



Global Assistance

Allianz 

# Allgemeine Versicherungsbedingungen der Allianz Global Assistance

## Kollektive Reiseversicherung

Ausgabe Januar 2020

**IMBACH**

## Kundeninformationen nach VVG

Die folgende Kundeninformation gibt einen kurzen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG). Massgebend für den Inhalt und den Umfang der sich aus dem Versicherungsvertrag ergebenden Rechte und Pflichten sind ausschliesslich die Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

### Wer ist der Versicherer?

Versicherer ist die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Global Assistance genannt, mit Sitz an der Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

### Wer ist Versicherungsnehmerin?

Versicherungsnehmerin ist die Imbach Reisen AG mit Sitz an der Zürichstrasse 5, 6000 Luzern 6.

### Welche Risiken sind versichert und was umfasst der Versicherungsschutz?

Die durch den jeweiligen Versicherungsvertrag gedeckten Risiken sowie der Umfang und die Einschränkungen des Versicherungsschutzes ergeben sich aus der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Nachfolgend zur leichteren Orientierung eine zusammenfassende Beschreibung der verschiedenen angebotenen Versicherungskomponenten:

#### Annullierungskosten

– Übernahme der von der versicherten Person gegenüber der Versicherungsnehmerin geschuldeten Annullierungskosten bei Annullierung der gebuchten Reise aufgrund von schwerer Krankheit, schweren Unfalls, Tod oder eines anderen in den AVB als versichert aufgeführten Ereignisses. Bei verspätetem Reiseantritt aufgrund eines versicherten Ereignisses erfolgt anstelle der vorhergehenden Leistungen die Übernahme der zusätzlichen Reisekosten sowie des nicht genutzten Teils des Aufenthalts (max. bis zur Höhe der Annullierungskosten).

#### Medizinische Assistance

– Organisation und Kostenübernahme für die Überführung ins nächstgelegene Krankenhaus, die medizinisch betreute Repatriierung in ein Krankenhaus am Wohnort, die Extra-Rückreise ohne medizinische Begleitung an den Wohnort, die Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder oder die Besuchsreise an das Krankenbett infolge schwerer Krankheit, schweren Unfalls, Schwangerschaftskomplikationen oder unerwarteter Verschlimmerung einer chronischen Krankheit.

#### Reise Assistance

– Organisation und Kostenübernahme für die Extra-Rückreise, die temporäre Rückreise oder die Weiterreise der versicherten Person infolge schwerer Krankheit, schweren Unfalls, Tod, Schwangerschaftskomplikationen oder unerwarteter Verschlimmerung einer chronischen Krankheit einer mitreisenden Person, einer nicht mitreisenden Person, die der versicherten Person nahesteht, der Stellvertretung am Arbeitsplatz oder eines anderen in den AVB als versichert aufgeführten Ereignisses.

#### Assistance im Todesfall

– Organisation und Kostenübernahme der Kremation ausserhalb des Wohnstaates und der Rückführung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Bei Beerdigung vor Ort erfolgt anstelle der vorhergehenden Leistungen die Kostenübernahme für die Unterkunft von mitreisenden Personen.

#### Such- und Bergungskosten

– Übernahme von Such- und Bergungskosten, wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss.

### Welche Personen sind versichert?

Aufgrund des mit der Versicherungsnehmerin abgeschlossenen Kollektiv-Versicherungsvertrages gewährt die Allianz Global Assistance den mit dem Antrag definierten und auf der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) bezeichneten Personen Versicherungsschutz sowie ein mit den Versicherungsleistungen im Zusammenhang stehendes direktes Forderungsrecht. Die versicherten Personen ergeben sich grundsätzlich jeweils aus der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

## Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer grundsätzlich weltweit. Vorbehalten bleiben örtliche Einschränkungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten sowie dem Versicherungsschutz entgegenstehende Wirtschafts- oder Handelssanktionen bzw. Embargos der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Schweiz.

### Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

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

#### Alle Versicherungskomponenten

- Nicht versichert ist ein Ereignis, welches bei Versicherungsbeitritt, bei der Reisebuchung oder beim Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten oder dessen Eintritt für die versicherte Person bei Versicherungsbeitritt, bei der Reisebuchung oder beim Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.
- 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, Trainings und sonstigen Fahrten auf Renn- oder Trainingsstrecken;
  - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich die versicherte Person wesentlich einer Gefahr aussetzt, beispielsweise Tauchen in einer Tiefe von mehr als 40 m, Canyoning, Bungee-Jumping, Paragliding sowie Klettern, Bergsteigen und Bergtouren ab einer Höhe von 5000 m, Teilnahme an Expeditionen usw.;
  - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen;
  - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten.
- Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- Nicht versichert sind Ereignisse in Ländern oder Regionen, für welche die Schweizer Behörden (das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA, das Bundesamt für Gesundheit BAG, die Weltgesundheitsorganisation WHO) von einer Reisedurchführung im Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits abgeraten haben.
- Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Anordnungen, z. B. Flughafenschliessung/Luftraumschliessung, Strassensperrungen, Quarantänemassnahmen, polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.

