

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) AVB Einzelversicherung MultiAssistance (Ausgabe Juni 2012)

Die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend AGA genannt, haftet für die in diesem Versicherungsdokument aufgeführten Leistungen. Diese sind definiert durch die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) sowie ergänzend durch die Bestimmungen des Schweizerischen Versicherungsvertrags-Gesetzes.

Inhalt

Kundeninformationen nach VVG	2
Übersicht über die Versicherungsleistungen	3
I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten	3
II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten	5
A Rechtsschutz	5
B Auto-Assistance	6
C Reifenversicherung	7
D Assistance	8
E Such- und Bergungskosten	9
F Flugverspätung	9
G Annullierung	10
III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Serviceleistungen	11
H Travel Hotline	11
I Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS)	11
J Handy-Sperrservice	11
K Home Care	12

Global Assistance

Allianz 



Kundeninformationen nach VVG

Die nachfolgende Kundeninformation gibt in übersichtlicher und knapper Form einen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Einzelversicherungsvertrages (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG).

Wer ist Versicherer?

Der Versicherer ist die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend AGA genannt, mit Sitz an der Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. In Bezug auf die Rechtsschutzversicherung ist der Versicherer die CAP Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der Badenerstrasse 694, 8048 Zürich.

Wer ist Versicherungsnehmerin?

Versicherungsnehmer ist der auf dem Versicherungsausweis bezeichnete Fahrzeughalter (natürliche Person, keine juristische Person).

Welche Risiken sind versichert und wie ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Die versicherten Risiken sowie der Umfang des Versicherungsschutzes ergeben sich aus der Versicherungsbestätigung und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Welche Personen sind versichert?

Der auf dem Versicherungsausweis bezeichnete Fahrzeughalter (natürliche Person, keine juristische Person) sowie alle mit ihm im gleichen Haushalt lebenden Personen und seine nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder. Die versicherten Personen ergeben sich aus der Versicherungsbestätigung und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

- Ereignisse, die bei Beitritt zur Kollektivversicherung oder Reisebuchung bereits eingetreten sind oder deren Eintritt für die versicherte Person bei Beitritt zur Kollektivversicherung oder Reisebuchung erkennbar waren.
- Ereignisse im Zusammenhang mit Epidemien oder Pandemien.
- Ereignisse im Zusammenhang mit der Teilnahme an gewagten Handlungen bei denen man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt.

Diese Auflistung enthält nur die gebräuchlichsten Ausschlüsse. Weitere Ausschlüsse ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG.

Wie hoch ist die Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt von den jeweiligen versicherten Risiken und der gewünschten Deckung ab.

Welche Pflichten haben die versicherten Personen?

- Ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (z.B. unverzügliche Meldung eines Schadenfalls an AGA).
- Alles zu unternehmen, was zur Minderung des Schadens und zu dessen Klärung beitragen kann (z.B. Ermächtigung Dritter der AGA zur Abklärung des Versicherungsfalles die entsprechenden Unterlagen, Informationen etc. herauszugeben).

Diese Auflistung enthält nur die gebräuchlichsten Pflichten. Weitere Pflichten ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG.

Wann beginnt und endet die Versicherung?

Die Versicherung gilt ein Jahr ab dem auf der Versicherungsbestätigung bezeichneten Beginndatum. Nach Ablauf dieses Jahres endet die Versicherung ohne Weiters an dem hierfür auf der Versicherungsbestätigung bezeichneten Tag.

Wie behandeln die AGA und die CAP Daten?

Die AGA bearbeitet Daten, die sich aus den Vertragsunterlagen oder der Vertragsabwicklung ergeben und verwendet diese insbesondere für die Bestimmung der Prämie, für die Risikoabklärung, für die Bearbeitung von Leistungsfällen, für statistische Auswertungen sowie für Marketingzwecke. Die Daten werden physisch oder elektronisch aufbewahrt. Falls erforderlich werden die Daten im erforderlichen Umfang an involvierte Dritte, namentlich andere beteiligte Versicherer, Behörden, Anwälte und externe Sachverständige weitergeleitet. Eine Datenweitergabe kann auch zum Zweck der Aufdeckung oder Verhinderung eines Versicherungsmisbrauchs erfolgen.





Übersicht über die Versicherungsleistungen

Versicherung	Versicherungsschutz	Versicherungssumme (maximal) pro Fall/Ereignis
Rechtsschutz	Rechtsschutz im Zusammenhang mit Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein Europa Ausserhalb Europa	CHF 250'000.- CHF 50'000.-
Auto-Assistance	Pannenhilfe und Abschleppen infolge von Unfall oder Panne. (Für bestimmte Leistungen besteht eine eingeschränkte Deckungssumme.)	unbegrenzt
Reifenversicherung	Beschädigung der Reifen	CHF 500.- pro Ereignis
Personen-Assistance	Medizinisch betreute Repatriierung an Wohnort, Extra-Rückreise, Reiseabbruch, Reiseunterbruch	unbegrenzt
Such- und Bergungskosten	Such- und Bergungskosten	CHF 30'000.-
Flugverspätung	Auslagen für Hotel, Umbuchung und Telefon bei Verpassen eines Anschlussfluges	CHF 2'000.–
Annullierung	Reiseannullierung und verspäteter Reiseantritt	CHF 20'000.–
Serviceleistungen	Umfang	
Travel Hotline	Telefonische Auskunft über Reiseinformationen, Krankenhäuser und bei kleineren medizinischen Problemen	kostenlose Serviceleistung
Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice	Sperrung von Kredit-, Bank-, Post- und Kundenkarten (KKS) infolge von Diebstahl, Raub oder Verlust	kostenlose Serviceleistung
Handy-Sperrservice	Sperrung des Mobiltelefons bei Diebstahl, Raub oder Verlust	kostenlose Serviceleistung
Home Care	Vermittlung von Telefonnummern von Handwerkern bei Notsituation zu Hause an Ihrem Wohnort	kostenlose Serviceleistung

I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten

Die Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten gelten nur sofern keine anders lautenden Bestimmungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten bzw. Serviceleistungen vorgesehen sind.

