 bis 2 Stunden zur Erstellung)
- Stufe 2: Themenbericht (3 bis 4 Stunden zur Erstellung)
- Stufe 3: Spezifisches Dossier (8 oder mehr Stunden zur Erstellung)

Ein "Zeitkonto" wird dem Versicherungsnehmer zugewiesen und in der Versicherungspolice aufgeführt. Für jede Briefing-Anfrage des Versicherungsnehmers gibt der Sicherheitspartner eine "Zeitschätzung" ab, die vom Versicherungsnehmer genehmigt werden muss. Sobald das "Zeitkonto" erschöpft ist, werden Anfragen für Briefings dem Versicherungsnehmer in Rechnung gestellt.

## REPORTING PLATTFORM FÜR SUPERVISORS

Der Sicherheitspartner bietet namentlich bekannten Supervisors des Versicherungsnehmers den Zugang zu einer Plattform an mit Überwachungs- und Reportingfunktionen für die Reisen der Versicherten, sowie mit einer Übersicht der fortlaufenden Alarmmeldungen.

Diese Funktionalitäten sind aus dem Informationsportal für die Reisenden heraus direkt zugänglich über Registerkarten, welche ausschliesslich reserviert sind für die vom Versicherungsnehmer ernannten Supervisors. Dazu gehören insbesondere:

- Eine vereinheitlichte Kartenübersicht mit laufenden und künftigen Reisen, Filtermöglichkeiten nach Versichertentyp (Reisende), aktuelle Alarmer, GPS Tracking, etc.,
- Eine Multi-Kriterien Suchtabelle mit Exportfunktionen (Excel, PDF etc.),
- Eine Tabelle mit Zusammenfassungen der Reisen gemäss der Risikokategorie des Landes,
- Eine Tabelle mit Zusammenfassungen der Reisen gemäss den Live-Alarmmeldungen.

Diese Funktionalitäten unterliegen ständigen Verbesserungen (Online Verfügbarkeit statistischer Funktionen etc.) und sind online jederzeit für die Supervisors verfügbar.

### 1.3. Krisenmanagement und Intervention vor Ort

#### SICHERHEITS-ASSISTANCE UND NOTFALLEVAKUIERUNG

Im Falle von ernsthaften politisch heiklen Situationen und gefolgt von der Empfehlung des Sicherheitspartners zur Evakuierung oder auf Verlangen des Versicherungsnehmers und mit dem Einverständnis der Helvetic Assistance organisiert der Sicherheitspartner die Evakuierung der Versicherten an einen sicheren Ort, entweder innerhalb dem Aufenthaltsland oder in ein benachbartes Land oder in den Wohnstaat der Versicherten.

Die Destination der Evakuierung wird in Absprache mit dem Versicherungsnehmer entschieden. Das Datum der Evakuierung und die dafür eingesetzten Transportmittel werden ausschliesslich aufgrund der Kompetenzen des Sicherheitspartners entschieden. Der Sicherheitspartner kann dabei vom Versicherten verlangen, sein eigenes Ticket dafür zu benützen, wenn dieses umgeschrieben werden kann. Die Entscheidung zur Evakuierung oder politischen Repatriierung wird gefällt durch den Versicherungsnehmer nach dem Einverständnis von Helvetic Assistance. Folgt der Versicherungsnehmer einer Empfehlung des Sicherheitspartners zur Evakuierung nicht, so kann der Sicherheitspartner nicht verantwortlich gemacht werden für allfällige Folgen dieser Entscheidung. Jegliche Ablehnung der durch den Sicherheitspartner vorgeschlagenen Lösung hat den Verlust der Versicherungsdeckung zur Folge.

Die Assistance-Kosten sind gedeckt bis zum Betrag, welcher in der Versicherungspolice aufgeführt ist.

Diese Dienstleistung kann nur für Reisen in Anspruch genommen werden, welche vorgängig registriert worden sind oder aufgrund eines kurzfristigen Antrages durch den Versicherungsnehmer mit dem Einverständnis des Versicherten.