#### Annullierungskosten

- Es besteht insbesondere kein Versicherungsschutz bei „schlechtem Heilungsverlauf“, u. a. also für Krankheiten oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs, die zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- Es besteht kein Versicherungsschutz für Reiseabsagen durch das Reiseunternehmen, behördliche Anordnungen, nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestelltes und belegtes versichertes Ereignis.
- Es besteht kein Versicherungsschutz, sofern die Annullierung den Umständen nach wegen einer psychischen Reaktion auf eine Gesundheitsgefährdung, einen Terrorakt, ein Flugunglück oder eine Naturkatastrophe zurückzuführen ist oder aufgrund der Befürchtung von Unruhen, Kriegsergebnissen, Terrorakten oder infolge Aviophobie (Flugangst) erfolgt ist.

#### Medizinische Assistance

- Es besteht insbesondere dann kein Leistungsanspruch, wenn die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale den Leistungen vorgängig nicht zugestimmt hat.
- Es besteht kein Versicherungsschutz für ambulante oder stationäre Behandlungen sowie für Verpflegungskosten, Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

#### Reise Assistance

- Es besteht insbesondere dann kein Leistungsanspruch, wenn die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale den Leistungen vorgängig nicht zugestimmt hat.
- Es besteht kein Versicherungsschutz, wenn das verantwortliche Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt.
- Es besteht kein Versicherungsschutz für Verpflegungskosten, Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

#### Assistance im Todesfall

- Es besteht insbesondere dann kein Leistungsanspruch, wenn die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale den Leistungen vorgängig nicht zugestimmt hat.

## Welche Pflichten haben Versicherungsnehmerin und versicherte Personen?

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

### Alle Versicherungskomponenten

- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund von Krankheit oder Unfall hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Allianz Global Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann Allianz Global Assistance die Leistungen verweigern oder kürzen.

### Annullierungskosten

- Bei Eintritt des versicherten Ereignisses ist unverzüglich die gebuchte Leistung beim Reiseunternehmen oder Vermieter/Kursanbieter zu annullieren und danach der Schadenfall der Allianz Global Assistance schriftlich und unter Beilage der erforderlichen Unterlagen (vgl. AVB Ziffer II A 6) anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB Ziffer I 11).

### Medizinische Assistance / Reise Assistance / Assistance im Todesfall

- Bei Eintritt des versicherten Ereignisses ist unverzüglich die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale zu informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einzuholen. Die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung: Telefon +41 44 202 00 00, Telefax +41 44 283 33 33.

### Such- und Bergungskosten

- Bei Eintritt des versicherten Ereignisses ist der Schadenfall der Allianz Global Assistance unverzüglich schriftlich und unter Beilage der jeweils in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten aufgeführten erforderlichen Unterlagen anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB Ziffer I 11).

## Wie hoch ist die Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt von den versicherten Risiken und der vereinbarten Deckung ab. Die Prämienhöhe wird mit dem Antrag definiert und geht aus der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) hervor.

## Übersicht Versicherungsleistungen

Versicherungskomponenten	Versicherungsleistungen	Max. Versicherungssumme
A Annullierungskosten	Übernahme der Annullierungskosten bei Annullierung der Reise oder Übernahme der zusätzlichen Reisekosten bei verspätetem Reiseantritt.	pro Ereignis gemäss Versicherungsbestätigung
B Medizinische Assistance	Organisation und Kostenübernahme der Überführung ins nächstgelegene Krankenhaus, der Repatriierung in ein Krankenhaus am Wohnort, der Extra-Rückreise ohne medizinische Begleitung, der Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder oder der Besuchsreise an das Krankenbett. Für bestimmte Leistungen ist die Deckungssumme begrenzt.	pro Ereignis unbegrenzt
C Reise Assistance	Organisation und Kostenübernahme der Extra-Rückreise, der temporären Rückreise oder der Weiterreise. Für bestimmte Leistungen ist die Deckungssumme begrenzt.	pro Ereignis unbegrenzt
D Assistance im Todesfall	Organisation und Kostenübernahme der Kremation und der Rückführung des Sarges oder der Urne oder Kostenübernahme für eine Unterkunft von mitreisenden Personen bei Beerdigung vor Ort.	pro Ereignis unbegrenzt
E Such- und Bergungskosten	Übernahme der Such- und Bergungskosten.	pro Ereignis CHF 30'000.–

## Übersicht Serviceleistungen ohne Kostenübernahme

F Servicekomponenten	Serviceleistungen
1 Vermittlungs- und Benachrichtigungsservice	Vermittlung von Krankenhäusern und Ärzten im Ausland sowie Benachrichtigung der Angehörigen und des Arbeitgebers.
2 Kostenvorschuss an ein Krankenhaus	Kostenvorschuss bei Hospitalisierung ausserhalb des Wohnstaats.
3 Home Care	Vermittlung von Telefonnummern von Handwerkern bei Notsituationen am Wohnort.

## Kontaktadresse für Beschwerden

Allianz Global Assistance  
Beschwerdemanagement  
Hertistrasse 2  
Postfach  
8304 Wallisellen

## Wann beginnt und wann endet die Versicherung?

Beginn und Ende der Versicherung werden mit dem Antrag definiert und sind in der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) aufgeführt.