1 Versicherte Personen

1.1 Versichert bzw. berechtigt ist der auf der Versicherungsbestätigung bezeichnete Fahrzeughalter (natürliche Person, keine juristische Person) sowie die mit ihm im gleichen Haushalt lebenden Personen und seines nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder.

1.2 Versichert sind Personen gemäss Ziffer I 1.1 mit ständigem Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein.

2 Geltungsbereich

2.1 Die Versicherung gilt für Reisen weltweit, sofern in den Besonderen Bedingungen kein anderer Geltungsbereich erwähnt ist.

2.2 Die Versicherungsschutz gilt ein Jahr ab dem auf der Versicherungsbestätigung bezeichneten Beginndatum.

3 Pflichten im Schadenfall

3.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung des Schadens und zu dessen Klärung 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 den Gemeinsamen Bestimmungen 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 AGA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.

3.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche die AGA erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an die AGA abtreten.





- 3.5 Folgende Dokumente müssen der AGA bei der in den Gemeinsamen Bestimmungen genannten Kontaktadresse eingereicht werden (je nach versichertem Ereignis):
- Versicherungsnachweis (Police)
 - Annullierungskostenrechnung im Original
 - Beförderungsscheine (Flugtickets, Bahnбилlette), Eintrittskarten, Quittungen etc. im Original
 - Belege für unvorhergesehene Kosten im Original
 - Bescheinigung des Todesfalles
 - Buchungsbestätigung
 - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.)
 - Geschäftsreisebestätigung des Arbeitgebers
 - Kopie des Reisepasses mit Einreisestempel
 - Rechnungen über Arzt-, Arznei- und Krankenhauskosten sowie Arztrezepte im Original
 - Rechnungen über die versicherten, zusätzlichen Kosten im Original
 - Tatbestandsaufnahme
 - Vermisstenanzeige beim EDA
 - Verspätungsnachweis des Lufttransportunternehmens.

4 Verletzung der Pflichten

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

5 Nicht versicherte Ereignisse

- 5.1 Ist ein Ereignis bei Vertragsabschluss oder Reisebuchung bereits eingetreten oder war sein Eintritt für die versicherte Person bei Vertragsabschluss oder Reisebuchung erkennbar, besteht kein Anspruch auf Leistung.
- 5.2 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 man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt
 - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
 - Begehung von Verbrechen bzw. Vergehen oder der Versuch dazu
- 5.3 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.
- 5.4 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- 5.5 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z.B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreiseperrre.
- 5.6 Wenn der Zweck der Reise eine stationäre medizinische Behandlung ist.
- 5.7 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt, bzw. verschwägert ist.
- 5.8 Nicht versichert sind Kosten im Zusammenhang mit Entführungen.

6 Definitionen

6.1 Nahe stehende Personen

Nahe stehende Personen sind:

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

6.2 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.

6.3 Schweiz

Unter den Geltungsbereich Schweiz fallen die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

6.4 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, die sich aufgrund von Erdbeben oder Vulkanausbrüchen ereignen, gelten nicht als Elementarschäden.

6.5 Geldwerte

Als Geldwerte gelten Bargeld, Kreditkarten, Wertpapiere, Sparbücher, Edelmetalle (als Vorräte, Barren oder Handelswaren), Münzen, Medaillen, lose Edelsteine und Perlen.

6.6 Reise

Eine Reise beinhaltet entweder einen Hin- und Rückflug oder mindestens eine Übernachtung ausserhalb des üblichen Wohnsitzes sowie einen Hin- und Rückweg und dauert maximal 92 Tage.

6.7 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.

6.8 Öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel

Als öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Fahrschein zu lösen ist. Taxi und Mietwagen fallen nicht unter öffentliche Transportmittel.

6.9 Panne

Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des versicherten 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.





- 6.10 **Personenunfall**
Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.
- 6.11 **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 verunmöglichlicht oder bewirkt, dass eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse durch Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie durch Ein- und Versinken.
- 6.12 **Schwere Erkrankung / schwere Unfallfolgen**
Erkrankungen bzw. Unfallfolgen gelten als schwer, wenn darauf basierend eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit resultiert oder wenn sich daraus eine zwingende Reiseunfähigkeit ergibt.
- 7 Komplementärklausel**
- 7.1 Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen Versicherungsvertrag (freiwillige oder obligatorische Versicherung), beschränkt sich die Deckung auf den Teil der AGA-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
- 7.2 Hat die AGA trotzdem Leistungen für den gleichen Schaden erbracht, gelten diese als Vorschuss, und die versicherte Person tritt ihre Ansprüche gegen den Dritten (Haftpflichtiger, freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an die AGA ab.
- 8 Verjährung**
Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren zwei Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.
- 9 Normenhierarchie**
Die Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten gehen den Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten vor.
- 10 Gerichtsstand und anwendbares Recht**
- 10.1 Klagen gegen die AGA können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
- 10.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).
- 11 Kontaktadresse**
MultiAssistance, Hertistrasse 2, Postfach, CH-8304 Wallisellen