#### SUCHE UND BERGUNG BEI NATURKATASTROPHEN

Werden im Anschluss an eine Naturkatastrophe (Überschwemmung, Erdbeben, Erdbeben, Tsunami, Wirbelsturm) einer oder mehrere Versicherte während mehr als 24 Stunden vermisst und hat der Versicherungsnehmer innerhalb zwei (2) Tagen nach dem Schadenfall mit dem Sicherheitspartner Kontakt aufgenommen, wird der Sicherheitspartner, nachdem die Anfrage gutgeheissen ist, die am besten geeignete Entscheidung treffen, um einen Suchtrupp für eine Periode von maximal fünf (5) Tagen zu entsenden. Die Assistance-Kosten sind gedeckt bis zum Betrag, welcher in der Versicherungspolice aufgeführt ist.

- Die Organisation der Suche
- Die Organisation der Bergung
- Die Organisation der medizinischen Repatriierung (inklusive Übernahme der notfallbedingten Heilungskosten)

#### ASSISTANCE BEI ENTFÜHRUNG IM AUSLAND

Wenn ein Versicherter entführt wurde oder gefangen gehalten wird, unabhängig davon, ob mit oder ohne Lösegeldforderung, so hilft der Sicherheitspartner dem Versicherungsnehmer auf Anfrage, in dieser Stresssituation die bestmöglichen Entscheidungen zu treffen unter Berücksichtigung menschlicher, finanzieller, legaler und medialer Aspekte sowie operationeller Auflagen.

Im Schadenfall wird der Kontakt hergestellt zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Sicherheitspartner, welcher in der Folge entsprechend dem Ort und der Art des Schadens einen Spezialberater aufbietet.

Der Sicherheitspartner (sowie dessen Netzwerk an spezialisierten Experten) interveniert im speziellen um:

- die Situation zu analysieren in Verbindung mit dem Ereignis und dem Kontext,
- die Strategie zu definieren, wie auf das Ereignis reagiert werden soll,
- dem Versicherungsnehmer wo nötig zu helfen in der internen Kommunikation mit der Familie des Opfers, den betroffenen Behörden sowie den Medien,
- zu treffende Massnahmen zu empfehlen (Anraten zur Verhandlung, Übergabe der Lösegeld-Forderung, etc.) während der Krise, im Land, wo sich der Schaden ereignet und/oder am Firmensitz des Kunden,
- korrekte Massnahmen im Anschluss ans Ereignis zu empfehlen, um die Sicherheit der Personen und des Versicherungsnehmers zu verbessern,
- die Leistung des Krisenmanagement Teams zu analysieren.

Kosten für Verhandlungen sind gedeckt bis zur Bewältigung der Krise, maximal während hundertzwanzig (120) Tagen, wie auch die Sicherung, der Transport und die Übergabe der Lösegeld-Forderung (Diese Leistung kann optional gedeckt werden oder mit einer existierenden K&R Deckung koordiniert werden.).

#### WILLKÜRliche VERHAFTUNG

Im Falle willkürlicher Verhaftung ohne Verstoß gegen die Gesetze und geltenden Vorschriften seitens des Versicherten im geografischen Gebiet des Aufenthalts interveniert der Sicherheitspartner auf schriftlichen Antrag des Versicherungsnehmers ab dem 2. Tag der Haft. Der Versicherungsnehmer legt dazu dem Sicherheitspartner eine Kopie des Haftberichts vor.

Verhandlungen und die dafür anfallenden Kosten sind während 5 Tagen gedeckt. Bussgelder sind nicht gedeckt. Jegliche Ablehnung der durch den Sicherheitspartner vorgeschlagenen Lösung führt zur Beendigung der Intervention. Die Bereitstellung der Kaution ist gedeckt bis zum Betrag, welcher in der Versicherungspolice aufgeführt ist.

### 1.4. Konformität der angebotenen Leistungen

Der Sicherheitspartner garantiert ausdrücklich die Konformität der angebotenen Leistungen mit den Gesetzen und Vorschriften. Der Sicherheitspartner soll Sorgfalt walten lassen bei der Erbringung seiner Leistungen, in Übereinstimmung mit den Normen und in Kraft gesetzten Standards seines Berufsstandes.

### 1.5. Inanspruchnahme der Assistance-Leistung

Der Versicherungsnehmer muss unverzüglich Helvetic Assistance informieren, welche unmittelbar danach den Sicherheitspartner avisiert.