## Wie behandelt Allianz Global Assistance Daten?

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

Die durch Allianz Global Assistance bearbeiteten Personendaten umfassen die für den Vertragsabschluss sowie die Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben der versicherungsnehmenden bzw. versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher Versicherungsnehmer/-innen findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Vor- und Rückversicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet Allianz Global Assistance Personendaten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

Um einen umfassenden Versicherungsschutz zu preiswerten Konditionen anbieten zu können, werden Dienstleistungen der Allianz Global Assistance teilweise durch rechtlich selbstständige Unternehmen im In- und Ausland erbracht. Es kann sich dabei um Konzerngesellschaften der Allianz Gruppe oder um Kooperationspartner handeln. Im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses ist Allianz Global Assistance auf die konzerninterne wie auch -externe Weitergabe von Daten angewiesen.

Allianz Global Assistance bewahrt Daten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen elektronisch oder physisch auf.

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

## Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Global Assistance genannt, gewährt die gemäss Kollektiv-Versicherungsvertrag mit der Imbach Reisen AG vereinbarten und in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) aufgeführten Leistungen. Ergänzend gelten die Bestimmungen des schweizerischen Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG).

I	Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten .....	4
II	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten.....	5
A	Annullierungskosten .....	5
B	Medizinische Assistance .....	6
C	Reise Assistance.....	7
D	Assistance im Todesfall .....	8
E	Such- und Bergungskosten.....	8
III	Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten .....	8
F	Serviceleistungen ohne Kostenübernahme .....	8

### I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten

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

#### 1 Versicherte Personen

Versichert bzw. anspruchsberechtigt ist/sind die in der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) als versichert aufgeführte/-n Person/-en.

#### 2 Örtlicher Geltungsbereich

Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungs- bzw. Servicekomponenten gilt die Versicherung weltweit.

#### 3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

3.1 Nicht versichert ist ein Ereignis, welches bei Versicherungsbeitritt, bei der Reisebuchung oder beim Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten oder dessen Eintritt für die versicherte Person bei Versicherungsbeitritt, bei der Reisebuchung oder beim Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.

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, Trainings und sonstigen Fahrten auf Renn- oder Trainingsstrecken;
- Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich die versicherte Person wesentlich einer Gefahr aussetzt, beispielsweise Tauchen in einer Tiefe von mehr als 40 m, Canyoning, Bungee-Jumping, Paragliding sowie Klettern, Bergsteigen und Bergtouren ab einer Höhe von 5000 m, Teilnahme an Expeditionen usw.;
- grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen;
- Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten.

3.3 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.

3.4 Nicht versichert sind Ereignisse in Ländern oder Regionen, für welche die Schweizer Behörden (das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA, das Bundesamt für Gesundheit BAG, die Weltgesundheitsorganisation WHO) von einer Reisedurchführung im Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits abgeraten haben.

3.5 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Anordnungen, z. B. Flughafenschliessung/Lufttraumschliessung, Strassenperrungen, Quarantänemassnahmen, polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.

3.6 Nicht versichert sind Reisen, deren Zweck eine medizinische Behandlung ist.

3.7 Nicht versichert sind Ereignisse im Zusammenhang mit einem Gutachter (Experte, Arzt usw.), welcher direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.

3.8 Nicht versichert sind Ereignisse im Zusammenhang mit Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Schweiz, die auf die Vertragsparteien direkt anwendbar sind und dem Versicherungsschutz entgegenstehen. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos, die durch die Vereinten Nationen, die Europäische Union oder die Vereinigten Staaten von Amerika er-

lassen werden, soweit diesen nicht schweizerische Rechtsvorschriften entgegenstehen.

3.9 Nicht versichert sind Umtriebe, die mit einem versicherten Ereignis in Zusammenhang stehen, z. B. Kosten für die Wiederbeschaffung der versicherten Sachen oder polizeiliche Zwecke.

3.10 Nicht versichert sind Kosten im Zusammenhang mit Entführungen.

#### 4 Pflichten im Schadenfall

4.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.

4.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u. a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der unter Ziffer I 11 genannten Kontaktadresse).

4.3 Wenn der Schaden wegen einer Krankheit oder eines Unfalls eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Allianz Global Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.

4.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche Allianz Global Assistance erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an Allianz Global Assistance abtreten.

4.5 Die Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-assistance.ch/schaden](http://www.allianz-assistance.ch/schaden)

#### 5 Verletzung der Pflichten

Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann Allianz Global Assistance die Leistungen verweigern oder kürzen.

#### 6 Definitionen

##### 6.1 Nahestehende Personen

Nahestehende Personen sind:

- Angehörige (Ehegatte/-gattin, Eltern, Kinder, Schwiegereltern, Grosseltern und Geschwister);
- Lebenspartner/-in sowie dessen/deren Eltern und Kinder;
- Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen;
- sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht.

##### 6.2 Schweiz

Für den Versicherungsschutz fallen unter den Geltungsbereich Schweiz die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

##### 6.3 Europa

Unter den Geltungsbereich Europa fallen sämtliche zum europäischen Kontinent zählende Staaten sowie die Mittelmeer- und die Kanarischen Inseln, Madeira sowie die aussereuropäischen Mittelmeerrandstaaten. Die Ostgrenze nördlich der Türkei bilden die Staaten Aserbaidschan, Armenien und Georgien sowie der Gebirgskamm des Urals.