II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten

A Rechtsschutz

- 1 Gegenstand und Geltungsbereich**
Die versicherte Person geniesst Rechtsschutz ausschliesslich im Zusammenhang mit Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein. Risikoträgerin ist die CAP Rechtsschutz Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz in Zürich.
- 2 Versicherungssummen**
Die Versicherungssummen sind in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.
- 3 Ausschliesslich versicherte Streitigkeiten und Verfahren**
- 3.1 Verteidigung im Straf- und Administrativverfahren wegen Fahrlässigkeitsdelikten.
- 3.2 Geltendmachung von ausservertraglichen Haftpflichtansprüchen als Geschädigter von Unfällen jeglicher Art sowie bei Tötlichkeiten, Diebstahl oder Raub.
- 3.3 Streitigkeiten mit privaten oder öffentlichen Versicherungen, die den Versicherten decken.
- 3.4 Vertragliche Streitigkeiten aus folgenden, für die Reise oder auf der Reise geschlossenen Verträgen:
- Miete oder Leihe eines für den Strassenverkehr zugelassenen Fahrzeuges bis 3,5 t
 - Reparatur oder Transport eines solchen Fahrzeuges
 - Reise- und Beherbergungsvertrag
 - vorübergehende Miete einer Ferienwohnung
 - Personen- oder Gepäcktransport
- 4 Versicherungsleistungen**
- 4.1 Leistungen des Rechtsdienstes der CAP.
- 4.2 Geldleistungen bis zur maximalen Versicherungssumme pro Schadenfall bei Reisen für:
- Kosten von Expertisen und Analysen, die durch die CAP, den Anwalt der versicherten Person oder durch das Gericht in Auftrag gegeben worden sind
 - Gerichts- und Schiedsgerichtskosten
 - Parteientschädigungen
 - Anwalts honorare
 - notwendige Übersetzungskosten
 - Strafkautionen (nur vorschlussweise zur Vermeidung einer Untersuchungshaft). Davon abgezogen werden die dem Versicherten auf dem Prozessweg oder vergleichsweise zugesprochenen Interventionskosten.
- 5 Abwicklung eines Schadenfalles**
- 5.1 Der Bedarf an Rechtshilfe ist so rasch wie möglich zu melden an: CAP Rechtsschutz, Spezialgeschäft, Badenerstrasse 694, 8048 Zürich, Tel. +41 58 358 09 09, www.cap.ch, Referenz Z75.1.685.643.
- 5.2 Der Versicherte darf ohne Zustimmung der CAP – vorbehaltlich vorsorglicher Massnahmen zur Fristwahrung – keine Rechtsvertreter beauftragen, kein Verfahren einleiten, keinen Vergleich abschliessen und keine Rechtsmittel ergreifen. Zudem hat der Versicherte der CAP alle Unterlagen den Schadenfall betreffend zu übermitteln. Kommt der Versicherte diesen Verpflichtungen nicht nach, kann die CAP ihre Leistungen verweigern.
- 5.3 Wenn in einem Gerichts- oder Verwaltungsverfahren gemäss anwendbarem Prozessrecht der Beizug eines unabhängigen Rechtsvertreters notwendig ist oder wenn eine Interessenkollision entsteht (zwei CAP-Versicherte gehen gegeneinander vor oder ein Versicherter geht gegen eine Gesellschaft der Allianz-Gruppe vor), hat der Versicherte die freie Wahl des Rechtsvertreters. Akzeptiert die CAP den vorgeschlagenen Rechtsvertreter nicht, hat der Versicherte das Recht, drei andere Rechtsvertreter aus verschiedenen Kanzleien vorzuschlagen, von denen einer von der CAP angenommen werden muss.





- 5.4 Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Versicherten und der CAP hinsichtlich der zur Regelung des Schadenfalles zu ergreifenden Massnahmen kann der Versicherte die Beurteilung der Angelegenheit durch einen Schiedsrichter verlangen, der durch den Versicherten und die CAP gemeinsam bestimmt wird.
- 6 Nicht versicherte Fälle und Leistungen**
- 6.1 Wenn der Versicherte zum Zeitpunkt des Schadenfalls keinen gültigen Führerausweis besass oder zum Führen des Fahrzeuges nicht berechtigt war.
- 6.2 Bei Streitigkeiten mit Steuer- oder Zollbehörden oder Verfahren wegen Widerhandlungen gegen Steuer- oder Zollvorschriften (z.B. Schmuggel).
- 6.3 Wenn der Versicherte gegen die CAP, die AGA, die Emil Frey AG, deren Beauftragte oder Personen, die in einem Schadenfall Dienstleistungen erbringen, vorgehen will.
- 6.4 Wenn es sich um Streitigkeiten oder Interessenkonflikte zwischen Personen handelt, die durch dieselbe Police versichert sind (dieser Ausschluss bezieht sich auch auf die Versicherungsnehmerin selbst).
- 6.5 Wenn der Bedarf an Rechtshilfe nach Ende der Versicherung angemeldet wird.
- 6.6 Straf- und Verwaltungsverfahrenskosten.

B Auto-Assistance

1 Versicherte Fahrzeuge

Das von der versicherten Person als Lenker benutzte Motorfahrzeug (Personenwagen und Wohnmobile bis 3,5 t sowie Motorräder). Mitversichert sind zugelassene Campinganhänger und Wohnwagen. Taxis, Mietwagen, Fahrzeuge von Fahrschulen sowie Fahrzeuge mit Händlerkontrollschilder sind nicht versichert.

2 Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während des gesamten versicherten Jahres für Ereignisse in Europa. Bei Transporten übers Meer wird der Versicherungsschutz nicht unterbrochen, wenn die Abgangs- und Bestimmungsorte innerhalb dieser örtlichen Geltung liegen.

3 Versicherungssumme

Die Versicherungssummen sind in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

4 Versicherte Ereignisse und Leistungen

Sämtliche Auto-Assistance-Leistungen müssen in jedem Fall bei der MultiAssistance-Zentrale telefonisch angefordert werden (Gespräche mit der MultiAssistance-Zentrale werden aufgezeichnet):

Telefon 0800 11 55 33
 Telefon +41 44 283 33 69
 Telefax +41 44 283 33 33

Die Leistungen der Auto-Assistance können nicht mit den Leistungen anderer Assistance-Anbieter kumuliert werden.

4.1 Pannenhilfe / Abschleppen / Bergung

1 Wenn das Fahrzeug infolge einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrtüchtig ist, organisiert und bezahlt die MultiAssistance die Pannenhilfe am Ort des Ereignisses oder das Abschleppen in eine nahe gelegene und MultiAssurance vermittelnde Garage oder zum nächstgelegenen Marken-Vertragshändler.

2 Die Kosten für die Bergung nach einem Unfall (Rückführung des Fahrzeuges auf die Fahrbahn) sind bis CHF 2'000.– versichert.