### 1.6. Spezifische Ausschlüsse

Helvetic Assistance und der Sicherheitspartner lehnen jegliche Haftung ab und behalten sich das Recht vor, die Deckung zu kürzen oder sogar zu verweigern in den folgenden Fällen:

- Helvetic Assistance interveniert nicht und erbringt keine Leistungen, wenn sich ein Begünstigter wesentlich in eine heikle Situation und/oder Krise begibt als Folge einer Missachtung der Sicherheitsanweisungen und Hinweise des Sicherheitspartners.
- Der Sicherheitspartner stellt die notwendigen Mittel bereit, um eine Krise zu bewältigen, kann aber nicht haftbar gemacht werden, wenn besondere Umstände eine Intervention resp. die Assistance-Leistung verhindern, verlangsamen oder stoppen.
- Der Sicherheitspartner entscheidet alleine über die Erbringung von Assistance-Leistungen. Der Versicherungsnehmer kann von Helvetic Assistance keine Kostenübernahme fordern für Leistungen, die durch Helvetic Assistance ohne die Zustimmung des Sicherheitspartners erbracht oder organisiert wurden.
- Der Sicherheitspartner muss laufend informiert werden über die Reisepläne der Begünstigten sowie allfällige Änderungen derselben. Die vorgängige Registrierung der Reisen ist obligatorisch für Reisen in Länder der Kategorien vier (4) und fünf (5). Anderenfalls wird die Deckung verweigert.

- Der Sicherheitspartner ist nicht verantwortlich für rechtliche und strafrechtliche Folgen falscher oder fehlender Deklarationen von Reisen. Bei jeglichen Fällen höherer Gewalt, welche die Hilfeleistung verunmöglichen, insbesondere im Falle von Verbotsbeschlüssen von lokalen, nationalen oder internationalen Behörden.

## **J Reiserrechtsschutz**

### **1 Versicherte Personen**

Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en) mit Wohnsitz in der Schweiz.

### **2 Örtliche Geltung**

Die Versicherung gilt weltweit für Ereignisse, die sich auf Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein ereignen.

### **3 Versicherte Rechtsgebiete**

Der Versicherungsschutz gilt für die nachfolgend beschriebenen Rechtsgebiete (abschliessende Aufzählung):

- 3.1. Schadenersatzrecht, Strafanzeige und Opferhilfe  
Geltendmachung von zivilrechtlichen ausservertraglichen Schadenersatzansprüchen (inklusive solcher im Rahmen des Bundesgesetzes über die Opferhilfe) einer versicherten Person für Sach- und Personenschäden (Körperverletzung/Tötung) sowie der daraus unmittelbar resultierenden Vermögensschäden; Einreichen einer Strafanzeige, wenn dies zur Durchsetzung der oben erwähnten Schadenersatzansprüche notwendig ist;
- 3.2. Versicherungsrecht  
Streitigkeit mit privaten oder öffentlichen schweizerischen Versicherungseinrichtungen als Folge eines Unfalles oder Gewaltdeliktes im Ausland;
- 3.3. Strafverteidigung  
Rechtswahrung in einem gegen die versicherten Personen gerichteten Strafverfahren wegen der Anschuldigung fahrlässiger Verletzung von Strafvorschriften sowie bei gegen den Versicherten gerichteten Straf- und Verwaltungsstrafverfahren, welche im Zusammenhang mit einem Verkehrsunfall oder wegen Missachtung von Verkehrsvorschriften eingeleitet werden;
- 3.4. Ausweisentzug  
Wahrnehmung rechtlicher Interessen einer versicherten Person in Verfahren vor schweizerischen Verwaltungsbehörden über den Entzug des Führerausweises infolge einer Verkehrsregelverletzung im Ausland;
- 3.5. Übriges Vertragsrecht  
Wahrnehmung rechtlicher Interessen einer versicherten Person bei Streitigkeiten aus folgenden Verträgen (abschliessende Aufzählung). Bis zu einem Streitwert von CHF 500.– besteht nur Anspruch auf eine einmalige Rechtsauskunft durch Orion:
  - Miete, Leihe und Hinterlegung einer beweglichen Sache im Ausland;
  - Fracht- und Beförderungsvertrag über Transport von Gepäck und/ oder eines Motorfahrzeuges im und ins Ausland;
  - Reparatur eines Motorfahrzeuges während einer Auslandsreise;
- 3.6. Verträge über Auslandsreisen (wie Buchung eines Fluges, eines Hotelzimmers etc., inklusive Verträge mit ausländischen Sprachschulen), Miete eines Motorfahrzeuges für eine Auslandsreise oder vorübergehende Miete einer Ferienwohnung bzw. eines Ferienhauses im Ausland bis maximal 6 Monate (unabhängig vom Buchungsort) auch bei Gerichtsstand in der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein;
- 3.7. Patientenrecht  
Streitigkeiten als Patient im Ausland bei notfallmässigen medizinischen Behandlungen mit Ärzten, Spitälern und anderen medizinischen Institutionen; (Ein Notfall liegt vor, wenn versicherte Personen bei einem vorübergehenden Auslandsaufenthalt einer medizinischen Behandlung bedürfen und eine Rückreise in die Schweiz nicht angemessen ist. Kein Notfall besteht, wenn sich versicherte Personen zum Zwecke dieser Behandlung ins Ausland begeben.)
- 3.8. Sachenrecht  
Streitigkeiten aus Eigentum, Besitz oder anderen dinglichen Rechten an beweglichen Sachen.