##### 6.4 Reise

Eine Reise beinhaltet entweder einen Hin- und Rückflug oder mindestens eine Übernachtung ausserhalb des Wohnortes sowie einen Hin- und Rückweg unter Ausschluss von Arbeitswegen. Die maximale Dauer einer Reise im Sinne dieser AVB ist auf insgesamt 31 Tage beschränkt.

##### 6.5 Reiseunternehmen

Als Reiseunternehmen (Reiseveranstalter/-vermittler, Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels, Veranstalter von Kursen usw.) gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrags mit der und für die versicherte Person Reiseleistungen erbringen.

##### 6.6 Öffentliche Verkehrsmittel

Als öffentliche Verkehrsmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Reiseticket zu lösen ist. Taxis, Mietwagen und Flugzeuge gelten nicht als öffentliche Verkehrsmittel.

6.7	Schwere Krankheit / schwerer Unfall Krankheiten bzw. Unfälle gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Reiseunfähigkeit resultiert.
6.8	Personenunfall Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.
6.9	Motorfahrzeugunfall Als Unfall gilt ein Schaden am versicherten Motorfahrzeug durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis, aufgrund dessen die Weiterfahrt verunmöglicht wird oder gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse wie Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie Ein- und Versinken.
6.10	Panne Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des versicherten Fahrzeugs infolge eines elektrischen oder mechanischen Defekts, das eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden Reifendefekt, Treibstoffmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder Tanken des falschen Treibstoffs gelten nicht als Panne und sind nicht versichert.
6.11	Naturkatastrophe Aussergewöhnlich schwerwiegendes Naturereignis, das unmittelbar und an dem vom Ereignis betroffenen Ort eine grössere Anzahl an Menschenleben fordert und verheerenden materiellen Schaden an der öffentlichen Infrastruktur verursacht.
6.12	Elementarschäden Als Elementarschäden gelten Schäden, die sich aufgrund von Elementarereignissen wie Hochwasser, Überschwemmung, Sturm (Wind von mindestens 75 km/h), Hagel, Lawine, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag oder Erdbeben ereignen. Schäden infolge von Erdbeben oder Vulkanausbrüchen gelten nicht als Elementarschäden.
6.13	Behördliche Anordnung Eine behördliche Anordnung ist die von einer Behörde (Bund, Kanton oder Gemeinde) an eine natürliche oder juristische Person gerichtete, öffentlich-rechtliche Weisung, ein bestimmtes Verhalten (Handlung, Duldung, Unterlassung) zu befolgen. Hierzu gehören beispielsweise Flughafenschliessungen/Luftraumschliessungen, Strassensperrungen, Quarantänemassnahmen, polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.
7	Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritten

7.1	Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt Allianz Global Assistance ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrags. In einem solchen Fall gelangen die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung zur Anwendung.
7.2	Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen (freiwilligen oder obligatorischen) Versicherungsvertrag, beschränkt sich die Deckung auf den Teil der Allianz Global Assistance-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrags übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
7.3	Erbringt Allianz Global Assistance trotz eines vorhandenen Subsidiaritätsbestands Leistungen, gelten diese als Vorschuss und die versicherte bzw. begünstigte Person tritt ihre Ansprüche gegenüber den Dritten (freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an Allianz Global Assistance ab.
7.4	Ist die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrags. Ist Allianz Global Assistance anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der von der Allianz Global Assistance erhaltenen Entschädigung abzutreten.

## 8 Verjährung

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

## 9 Gerichtsstand und anwendbares Recht

9.1	Klagen gegen Allianz Global Assistance können beim Gericht am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
9.2	Ergänzend zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

## 10 Normenhierarchie

10.1	Die Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten gehen den Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten vor.
10.2	Bei sprachlichen Differenzen zwischen den französischen und deutschen AVB gilt im Zweifelsfall immer die deutsche Version.

## 11 Kontaktadresse

Allianz Global Assistance  
Hertistrasse 2  
Postfach  
8304 Wallisellen  
info@allianz-assistance.ch

## II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten

### A Annullierungskosten

#### 1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

#### 2 Zeitlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz beginnt am Tag der Ausstellung der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) und endet mit dem Antritt der versicherten Reise. Als Reiseantritt gilt das Betreten des gebuchten Transportmittels beziehungsweise der Bezug der gebuchten Unterkunft (Hotel, Ferienwohnung usw.), falls kein Transportmittel gebucht wurde.

#### 3 Versicherte Ereignisse

3.1	Schwere Krankheit, schwerer Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen
3.1.1	Schwere Krankheit, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder Tod einer der folgenden Personen, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsbeitritts eingetreten ist: <ul style="list-style-type: none"> <li>– der versicherten Person;</li> <li>– einer mitreisenden Person, welche die gleiche Reise gebucht hat und diese annulliert;</li> <li>– einer nicht mitreisenden Person, die der versicherten Person nahesteht;</li> <li>– der Stellvertretung am Arbeitsplatz, falls die Anwesenheit der versicherten Person unerlässlich ist.</li> </ul> <p>Haben mehrere versicherte Personen die gleiche Reise gebucht, kann diese von maximal sechs Personen annulliert werden, wenn eine mitreisende versicherte Person aufgrund eines der oben erwähnten Ereignisse die Reise annulliert.</p>
3.1.2	Bei psychischen Krankheiten besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn <ul style="list-style-type: none"> <li>– ein Psychiater die Reise- und Arbeitsunfähigkeit bescheinigt und</li> <li>– die Arbeitsunfähigkeit durch Beibringen einer Abwesenheitsbestätigung des Arbeitgebers belegt wird.</li> </ul>
3.1.3	Bei chronischer Krankheit besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn die Reise wegen einer ärztlich attestierten unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts der Gesundheitszustand nachweisbar stabil und die Person reisefähig war.
3.2	Schwangerschaft Bei Schwangerschaft der versicherten oder mitreisenden Person besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der Reisebuchung bzw. nach dem Versicherungsbeitritt eingetreten ist und das Rückreisedatum über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der Reisebuchung bzw. nach Versicherungsbeitritt eingetreten ist und für den Reiseort eine Impfung vorgeschrieben wird, die ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.
3.3	Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort Wenn das Eigentum einer versicherten Person an ihrem Wohnort infolge Diebstahls, Feuer-, Wasser- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wurde und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.