4.2 Übernachtung / Heimreise / Mietwagen

Wenn das Fahrzeug gestohlen wurde oder nach einer Panne oder einem Unfall nicht am gleichen Tag (im Ausland aufgrund einer Expertise nicht innerhalb von 48 Stunden) in einer dem Ort des Ereignisses nahe gelegenen, geeigneten und MultiAssurance vermittelnden Garage oder bei dem nächstgelegenen Marken-Vertragshändler repariert werden kann, organisiert und bezahlt die MultiAssistance aufgrund eines Anrufes eine der drei folgenden Leistungen:

4.2.1 Übernachtung

Wenn das Fahrzeug nicht am gleichen Tag repariert werden kann oder bei Diebstahl nicht gleichentags die Rück- oder Weiterreise möglich ist, organisiert und bezahlt die MultiAssistance in der Schweiz eine Übernachtung bis CHF 120.– pro Insasse, im Ausland maximal zwei Übernachtungen bis CHF 120.– pro Insasse und Nacht.

oder

4.2.2 Heimreise

Die Heimreise aller Insassen an den Wohnort der versicherten Person mit einem öffentlichen Verkehrsmittel (Schweiz: Bahnbillett 1. Klasse / Ausland: Bahnbillett 1. Klasse oder Flugbillett Economy-Klasse, wenn die Bahnreise 6 Stunden übersteigt). Erfolgt die Rückreise in der Schweiz mit einem Taxi, weil kein öffentliches Transportmittel verkehrt, so beträgt die Vergütung dieser Kosten höchstens CHF 300.–

oder

4.2.3 Mietwagen

Bei Ereignissen im Ausland organisiert und bezahlt die MultiAssistance für die Weiter- oder Rückreise ein Mietfahrzeug für maximal 5 Tage und bis CHF 1'500.–. Benzinkosten und sonstige Nebenkosten werden nicht übernommen. Der Versicherte verpflichtet sich, die vertraglichen Bestimmungen der Mietwagenfirma zu erfüllen.

4.3 Taxikosten

Fallen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis gemäss Ziffer II B 4.2 Taxikosten an, übernimmt die MultiAssistance diese bis maximal CHF 50.– pro Ereignis.

4.4 Rücktransport des Fahrzeuges

Wenn das Fahrzeug im Ausland nicht innert 48 Stunden repariert werden kann, organisiert und bezahlt die MultiAssistance den Rücktransport des fahrtüchtigen oder wieder gefundenen Fahrzeuges zur nächstgelegenen, MultiAssurance vermittelnden Garage am Wohnort der versicherten Person oder zu einer Reparaturwerkstatt am Wohnort der versicherten Person. Bei einem Rücktransport aus dem Ausland erfolgt die Übernahme der Transportkosten nur, sofern die Transportkosten tiefer als der Zeitwert des Fahrzeuges nach dem Ereignis sind. Wird das Fahrzeug nicht in die Schweiz zurückgeführt, organisiert die AGA die Entsorgung und übernimmt die Zollkosten.

4.5 Abholung des wieder fahrtüchtigen Fahrzeuges

Wenn das Fahrzeug in der Schweiz nicht am gleichen Tag repariert werden kann, bezahlt die MutiAssistance einer versicherten Person oder einem Beauftragten die Kosten für das öffentliche Verkehrsmittel (Bahnbillett 1. Klasse) zur Abholung des reparierten Fahrzeuges.





- 4.6 Rückführung durch Chauffeur
Wenn der Lenker schwer erkrankt, schwer verletzt wird oder stirbt und kein anderer Mitreisender das Fahrzeug zurückführen kann, organisiert und bezahlt die MultiAssistance die Rückführung der übrigen Insassen und des Fahrzeuges durch einen Chauffeur an den Wohnort der versicherten Person.
- 4.7 Zustellung von Ersatzteilen im Ausland
Wenn in der nahe gelegenen, geeigneten Garage nach dem Ereignis die notwendigen Ersatzteile nicht beschafft werden können, organisiert und bezahlt die MultiAssistance nach Möglichkeit die sofortige Zustellung. Die Kosten für die Ersatzteile sind nicht versichert.
- 5 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse)**
- 5.1 Wenn die MultiAssistance zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.
- 5.2 Die Leistungen gemäss Ziffer II B 4.2 – 4.7 können nur in Anspruch genommen werden, wenn zuvor die Pannenhilfe bzw. das Abschleppen gemäss Ziffer II B 4.1 durch die MultiAssistance organisiert worden ist.
- 5.3 Wenn sich das Fahrzeug im Zeitpunkt des Ereignisses in einem Zustand befindet, der nicht den geltenden Bestimmungen der Strassenverkehrsordnung entspricht, oder wenn die vom Hersteller empfohlenen Wartungsarbeiten nicht ausgeführt wurden.
- 5.4 Pannen und Unfälle, welche sich auf nicht öffentlichen Strassen oder auf nicht offiziellen Strassen ereignen.
- 5.5 Pannen und Unfälle, die sich auf Fahrten ereignen, die gesetzlich untersagt oder behördlich verboten sind.
- 5.6 Wenn es sich um ein gewerblich genutztes Fahrzeug oder einen Mietwagen handelt.
- 5.7 Wenn das Ereignis durch Vandalismus oder ein Elementarereignis verursacht wurde.
- 5.8 Schäden am Fahrzeug und an mitgeführten Gütern sowie allfällige Folgekosten sind nicht versichert.
- 5.9 Die Kosten der Reparatur und der Ersatzteile sind nicht versichert.
- 5.10 Die MultiAssistance haftet nicht für Schäden, welche durch einen von ihr beauftragten Leistungserbringer verursacht werden.
- 6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 3: Pflichten im Schadenfall)**
- 6.1 Um die Leistungen der MultiAssistance beanspruchen zu können, muss bei Eintritt des Ereignisses unverzüglich die MultiAssistance-Zentrale informiert werden:
Telefon 0800 11 55 33
Telefon +41 44 283 33 69
Telefax +41 44 283 33 33
- 6.2 Schäden am versicherten Fahrzeug, welche durch einen von der MultiAssistance, im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis, beauftragten Leistungserbringer verursacht werden, müssen direkt beim Leistungserbringer bzw. Verursacher geltend gemacht werden.