### **4 Versicherte Leistungen**

In den versicherten Rechtsfällen übernimmt Orion bis maximal CHF 250'000.– pro Ereignis in Europa (CHF 50'000.– für Fälle betreffend übriges Vertragsrecht nach AVB J 2.5) oder bis maximal CHF 50'000.– pro Ereignis im aussereuropäischen Raum die folgenden Leistungen:

- die Bearbeitung dieser Rechtsfälle durch Orion;
- das Honorar eines Rechtsanwaltes bzw. Prozessbeistandes oder eines Mediators;
- die Kosten für ein im Einvernehmen mit Orion bzw. vom Gericht veranlasstes Gutachten;
- Gerichtsgebühren oder andere zu Lasten des Versicherten gehende Verfahrenskosten inklusive Vorschüsse;
- dem Versicherten auferlegte Prozessentschädigungen an die Gegenpartei inklusive Sicherheitsleistungen;
- das Inkasso einer dem Versicherten aus einem versicherten Fall zustehenden Forderung bis zum Vorliegen eines provisorischen oder definitiven Pfändungsverlustscheines, eines Gesuches um Nachlassstundung oder einer Konkursandrohung;
- Vorschüsse für Strafkautionen nach einem Unfall zur Vermeidung von Untersuchungshaft.

Alle Streitigkeiten mit derselben Ursache oder im mittelbaren oder unmittelbaren Zusammenhang mit demselben Ereignis gelten als ein Rechtsfall. Die Versicherungssumme wird pro Rechtsfall, auch wenn mehrere Rechtsgebiete betroffen sind, nur einmal ausgerichtet. Sicherheitsleistungen und Vorschüsse werden in vollem Umfang auf die Versicherungssumme angerechnet. Vorschüsse und Sicherheitsleistungen sind Orion zurückzuerstatten. Betrifft ein Ereignis mehrere durch einen oder verschiedene Verträge versicherte Personen, ist Orion berechtigt, die Leistungen auf die aussergerichtliche Interessenwahrung zu beschränken, bis ein Musterprozess durch von ihr ausgewählte Rechtsanwälte durchgeführt worden ist.

Für alle durch denselben Vertrag versicherten Personen werden die Leistungen zudem zusammengerechnet.

Generell nicht versichert ist die Zahlung von:

- Bussen;
- Kosten für in Verkehrssachen angeordnete Blutalkohol- und Drogenanalysen, medizinische oder psychologische Untersuchungen sowie Verkehrsunterricht;
- Schadenersatz;
- Kosten und Gebühren des ersten Bescheides in Strafverfahren betreffend Verkehrsdelikte (wie z.B. Strafbefehl, Bussenverfügung etc.) und Administrativverfahren (z.B. Verwarnung, Ausweisentzug, Verkehrsunterricht etc.). Diese gehen auch bei einer allfälligen Anfechtung zu Lasten der versicherten Person;
- Kosten und Honorare, zu deren Übernahme ein Dritter verpflichtet ist oder die zu Lasten eines Haftpflichtigen oder Helvetic Assistance gehen;  
in solchen Fällen bezahlt Orion lediglich Vorschüsse;
- Kosten und Honorare in Konkurs- und Nachlassverfahren sowie in Widerspruchs-, Kollokations- und Aussonderungsprozessen;
- Übersetzungs- und Reisekosten.