- 3.4 Verspätung oder Ausfall des öffentlichen Verkehrsmittels auf der Anreise  
Wenn der Antritt der gebuchten Reise verunmöglicht wird, weil das für die Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort verwendete öffentliche Verkehrsmittel sich verspätet oder ausfällt.
- 3.5 Ausfall des Fahrzeugs auf der Anreise infolge Panne oder Unfalls  
Wenn während der direkten Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch eine Panne oder einen Unfall fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Treibstoffpannen sind nicht versichert.
- 3.6 Arbeitslosigkeit / unerwarteter Stellenantritt  
Wenn die versicherte Person innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise unvorhergesehen eine Stelle antritt bzw. der unvorhergesehene Stellenantritt in den Reisezeitraum fällt oder wenn die versicherte Person ohne eigenes Verschulden innerhalb der letzten 30 Tage vor Reiseantritt die Kündigung ihres Anstellungsverhältnisses erhält.
- 3.7 Behördliche Vorladung  
Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeugin oder als Geschworene vor einem Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss in die Reisezeit fallen.
- 3.8 Diebstahl von Reisepass oder Identitätskarte  
Wenn der versicherten Person unmittelbar vor der Abreise der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen und dadurch der Reiseantritt verunmöglicht wird. Hinweis: An verschiedenen Flughäfen befinden sich Notpassbüros.

#### 4 Versicherte Leistungen

- 4.1 Annullierungskosten  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt Allianz Global Assistance die gegenüber der Versicherungsnehmerin vertraglich geschuldeten Annullierungskosten bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme. Der versicherten Person von der Versicherungsnehmerin verrechnete Kosten für vor der erfolgten Annullierung getätigte Umbuchungen von Leistungen werden nur übernommen, wenn die betreffenden Umbuchungen auf ein gemäss Ziffer II A 3 versichertes Ereignis zurückzuführen sind. Keine Entschädigung wird entrichtet für Kosten, Gebühren oder Guthabenvermindierungen infolge des Verlusts bzw. Verfalls von Flugmeilen, Preisgewinnen oder anderen Nutzungsrechten (Time-Sharing usw.).
- 4.2 Verspäteter Reiseantritt  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verspätet antritt, übernimmt Allianz Global Assistance anstelle der Annullierungskosten maximal bis zu deren Höhe:
- die zusätzlichen Reisekosten, die durch die verspätete Abreise entstehen;
  - die Kosten für den nicht genutzten Teil des Aufenthalts, anteilmässig zum versicherten Arrangementpreis (ohne Transportkosten); der Anreisetag gilt als genutzter Reisetag.
- 4.3 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

#### 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 3)

- 5.1 Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- 5.2 Wenn ein unter Ziffer II A 3.1 und II A 3.2 aufgeführtes Ereignis nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestellt und mittels eines Arzzeugnisses mit Diagnose belegt wurde.
- 5.3 Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringen kann, die Reise absagt oder aufgrund der konkreten Umstände absagen müsste. Zu den konkreten Umständen, unter denen die Reise abgesagt werden müsste, zählen u. a. die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten, nicht in das betroffene Gebiet zu reisen.
- 5.4 Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.
- 5.5 Nicht versichert sind Annullierungskosten, sofern die Annullierung den Umständen nach wegen einer psychischen Reaktion auf eine Gesundheitsgefährdung, einen Terrorakt, ein Flugunglück oder eine Naturkatastrophe zurückzuführen ist oder aufgrund der Befürchtung von Unruhen, Kriegereignissen, Terrorakten oder infolge Aviophobie (Flugangst) erfolgt ist.

#### 6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4)

- 6.1 Um die Leistungen der Allianz Global Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Leis-

tung beim Reiseunternehmen oder Vermieter/Kursanbieter annullieren.

- 6.2 Im Schadenfall sind der Allianz Global Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 11):
- Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-assistance.ch/schaden](http://www.allianz-assistance.ch/schaden);
  - Versicherungsnachweis;
  - Annullierungskostenrechnung;
  - Buchungsbestätigung;
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arzzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeibericht usw.).

## B Medizinische Assistance

### 1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 2 Zeitlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während der in der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin vereinbarten Reisedauer.

### 3 Versicherte Ereignisse

Schwere Krankheit, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder unerwartete Verschlimmerung einer chronischen Krankheit  
Wenn bei der versicherten Person während der Reise eine schwere Krankheit, ein schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder eine ärztlich attestierte unerwartete Verschlimmerung einer chronischen Krankheit eintritt.