C Reifenversicherung

- 1 Versicherter Gegenstand**
Reifen, die bei einer MultiAssurance vermittelnden Garage gekauft wurden sowie Reifen eines bei einer MultiAssurance vermittelnden Garage gekauften oder bei MultiAssurance versicherten Personenwagens.
- 2 Geltungsbereich**
Der Versicherungsschutz gilt während des gesamten versicherten Jahres für Ereignisse in Europa. Bei Transporten übers Meer wird der Versicherungsschutz nicht unterbrochen, wenn die Abgangs- und Bestimmungsorte innerhalb dieser örtlichen Geltung liegen.
- 3 Versicherungssumme**
Die Versicherungssumme ist auf CHF 500.– pro Ereignis und auf CHF 2'000.– pro Jahr begrenzt.
- 4 Versicherte Ereignisse und Leistungen**
- 4.1 Ereignisse
Bei einer Reifenpanne, verursacht durch Nägel, scharfe Bordsteinkanten, Glasscherben oder andere spitze Gegenstände, übernimmt die MultiAssistance nachfolgende Leistungen.
- 4.2 Ersatzanspruch des beschädigten Reifens
Der Ersatzanspruch bemisst sich anhand der Restprofiltiefe in Millimeter und basiert auf dem Kaufpreis inkl. Mehrwertsteuer des neuen Reifens.

Restprofil in mm	< 4mm	4 - 4.9 mm	5 - 5.9 mm	6 - 6.9 mm	> 7 mm
Ersatzanspruch	0%	30%	50%	70%	100%

Kann der Reifen repariert werden, werden anstelle des Ersatzanspruches die Reparaturkosten übernommen, sofern diese niedriger als der Ersatzanspruch sind.

- 4.3 Montage
Die Kosten für die Demontage des Ersatzrads sowie die Montage des mit den neuen Reifen bestückten Rads werden vollumfänglich durch die MultiAssistance übernommen.
- 5 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse) und Kosten
- 5.1 Nicht versichert sind Ereignisse,
- welche durch Vandalismus und Elementarereignisse herbeigeführt wurden;
 - welche aufgrund eines Unfalls entstehen;
 - welche aufgrund falscher Fahrwerkeinstellungen resultieren;
 - welche aufgrund falschen Luftdrucks gemäss den Empfehlungen der Betriebsanleitung des Personenwagens
 - und aufgrund der Empfehlungen des Reifenherstellers entstehen;
 - die sich auf Fahrten ereignen, die gesetzlich untersagt oder behördlich verboten sind;
 - welche sich nicht auf öffentlichen Strassen oder nicht offiziellen Strassen ereignen, namentlich Off-Road-Fahrten.
- 5.2 Die MultiAssistance haftet nicht für Schäden, welche durch einen von ihr beauftragten Leistungserbringer, verursacht werden.
- 5.3 Nicht versichert sind Abschleppkosten sowie Folgekosten wie z.B. Kosten für Felgen, die sich unmittelbar aus der Reifenpanne ergeben.
- 5.4 Nicht versichert sind Kosten infolge normaler Abnutzung sowie bei übermässigem Verschleiss
- 5.5 Die Kosten für den Ersatz des sich auf der gleichen Achse befindenden Reifens werden nicht übernommen, sofern dieser Reifen nicht durch ein Ereignis gemäss Ziffer C 4.1 ebenfalls beschädigt wurde.





6 **Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 3: Pflichten im Schadenfall)**

Folgende Dokumente müssen durch die versicherte Person der AGA eingereicht werden:

- Beleg der entstandenen Montage- und Reifenkosten, für den Ersatz/die Reparatur des beschädigten Reifens. Auf der Rechnung muss die Restprofiltiefe in Millimeter des beschädigten Reifens aufgeführt sein.

Der Reifen muss bei einem Ereignis in der Schweiz bei einer MultiAssurance vermittelnden Garage neu gekauft/repariert werden.

D Assistance

1 **Versicherungssumme**

Die Versicherungssummen sind in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

2 **Versicherte Ereignisse und Leistungen**

2.1 Die MultiAssistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet):

Telefon 0800 11 55 33
 Telefon +41 44 283 33 69
 Telefax +41 44 283 33 33

Bei den medizinischen Leistungen entscheiden alleine die Ärzte der MultiAssistance über die Art und den Zeitpunkt der Massnahme. Die folgenden Leistungen müssen in jedem Fall bei der MultiAssistance-Notrufzentrale telefonisch angefordert werden:

Assistance-Leistungen

1 Überführung ins nächstgelegene geeignete Krankenhaus

Wenn die versicherte Person während der Reise schwer erkrankt oder schwer verletzt wird oder wenn eine ärztlich attestierte, unerwartete Verschlimmerung eines chronischen Leidens eintritt, organisiert und bezahlt die MultiAssistance aufgrund eines entsprechenden medizinischen Befunds die Überführung in das nächstgelegene, für die Behandlung geeignete Krankenhaus.

2 Medizinisch betreute Repatriierung in ein Krankenhaus am Wohnort

Falls medizinisch erforderlich, organisiert und bezahlt die MultiAssistance unter den gleichen Voraussetzungen wie unter Ziffer II D 2.1.1 eine medizinisch betreute Repatriierung in ein für die Behandlung geeignetes Krankenhaus am Wohnort der versicherten Person.

3 Repatriierung an den Wohnort ohne medizinische Begleitung

Die MultiAssistance organisiert und bezahlt, gestützt auf einen entsprechenden medizinischen Befund und bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäss Ziffer II D 2.1.1, die Repatriierung ohne Begleitung durch medizinisches Pflegepersonal an den Wohnort der versicherten Person.

4 Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden oder eines Familienmitglieds

Wenn eine mitreisende, nahe stehende Person oder ein mitreisendes Familienmitglied an deren Wohnort repatriert wird oder die Reise aus einem anderen versicherten Grund abbrechen muss und die versicherte Person die Reise allein fortsetzen müsste, organisiert und bezahlt die MultiAssistance die Zusatzkosten für die Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse) der versicherten Person beziehungsweise des versicherten Familienmitglieds.