### **5 Ausschlüsse**

In Ergänzung zu den in den Kundeninformationen nach VVG genannten wesentlichen Ausschlüssen sind zusätzlich von der Versicherung ausgeschlossen:

- sämtliche unter AVB J 2 nicht ausdrücklich als versichert bezeichnete Rechtsgebiete;
- Fälle, bei denen der Lenker ein im öffentlichen Verkehr nicht zugelassenes Fahrzeug verwendet, zum Führen des Fahrzeuges nicht berechtigt ist, keinen gültigen Führerausweis hat oder ein Fahrzeug lenkt, welches nicht mit gültigen Kontrollschildern versehen ist;
- Fälle als Eigentümer/Halter von gewerbsmässig genutzten Fahrzeugen, wie z.B. Taxi, Car, Liefer- und Lastwagen des Transportgewerbes, Fahrschulwagen usw.;
- Fälle im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen beim Lenken fremder Fahrzeuge für Schäden an diesen Fahrzeugen (z.B. Firmenfahrzeuge);
- Fälle im Zusammenhang mit der Anschuldigung der Verletzung von Verkehrsregeln im ruhenden Verkehr (verbotenes Halten, Parkieren usw.);
- Fälle im Zusammenhang mit der Wiedererlangung des rechtskräftig entzogenen Führerausweises;

- Fälle wegen Anschuldigung der Überschreitung der zulässigen Höchstgeschwindigkeit innerorts ab 30 km/h, ausserorts und auf Autostrassen ab 40 km/h sowie auf Autobahnen ab 50 km/h;
- Fälle im Zusammenhang mit folgenden Ereignissen im Wiederholungsfall: Der Anschuldigung des Fahrens im Zustand der Fahrunfähigkeit wegen der Einwirkung von Alkohol, Medikamenten oder Drogen
- sowie der Vereitelung der Blutprobe;
- Fälle als Eigentümer, Halter oder Lenker von Luftfahrzeugen;
- vertragliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit Wasserfahrzeugen mit einem Katalogpreis über CHF 150'000.-;
- vertragliche sowie andere Streitigkeiten im Zusammenhang mit jeglicher (auch nur teilweiser) selbstständiger Berufs- oder Erwerbstätigkeit sowie von Vorbereitungs- und Verhandlungen dazu (Dieser Ausschluss gilt nicht für Ereignisse im Zusammenhang mit der Benutzung von Verkehrsmitteln);
- Fälle im Zusammenhang mit Ereignissen, die bei Abschluss der Helvetic Assistance Versicherung oder den Vereinbarungen für eine Reise oder Ferien bereits eingetreten waren oder deren Eintritt für die
- versicherte Person erkennbar war.
- Fälle aus Forderungen und Verbindlichkeiten, die kraft Erbrechtes oder durch Abtretung/Schuldübernahme auf den Versicherten übergegangen sind;
- die Abwehr von ausservertraglichen Schadenersatzansprüchen Dritter;
- Fälle im Zusammenhang mit Streik oder Aussperrungen und als Teilnehmer an Raufereien oder Schlägereien;
- Fälle im Zusammenhang mit Ehrverletzungen;
- Fälle gegen einen anderen durch diesen Vertrag Versicherten oder dessen Haftpflichtversicherung (dieser Ausschluss gilt nicht für den Versicherungsnehmer selbst);
- Streitigkeiten zwischen Konkubinats- oder Wohnpartnern, Ehegatten und in einer eingetragenen Partnerschaft;
- Rechtsschutzfälle im Zusammenhang mit dem Inkasso unbestrittener Forderungen;
- Fälle aus dem Schuldbeitrags- und Konkursrecht (versichert bleiben Inkassomassnahmen aus versicherten Rechtsfällen);
- Fälle gegen Orion, deren Organe und Mitarbeiter sowie von Orion in einem versicherten Fall eingesetzte Anwälte.