### 4 Versicherte Leistungen

Um die Leistungen der Allianz Global Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen. Bei den medizinischen Leistungen entscheiden alleine die Ärzte der Allianz Global Assistance über die Notwendigkeit sowie die Art und den Zeitpunkt der Massnahme. Die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet):

Telefon +41 44 202 00 00  
Telefax +41 44 283 33 33

Wenn die versicherte Person während einer Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses die gebuchte Reise abbrechen, unterbrechen oder verlängern muss, übernimmt Allianz Global Assistance folgende Kosten:

- 4.1 Überführung ins nächstgelegene geeignete Krankenhaus  
Organisation und Kostenübernahme der Überführung in das nächstgelegene, für die Behandlung geeignete Krankenhaus aufgrund eines entsprechenden medizinischen Befunds.
- 4.2 Medizinisch betreute Repatriierung in ein Krankenhaus am Wohnort  
Organisation und Kostenübernahme einer medizinisch betreuten Repatriierung in ein für die Behandlung geeignetes Krankenhaus am Wohnort der versicherten Person, falls medizinisch erforderlich.
- 4.3 Extra-Rückreise an den Wohnort ohne medizinische Begleitung  
Organisation und Kostenübernahme einer Extra-Rückreise aufgrund eines medizinischen Befunds ohne Begleitung durch medizinisches Pflegepersonal an den Wohnort der versicherten Person.
- 4.4 Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder  
Organisation und Kostenübernahme für die Hin- und Rückreise einer Betreuungsperson (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) für minderjährige Kinder, welche aufgrund einer Repatriierung oder Extra-Rückreise von beiden Elternteilen oder des einzig an der Reise teilnehmenden Elternteils an den Wohnort die Reise alleine fortsetzen oder zurückkehren müssten.
- 4.5 Besuchsreise  
Organisation und Kostenübernahme einer Besuchsreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse, Mittelklassehotel) bis maximal CHF 5'000.– für höchstens zwei nahestehende Personen an das Krankenbett, falls die versicherte Person im Ausland mehr als sieben Tage hospitalisiert werden muss oder sich in einem lebensbedrohlichen gesundheitlichen Zustand befindet.

- 4.6 Nicht genutzter Teil der Reise  
Wenn die versicherte Person die Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses vorzeitig abbrechen muss, werden die Kosten für den nicht genutzten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den in der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin) angegebenen Betrag begrenzt. Falls die Angabe dort fehlt, ist die Entschädigung auf den Betrag der versicherten Annullierungskosten begrenzt. Keine Rückerstattung erfolgt für die Kosten der ursprünglich gebuchten Rückreise sowie für die nicht genutzten, ursprünglich gebuchten Unterkunftsleistungen, sofern Allianz Global Assistance die Kosten einer Ersatzunterkunft übernimmt.
- 4.7 Unvorhergesehene Auslagen  
Übernahme der Mehrkosten bis insgesamt CHF 750.– pro versicherte Person, wenn im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxigebühren, Unterkunfts-, Telefonkosten usw.) anfallen. Zusätzliche Begrenzung der Entschädigung für Telefonkosten auf maximal CHF 200.– innerhalb dieser Limite.
- 4.8 Zusätzliche Kommunikationskosten bei verspäteter Rückreise  
Übernahme zusätzlich entstandener Kommunikationskosten (Telefon/Datenpaket) bis zu maximal weiteren CHF 150.– pro Ereignis, wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verlängern muss.

## 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 3)

- 5.1 Wenn die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale den Leistungen nicht vorgängig zugestimmt hat.
- 5.2 Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen.
- 5.3 Kosten für Verpflegung, Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

## 6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4)

- 6.1 Um die Leistungen der Allianz Global Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen (vgl. Ziffer II B 4).
- 6.2 Im Schadenfall sind der Allianz Global Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 11):
- Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-assistance.ch/schaden](http://www.allianz-assistance.ch/schaden);
  - Versicherungsnachweis;
  - Buchungsbestätigung;
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose);
  - Quittungen für unvorhergesehene Auslagen/Mehrkosten.

## C Reise Assistance

### 1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 2 Zeitlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während der in der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin vereinbarten Reisedauer.

### 3 Versicherte Ereignisse

- 3.1 Schwere Krankheit, schwerer Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen oder unerwartete Verschlimmerung einer chronischen Krankheit während der Reise:
- einer mitreisenden Person;
  - einer nicht mitreisenden Person, die der versicherten Person nahesteht;
  - der Stellvertretung am Arbeitsplatz, falls die Anwesenheit der versicherten Person unerlässlich ist.
- Ist die Person, welche den Abbruch, den Unterbruch oder die Verlängerung der Reise durch ein versichertes Ereignis auslöst, mit der versicherten Person weder verwandt noch verschwägert, so besteht ein Leistungsanspruch nur, wenn letztere die Reise allein fortsetzen müsste (gilt bei Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden).