5 Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder

Müssen beide Elternteile oder der einzige an einer Reise teilnehmende Elternteil an deren Wohnort repatriert werden, organisiert die MultiAssistance zusätzlich die Betreuung der minderjährigen Kinder, welche die Reise allein fortsetzen oder zurückkehren müssten, und bezahlt die Kosten für den Hin- und Rückweg einer Betreuungsperson (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse).

6 Rückreise wegen Erkrankung, Unfall oder Tod einer nahe stehenden Person zu Hause oder des Stellvertreters am Arbeitsplatz

Wenn eine nahe stehende Person zu Hause bzw. der Stellvertreter am Arbeitsplatz schwer erkrankt, schwer verletzt wird oder stirbt, organisiert und bezahlt die MultiAssistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse) an den ständigen Wohnsitz der versicherten Person.

7 Vorzeitige Rückkehr aus anderen wichtigen Gründen

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

8 Temporäre Rückkehr

Die MultiAssistance organisiert und bezahlt aus den gleichen Gründen wie unter den Ziffern II D 2.1.6 und II D 2.1.7 auch die temporäre Rückkehr (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse) für eine versicherte Person an den Wohnort (Hin- und Rückreise). Die Auslagen für den nicht benützten Teil der Reise werden nicht zurück erstattet.

9 Heimschaffung im Todesfall

Wenn eine versicherte Person stirbt, übernimmt die AGA die Kosten der Kremation ausserhalb des Wohnstaates oder die Mehrkosten zur Erfüllung des internationalen Abkommens über Leichenbeförderungen (Mindestvorschriften wie Zinksarg oder -auskleidung) sowie die Anschaffung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Die Entsorgung des Zinksarges ist ebenfalls gedeckt.

10 Rückreise wegen Unruhen, Naturkatastrophen oder Streik

Wenn Unruhen, Naturkatastrophen oder Streik an der Reisedestination nachweisbar die Fortsetzung der Reise unvermöglichen oder Leben und Eigentum der versicherten Person konkret gefährden, organisiert und bezahlt die MultiAssistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse) der versicherten Person.

11 Rückreise wegen Ausfall des Transportmittels

Wenn das für die Reise gebuchte oder benützte öffentliche Transportmittel ausfällt und deshalb die programmgemässe Fortsetzung der Reise nicht gewährleistet ist, organisiert und bezahlt die MultiAssistance die Extra-Rückreise oder die verspätete Weiterreise der versicherten Person. Verspätungen oder Umwege der gebuchten oder benützten öffentlichen Transportmittel gelten nicht als Ausfall. Kein Anspruch besteht bei Pannen oder Unfällen von privaten Fahrzeugen, die für die Durchführung der Reise selbst gesteuert oder als Insasse benützt werden.

12 Auswirkungen von Dokumentendiebstahl

Bei Diebstahl von persönlichen Dokumenten (Pass, Identitätskarte, Beförderungstickets und Beherbergungsvoucher), die eine Fortsetzung der Reise oder die Rückkehr in die Schweiz vorübergehend unvermöglichen, übernimmt die AGA bei unverzüglicher Information der zuständigen Polizeibehörde die Mehrkosten des Aufenthalts (Hotel, Transportkosten) bis maximal CHF 2'000.– pro Ereignis.





- 2.2 **Besuchsreise**
Wenn die versicherte Person im Ausland mehr als 7 Tage hospitalisiert werden muss, organisiert und bezahlt die MultiAssistance eine Besuchsreise für höchstens zwei nahe stehende Personen an das Krankenbett (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse, Mittelklassehotel) bis maximal CHF 5'000.–.
- 2.3 **AGA-Service-Dienstleistungen**
- 1 **Kostenvorschuss an ein Krankenhaus**
Wenn die versicherte Person ausserhalb ihres Wohnstaates hospitalisiert werden muss, leistet die MultiAssistance, falls notwendig, einen Vorschuss bis CHF 5'000.– an die Krankenhauskosten. Der vorgeleistete Betrag ist der MultiAssistance innert 30 Tagen nach Entlassung aus dem Krankenhaus zurückerstattet.
 - 2 **Travel Hotline**
Die Travel Hotline (H) steht dem Versicherten während der gesamten Versicherungsdauer uneingeschränkt zur Verfügung.
- 2.4 **Rückerstattung von Reisekosten**
- 1 **Rückerstattung der Auslagen für den nicht benützten Teil der Reise**
Wenn eine versicherte Person die Reise wegen eines versicherten Ereignisses vorzeitig abbrechen muss, werden ihr durch die MultiAssistance die Kosten für den nicht benützten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den Betrag auf der Police begrenzt. Falls der Police kein Betrag zu entnehmen ist, werden maximal CHF 20'000.– bezahlt. Keine Rückerstattung erfolgt für die Kosten der ursprünglich gebuchten Heimreise. Eine Leistung entfällt, wenn aufgrund einer Zusatzversicherung Anspruch auf die Wiederholungsreise besteht.
 - 2 **Unvorhergesehene Auslagen bei Repatriierung, Extra-Rückreise, Reiseunterbruch oder verspäteter Rückreise** Fallen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxi, Telefonkosten usw.) an, übernimmt die MultiAssistance diese Mehrkosten bis CHF 750.– pro Person.
- 3 **Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse)**
- 3.1 **Fehlende Zustimmung seitens der MultiAssistance-Notrufzentrale**
Wenn die MultiAssistance-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.
 - 3.2 **Abbruch durch das Reiseunternehmen**
Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt, die Reise abbricht oder aufgrund der konkreten Umstände absagen, respektive abbrechen müsste und nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist, die nicht erbrachten Leistungen zurückzuerstatten und/oder die Rückreisekosten zu übernehmen. Zu den konkreten Umständen, unter welchen 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.
 - 3.3 **Die Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen sind durch die MultiAssistance nicht gedeckt.**
- 4 **Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung Ziffer zu I 3: Pflichten im Schadenfall)**
Um die Leistungen der MultiAssistance beanspruchen zu können, muss bei Eintritt des Ereignisses oder Leidens unverzüglich die MultiAssistance-Notrufzentrale informiert werden:
- | | |
|---------|------------------|
| Telefon | 0800 11 55 33 |
| Telefon | +41 44 283 33 69 |
| Telefax | +41 44 283 33 33 |

E Such- und Bergungskosten

- 1 **Versicherungssumme**
Die Versicherungssumme ist in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.
- 2 **Versichertes Ereignis und Leistung**
- 2.1 **Wenn die versicherte Person im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss, bezahlt die MultiAssistance die notwendigen Such- und Bergungskosten.**
- 2.2 **Die Suche und die Bergung müssen in jedem Fall bei der MultiAssistance-Notrufzentrale telefonisch angefordert werden:**
Telefon 0800 11 55 33
Telefon +41 44 283 33 69
Telefax +41 44 283 33 33
- 3 **Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse)**
Wenn die MultiAssistance-Notrufzentrale zu Suche und Bergung nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.