## 6 Versicherungsschutz für Rechtsfälle

Der Versicherungsschutz gilt für Rechtsfälle, die während der Dauer des Vertrages eintreten, sofern das Rechtsschutzbedürfnis ebenfalls während der Vertragsdauer eingetreten ist. Keine Deckung besteht, wenn ein Fall erst nach Aufhebung der Police oder Wegfall der Rechtsschutzversicherung angemeldet wird.

## 7 Eintritt eines Rechtsfalles

Der Rechtsfall gilt als eingetreten:

a) Schadenersatzrecht:

Im Zeitpunkt der Verursachung des Schadens;

b) Strafrecht:

Im Zeitpunkt der tatsächlichen oder angeblichen Widerhandlung gegen Strafvorschriften;

c) Versicherungsrecht:

- Beim erstmaligen Eintritt des Gesundheitsschadens, der eine Arbeitsunfähigkeit oder eine Invalidität zur Folge hat;

- In allen übrigen Fällen: Beim Eintritt des Ereignisses, welches den Anspruch gegenüber der Versicherung auslöst;

d) In allen übrigen Fällen:

Im Zeitpunkt der erstmaligen tatsächlichen oder angeblichen Verletzung von Rechtsvorschriften oder vertraglichen Pflichten.

## 8 Abwicklung eines Rechtsfalles

### 8.1 Grundsätzliches

Beim Eintritt eines Rechtsfalles, für den ein Versicherter die Dienste von Orion in Anspruch nehmen will, ist diese sofort telefonisch zu benachrichtigen. Beauftragt der Versicherte vor der Fallanmeldung an Orion einen Anwalt bzw. Prozessbeistand oder einen Mediator, so sind dessen vor der Fallanmeldung entstandene Kosten nur bis zum Betrag von CHF 500.- versichert. Honorarvereinbarungen bedürfen der vorgängigen Zustimmung von Orion. Vereinbart der Versicherte mit dem Anwalt eine Erfolgsprämie, so wird diese von Orion nicht übernommen.

### 8.2 Vorgehen

Orion bestimmt das zugunsten des Versicherten einzuschlagende Vorgehen. Sie führt die Verhandlungen über eine gütliche Erledigung und schlägt in geeigneten Fällen eine Mediation vor. Sie entscheidet über den Beizug eines Anwaltes oder Mediators sowie über die Erstellung von Gutachten. Sie kann die Kostengutsprache inhaltlich und betraglich beschränken.

### 8.3 Streitwertauskauf

Orion hat das Recht, anstelle der Kostenübernahme gemäss AVB J 2 das wirtschaftliche Interesse zu ersetzen. Dieses ergibt sich aus dem Streitwert unter angemessener Berücksichtigung des Prozess- und Inkassorisikos.

### 8.4 Anwaltswahl

Orion gewährt dem Versicherten die freie Anwaltswahl, falls im Hinblick auf ein Gerichts- oder Verwaltungsverfahren ein Vertreter eingesetzt werden muss, sowie bei allfälligen Interessenkollisionen.

Bei einem späteren Mandatsentzug durch den Versicherten hat dieser die dadurch entstehenden Mehrkosten zu übernehmen. Orion hat das Recht, einen vom Versicherten vorgeschlagenen Anwalt abzulehnen. Der Versicherte kann dann drei Anwälte aus verschiedenen Anwaltskanzleien vorschlagen, aus welchen Orion den zu Beauftragenden auswählt. Die Ablehnung eines Anwaltes muss nicht begründet werden.

### 8.5 Auskünfte und Vollmachten

Der Versicherte hat Orion die notwendigen Auskünfte und Vollmachten zu erteilen. Sämtliche mit dem Fall zusammenhängenden Akten wie Bussenverfügungen, Vorladungen, Urteile, Korrespondenzen usw. sind unverzüglich an Orion weiterzuleiten. Ist ein Anwalt beauftragt, hat der Versicherte diesen zu ermächtigen, Orion über die Entwicklung des Falles auf dem Laufenden zu halten und ihr insbesondere die zur Beurteilung der Versicherungsdeckung oder der Prozessaussichten nötigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Verletzt der Versicherte seine Mitwirkungspflichten, setzt ihm Orion unter Androhung des Verlustes des Versicherungsanspruches eine angemessene Frist.