- 3.2 Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort  
Wenn das Eigentum einer versicherten Person an ihrem Wohnort infolge Diebstahls, Feuer-, Wasser- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wurde und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.
- 3.3 Ausfall des öffentlichen Verkehrsmittels infolge Panne oder Unfalls  
Wenn das für die Reise gebuchte oder genutzte öffentliche Verkehrsmittel infolge Panne oder Unfalls ausfällt und deshalb die programmgemässe Fortsetzung der Reise der versicherten Person nicht gewährleistet ist. Verspätungen oder Umwege der gebuchten oder genutzten öffentlichen Verkehrsmittel gelten nicht als Ausfall.
- 3.4 Auswirkungen von Dokumentendiebstahl  
Wenn bei Diebstahl von persönlichen Dokumenten (Pass, Identitätskarte, Reisetickets und Beherbergungsvoucher) die Fortsetzung der Reise oder die Rückreise der versicherten Person in die Schweiz vorübergehend verunmöglicht wird.

## 4 Versicherte Leistungen

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

Telefon +41 44 202 00 00  
Telefax +41 44 283 33 33

Wenn die versicherte Person während einer Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses die gebuchte Reise abbrechen, unterbrechen oder verlängern muss, übernimmt Allianz Global Assistance folgende Kosten:

- 4.1 Extra-Rückreise bei vorzeitigem Reiseabbruch oder verspäteter Rückreise  
Organisation und Kostenübernahme der Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) an den Wohnort der versicherten Person.
- 4.2 Temporäre Rückreise  
Organisation und Kostenübernahme einer temporären Rückreise an den Wohnort der versicherten Person aufgrund eines Ereignisses gemäss Ziffer II C 3.1 oder II C 3.2. Die Auslagen für den nicht genutzten Teil der Reise werden nicht erstattet.
- 4.3 Mehrkosten bei Dokumentendiebstahl  
Organisation und Übernahme der Mehrkosten für den Aufenthalt (Hotel, Transportkosten vor Ort, Rückreisemehrkosten) bis maximal CHF 2'000.– pro Ereignis bei Diebstahl persönlicher Dokumente, welche eine Fortsetzung der Reise oder die Rückreise in die Schweiz vorübergehend verunmöglichen. Die unverzügliche Meldung des Diebstahls bei der zuständigen Polizeidienststelle wird vorausgesetzt. Eine Entschädigung für weitere unvorhergesehene Auslagen entfällt.
- 4.4 Nicht genutzter Teil der Reise  
Wenn die versicherte Person die Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses vorzeitig abbrechen muss, werden die Kosten für den nicht genutzten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den in der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung) der Versicherungsnehmerin angegebenen Betrag begrenzt. Falls die Angabe dort fehlt, ist die Entschädigung auf den Betrag der versicherten Annullierungskosten begrenzt. Keine Rückerstattung erfolgt für die Kosten der ursprünglich gebuchten Rückreise sowie für die nicht genutzten, ursprünglich gebuchten Unterkunftsleistungen, sofern Allianz Global Assistance die Kosten einer Ersatzunterkunft übernimmt.
- 4.5 Unvorhergesehene Auslagen  
Übernahme der Mehrkosten bis insgesamt CHF 750.– pro versicherte Person, wenn im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxigebühren, Unterkunfts-, Telefonkosten usw.) anfallen. Zusätzliche Begrenzung der Entschädigung für Telefonkosten auf maximal CHF 200.– innerhalb dieser Limite.

## 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 3)

- 5.1 Wenn die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale den Leistungen nicht vorgängig zugestimmt hat.
- 5.2 Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt, die Reise abbricht oder aufgrund der konkreten Umstände absagen respektive abbrechen müsste. Zu den konkreten Umständen, unter denen die Reise abgesagt oder abgebrochen werden müsste, zählen u. a. die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten, nicht in das betroffene Gebiet zu reisen.
- 5.3 Kosten für Verpflegung, Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

- 6.1 Um die Leistungen der Allianz Global Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu all-fälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen (vgl. Ziffer II C 4).
- 6.2 Im Schadenfall sind der Allianz Global Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 11):
- Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-assistance.ch/schaden](http://www.allianz-assistance.ch/schaden);
  - Versicherungsnachweis;
  - Buchungsbestätigung;
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeibericht usw.);
  - Quittungen für unvorhergesehene Auslagen/Mehrkosten.

## D Assistance im Todesfall

### 1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 2 Zeitlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während der in der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung der Versicherungsnehmerin vereinbarten Reisedauer.

### 3 Versichertes Ereignis

Todesfall einer versicherten Person während der Reise.

### 4 Versicherte Leistungen

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

Telefon +41 44 202 00 00  
Telefax +41 44 283 33 33

Wenn eine versicherte Person während der Reise verstirbt, erbringt Allianz Global Assistance eine der nachfolgenden Leistungen (Ziffer II D 4.1 oder II D 4.2):

#### 4.1 Rückführung im Todesfall

Organisation und Übernahme der Kosten für die Kremation (inkl. Urne) ausserhalb des Wohnstaates oder für die Kosten eines Sarges gemäss den Mindestvorschriften des internationalen Abkommens über Leichenbeförderung (Zinksarg oder -auskleidung) sowie die Kosten für die Rückführung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Die Entsorgung des Zinksargs ist ebenfalls gedeckt.

#### 4.2 Mehrkosten der mitreisenden Personen bei Beerdigung vor Ort

Übernahme der Kosten für die Unterkunft mitreisender Personen am Ort der Beerdigung bis maximal CHF 300.– pro Ereignis. Es werden keine weiteren Kosten entschädigt.