F Flugverspätung

- 1 **Versicherungssummen**
Die Versicherungssummen sind in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.
- 2 **Versichertes Ereignis und Leistung**
Wird ein Luftverkehrsanschluss zwischen zwei Flügen wegen einer Verspätung von mindestens drei Stunden durch das ausschliessliche Verschulden des ersten Luftfahrtunternehmens verpasst, übernimmt die AGA die zusätzlichen Kosten (Hotelkosten, Umbuchungskosten, Telefongebühren) zur Fortsetzung der Reise.
- 3 **Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse)**
Wenn die versicherte Person selbst verantwortlich für die Verspätung ist.
- 4 **Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 3: Pflichten im Schadenfall)**
Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die anspruchsberechtigte Person unverzüglich nach ihrer Rückkehr in die Schweiz das eingetretene Ereignis schriftlich der AGA anmelden.





G Annullierung

1 Geltungsbereich

- 1.1 Die Deckung beginnt mit dem auf der Versicherungsbestätigung bezeichneten Beginndatum. Für Reisen, die zu diesem Zeitpunkt bereits gebucht sind, besteht nur dann Versicherungsschutz, sofern die kostenpflichtigen Annullierungskosten nicht begonnen haben.
- 1.2 Der Versicherungsschutz beginnt bei der definitiven Reisebuchung und endet mit dem Antritt der versicherten Reise. Als Reiseantritt gilt das Betreten des gebuchten Transportmittels beziehungsweise der Bezug des gebuchten Hotels etc., falls kein Transportmittel gebucht wurde.

2 Versicherungssumme

Die Versicherungssummen sind in der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

3 Versicherungsleistungen

3.1 Annullierungskosten

Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt die AGA bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten.

3.2 Verspäteter Reiseantritt

Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verspätet antritt, übernimmt die AGA anstelle der Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der Kosten bei einer Annullierung):

- die zusätzlichen Reisekosten, die im Zusammenhang mit der verspäteten Abreise entstehen, und
- die Kosten für den nicht benützten Teil des Aufenthaltes, anteilmässig zum Arrangementpreis (ohne Transportkosten).

Der Hinreisetag gilt als benutzter Arrangementstag.

- 3.3 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie für Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

4 Versicherte Ereignisse

4.1 Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft

- 1 Schwere Erkrankung, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder infolge Todes, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung eingetreten ist:

- der versicherten Person
 - einer mitreisenden Person, welche die gleiche Reise gebucht hat und diese annulliert
 - einer der versicherten Person nahe stehende Person, die nicht mitreist
 - des Stellvertreters am Arbeitsplatz, falls die Anwesenheit der versicherten Person unerlässlich ist.
- Haben mehrere Personen die gleiche Reise gebucht, kann diese von maximal 6 Personen annulliert werden.

- 2 Bei psychischen Leiden besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn

- ein Psychiater die Reise- und Arbeitsunfähigkeit belegt und
- die Arbeitsunfähigkeit durch Beibringen einer Abwesenheitsbestätigung des Arbeitgebers belegt wird.

- 3 Bei chronischer Erkrankung besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn die Reise wegen einer ärztlich attestierten, unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt der Reisebuchung der Gesundheitszustand stabil und die Person reisefähig war.

- 4 Bei Schwangerschaft besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der Reisebuchung eingetreten ist und das Datum der Rückreise über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der Reisebuchung eingetreten ist und für den Reiseort eine Impfung vorgeschrieben wird, die ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.

4.2 Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort

Wenn das Eigentum der versicherten Person an ihrem ständigen Wohnort infolge Diebstahls, Feuer- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.

4.3 Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise

Wenn der Antritt der gebuchten Reise infolge von Verspätung oder Ausfall des für die Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort verwendeten öffentlichen Transportmittels verunmöglicht wird.

4.4 Ausfall des Fahrzeuges auf der Anreise

Wenn während der direkten Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort das verwendete Privatfahrzeug oder das Taxi durch einen Unfall oder eine Panne fahrtüchtig wird. Schlüssel- und Benzinpannen sind nicht versichert.

4.5 Streiks

Wenn Streiks die Durchführung der Reise verunmöglichen.

4.6 Gefahren an der Reisedestination

Wenn Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Naturkatastrophen oder radioaktive Strahlung an der Reisedestination das Leben der versicherten Person gefährden und von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für Auswärtige Angelegenheiten) von der Reisedurchführung abgeraten wird.

4.7 Arbeitslosigkeit / unerwarteter Stellenantritt

Wenn die versicherte Person innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise unvorhergesehen eine Stelle antritt respektive ohne eigenes Verschulden eine Kündigung des Anstellungsverhältnisses erhält.

4.8 Behördliche Vorladung

Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeuge oder als Geschworener vor einem Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss in die Reisezeit fallen.

4.9 Diebstahl von Reisepass oder Identitätskarte

Wenn der versicherten Person unmittelbar vor der Abreise der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wird und dadurch der Reiseantritt nicht möglich ist.

Hinweis: An verschiedenen Flughäfen befinden sich Notpassbüros.

5 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 5: Nicht versicherte Ereignisse)

5.1 Schlechter Heilungsverlauf

Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs im Zeitpunkt der Reisebuchung bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines im Zeitpunkt der Reisebuchung bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.