### 8.6 Vergleiche

Vergleiche, die Verpflichtungen zu Lasten von Orion beinhalten, dürfen vom Versicherten nur mit deren Zustimmung abgeschlossen werden.

### 8.7 Prozess- und Parteientschädigung

Jede Prozess- oder Parteientschädigung, die dem Versicherten (gerichtlich oder aussergerichtlich) zugesprochen wird, fällt bis zur Höhe der erbrachten Leistungen Orion zu.

## 9 Meinungsverschiedenheiten

Bestehen Meinungsverschiedenheiten über das Vorgehen in einem gedeckten Rechtsfall oder über die Erfolgsaussichten des Rechtsfalles, so begründet Orion unverzüglich schriftlich ihre Rechtsauffassung und weist den Versicherten gleichzeitig auf sein Recht hin, innerhalb von 20 Tagen ein Schiedsverfahren einzuleiten. Verlangt er innerhalb dieser Frist kein Schiedsverfahren, gilt dies als Verzicht. Ab Empfang dieser Mitteilung hat der Versicherte alle erforderlichen Massnahmen zur Wahrung seiner Interessen selbst zu treffen. Orion ist für die Folgen mangelhafter Interessenvertretung, insbesondere verpasster Fristen, nicht haftbar. Die Kosten dieses Schiedsverfahrens sind von den Parteien hälftig vorzuschüssen und gehen zu Lasten der unterliegenden Partei. Wird der Kostenvorschuss von einer Partei nicht geleistet, erkennt diese damit die Rechtsauffassung der Gegenpartei an. Die Parteien bestimmen gemeinsam einen Einzelschiedsrichter. Das Verfahren beschränkt sich auf einen einmaligen Schriftwechsel mit den begründeten Anträgen und der Benennung der angerufenen Beweismittel der Parteien, auf dessen Grundlage der Schiedsrichter seinen Entscheid fällt. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Schweizerischen Zivilprozessordnung (ZPO).

Leitet der Versicherte bei Ablehnung der Leistungspflicht auf eigene Kosten einen Prozess ein und erlangt er ein Urteil, das für ihn günstiger ausfällt als die ihm von der Orion schriftlich begründete Lösung oder als das Ergebnis des Schiedsverfahrens, so übernimmt die Orion die dadurch entstandenen Kosten, wie wenn sie diesem zugestimmt hätte.

## 10 Leistungskürzungen

Orion verzichtet ausdrücklich auf das ihr gesetzlich zustehende Recht auf Leistungskürzung bei grobfahrlässiger Herbeiführung des Versicherungsfalles, ausser bei rechtskräftiger Verurteilung wegen Fahrens im Zustand der Fahrunfähigkeit infolge der Einwirkung von Alkohol, Medikamenten oder Drogen sowie der Vereitelung der Blutprobe.

## 11 Pflichten im Schadenfall

In Rechtsschutzfällen ist Helvetic Assistance unverzüglich zu benachrichtigen: **Telefon +41 44 563 62 63.**

## K Mietwagen-Selbstbehalt 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.

### 2 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 Mietfahrzeuges 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

### 3 Selbstbehaltsausschluss

#### 3.1. Versicherte Ereignisse

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

#### 3.2. Versicherte Leistungen

#### 3.2.1 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 ein versichertes Ereignis handelt.

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

#### 3.3. 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.

### 4 Haftpflicht-Ergänzung

#### 4.1. 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.

#### 4.2. Versicherte Haftpflicht

Versichert ist in diesem Rahmen die gesetzliche Haftpflicht des Versicherten als Lenker des in AVB K 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.

#### 4.3. 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-, Expertisen-, 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.

### 5 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.

## **L Leistungsträger-Insolvenz**

### **1 Spezielle Bestimmung, Geltungsbereich, Geltungsdauer**

Die Versicherung gilt weltweit für alle Buchungen von Flügen, 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.

## **M Fluggastentschädigung**

### **1 Gegenstand und Leistungserbringer**

In der Europäischen 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 Flugpassagieren 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 AVB A 9). 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.