#### 4.3 Nicht genutzter Teil der Reise

Wenn die versicherte Person während der Reise verstirbt, werden die Kosten für den nicht genutzten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den in der Versicherungsbestätigung (ggf. identisch mit der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung) der Versicherungsnehmerin angegebenen Betrag begrenzt. Falls die Angabe dort fehlt, ist die Entschädigung auf den Betrag der versicherten Annullierungskosten begrenzt. Keine Rückerstattung erfolgt für die Kosten der ursprünglich gebuchten Rückreise.

### 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 3)

Wenn die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale den Leistungen nicht vorgängig zugestimmt hat.

- 6.1 Um die Leistungen der Allianz Global Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu all-fälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen (vgl. Ziffer II D 4).
- 6.2 Im Schadenfall sind der Allianz Global Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 11):
- Versicherungsnachweis;
  - Buchungsbestätigung;
  - Todesanzeige oder Todesurkunde;
  - Quittungen für Mehrkosten.

## E Such- und Bergungskosten

### 1 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 2 Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich

Die Versicherung gilt für Reisen auf der ganzen Welt, mit Ausnahme der Schweiz, des Fürstentums Liechtenstein und des Staates, in dem die versicherte Person ihren zivilrechtlichen Wohnsitz hat, falls davon abweichend.

### 3 Versichertes Ereignis

Wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss. Zur Unterstützung kann die Allianz Global Assistance-Notrufzentrale rund um die Uhr kontaktiert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet):

Telefon +41 44 202 00 00  
Telefax +41 44 283 33 33

### 4 Versicherte Leistungen

Übernahme der notwendigen Such- und Bergungskosten.

### 5 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4)

- 5.1 Um die Leistungen der Allianz Global Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Allianz Global Assistance schriftlich melden.
- 5.2 Im Schadenfall sind der Allianz Global Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 11):
- Versicherungsnachweis;
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose);
  - Rechnung des Rettungsunternehmens.

## III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten

### F Serviceleistungen ohne Kostenübernahme

#### 1 Vermittlungs- und Benachrichtigungsservice

- 1.1 Vermittlung von Krankenhäusern und Ärzten im Ausland  
Allianz Global Assistance vermittelt der versicherten Person bei Bedarf einen Korrespondenzarzt oder ein Krankenhaus in der Gegend des Aufenthalts. Bei Verständigungsproblemen leistet Allianz Global Assistance Übersetzungshilfe.
- 1.2 Benachrichtigungsservice für Angehörige und Arbeitgeber  
Falls Allianz Global Assistance Massnahmen organisiert, informiert sie bei Bedarf die Angehörigen und den Arbeitgeber der versicherten Person über den Sachverhalt und die getroffenen Massnahmen.

## 2 Kostenvorschuss an ein Krankenhaus

---

Wenn bei der versicherten Person während der Reise eine schwere Krankheit, ein schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder eine ärztlich attestierte unerwartete Verschlimmerung einer chronischen Krankheit eintritt und sie ausserhalb des Wohnstaates hospitalisiert werden muss, leistet Allianz Global Assistance falls notwendig einen Vorschuss bis CHF 5'000.– an die Krankenhauskosten. Der vorgeleistete Betrag ist der Allianz Global Assistance innert 30 Tagen nach Entlassung aus dem Krankenhaus zurückzuzahlen.

## 3 Home Care

---

Wenn während einer Reise Notsituationen am ständigen Wohnsitz der versicherten Person in der Schweiz infolge Feuer-, Elementar-, Einbruch- oder Wasserereignisse sowie bei Glasbruch eintreten, gibt Allianz Global Assistance der versicherten Person die Telefonnummer eines geeigneten Handwerkers an. Dieser ist von der versicherten Person aufzubieten und führt die Sofortmassnahmen so aus, dass kein weiterer Schaden entsteht. Die Kosten für die notfallmässige Behebung des Schadens sind durch die versicherte Person zu tragen. Sie erhält die Rechnung direkt vom aufgegebenen Handwerker.

## 4 Kontakt für Serviceleistungen

---

Um die unter Ziffer III F 1 bis III F 3 aufgeführten Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen, kann die versicherte Person rund um die Uhr während 365 Tagen sowohl vor als auch während der Reise auf folgende Nummern zugreifen:

Telefon	+41 44 202 00 00
Telefax	+41 44 283 33 33

## 5 Haftung

---

Allianz Global Assistance haftet nicht für:

- Vermögens- und Folgeschäden sowie Gesundheitseinschränkungen, die aus den Informationen der jeweiligen Serviceleistungen resultieren;
- Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Leistungserbringer bzw. Institutionen entstehen, sowie für Schäden und Folgeschäden, die während und nach deren Arbeit auftreten;
- Vermögensschäden, die infolge des Verlusts von Kredit-, Bank- und Postkarten auftreten.

Global Assistance

**Allianz** 

**Allianz Global Assistance**

Hertistrasse 2

8304 Wallisellen

Tel. +41 44 283 32 22

Fax +41 44 283 33 83

[info@allianz-assistance.ch](mailto:info@allianz-assistance.ch)

[www.allianz-assistance.ch](http://www.allianz-assistance.ch)