5.2 Absage durch das Reiseunternehmen

Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringen kann, die Reise absagt oder aufgrund der konkreten Umstände absagen müsste und nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist, die nicht erbrachten Leistungen zurückzuerstatten. Zu den konkreten Umständen, unter welchen die Reise abgesagt werden müsste, zählen u.a. die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für Auswärtige Angelegenheiten, nicht in das betroffene Gebiet zu reisen.





5.3 Behördliche Anordnungen

Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.

6 **Pflichten im Schadenfall** (in Ergänzung zu Ziffer I 3: Pflichten im Schadenfall)

Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Reise beim Reiseunternehmen oder Vermieter annullieren und danach den Schadenfall der AGA schriftlich melden.

III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Serviceleistungen

H Travel Hotline

1 **Serviceleistungen**

Die aufgeführten Serviceleistungen der MultiAssistance Travel Hotline können rund um die Uhr während 365 Tagen sowohl vor als auch während der Reise durch die berechtigten Personen in Anspruch genommen werden.

1.1 Reiseinformationen

Die MultiAssistance erteilt den berechtigten Personen vor deren Abreise auf Anfrage wichtige Informationen über Einreisebestimmungen, Gebühren, Zoll, Währungen und Gesundheitsbestimmungen.

1.2 Vermittlung von Spitalern und Arztkontakten im Ausland

Die MultiAssistance vermittelt ihren berechtigten Personen bei Bedarf einen Korrespondenzarzt oder ein Spital in der Gegend des Aufenthaltes. Im Falle von Verständigungsproblemen leistet die AGA Übersetzungshilfe.

1.3 Beratungsdienst

Die MultiAssistance berät die berechtigten Personen bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland. Weiter können sich die Berechtigten auch bei alltäglichen Problemen im Reiseland an die AGA wenden.

1.4 Benachrichtigungsservice

Falls die MultiAssistance-Zentrale Massnahmen organisiert, benachrichtigt diese bei Bedarf die Angehörigen und den Arbeitgeber der berechtigten Person über den Sachverhalt und die getroffenen Massnahmen.

2 **Haftung**

Die MultiAssistance haftet nicht für Vermögensschäden und Gesundheitseinschränkungen, die aus den Informationen der Travel Hotline resultieren.

3 **Um die Dienstleistungen der Travel Hotline zu nutzen, kann die berechtigte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen:**

Telefon 0800 11 55 33
Telefon +41 44 283 33 69
Telefax +41 44 283 33 33

I Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS)

Über den KKS, der das ganze Jahr hindurch rund um die Uhr in Betrieb ist, können die berechtigten Personen bei Raub, Diebstahl, Verlust und Abhandenkommen von Bank-, Post-, Kredit- und Kundenkarten sowie persönlichen Ausweisen Hilfe anfordern.

1 **Berechtigte Karten**

Alle Kredit-, Bank-, Post- und Kundenkarten, die in der Schweiz und auf den Namen der berechtigten Person ausgestellt worden sind.

2 **Versicherungsleistungen**

2.1 Nach dem Anruf der berechtigten Person auf die MultiAssistance-Zentrale wird versucht, alle angegebenen Karten bei den entsprechenden Institutionen (Kartenunternehmen, Bank, Post etc.) zu sperren.

2.2 Wird die Sperrung von der entsprechenden Institution nicht durchgeführt, verständigt die MultiAssistance die berechtigte Person und teilt ihr die Telefonnummer der entsprechenden Institution mit.

3 **Versicherte Ereignisse**

Diebstahl, Raub (Diebstahl unter Androhung oder Anwendung von Gewalt) und Verlust der versicherten Karte.

4 **Haftung**

Die MultiAssistance haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Institution sowie für Vermögensschäden, die infolge des Verlustes von Kredit-, Bank- und Postkarten entstehen.

5 **Um an den Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice zu gelangen, muss die berechtigte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):**

Telefon 0800 11 55 33
Telefon +41 44 283 33 69
Telefax +41 44 283 33 33

J Handy-Sperrservice

Aufgrund eines Anrufes des betroffenen Kunden veranlasst die MultiAssistance die sofortige Sperrung der vom Kunden gemeldeten Nummern beim entsprechenden Provider. Bei Providern, die für die Sperrung das Passwort verlangen, muss der Kunde dieses der MultiAssistance mitteilen, damit die Sperrung vorgenommen werden kann.

1 **Berechtigte Mobiltelefone**

Alle Mobiltelefone, die bei einem Schweizer Netzwerkanbieter (Swisscom, Sunrise, Orange etc.) angemeldet sind.

2 **Serviceleistungen**

Bei Verlust des Mobiltelefons der berechtigten Person veranlasst die MultiAssistance aufgrund eines Anrufes die sofortige Sperrung des Mobiltelefons.

3 **Berechtigte Ereignisse**

3.1 Diebstahl

3.2 Raub (Diebstahl unter Androhung oder Anwendung von Gewalt)

3.3 Verlust





- 4 Haftung**
Die MultiAssistance haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Provider sowie für Vermögensschäden, die infolge des Verlustes von Handys (Fremdtelefonierer) entstanden.
- 5 Um an den Handy-Sperrservice zu gelangen, muss die berechnigte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):**
- | | |
|---------|------------------|
| Telefon | 0800 11 55 33 |
| Telefon | +41 44 283 33 69 |
| Telefax | +41 44 283 33 33 |

K Home Care

- 1 Serviceleistung**
Wenn während einer Reise Notsituationen am ständigen Wohnsitz der berechtigten Person in der Schweiz infolge Feuer-, Elementar-, Einbruch- oder Wasserereignissen sowie bei Glasbruch eintreten, gibt die MultiAssistance dem Kunden die Telefonnummer eines geeigneten Handwerkers an. Dieser wird durch den Kunden aufgegeben und führt die Sofortmassnahmen so aus, dass kein weiterer Schaden entsteht.
- 2 Kosten**
Die Kosten für die notfallmässige Behebung des Schadens werden durch den Kunden getragen. Er erhält die Rechnung direkt vom aufgegebenen Handwerker.
- 3 Haftung**
Die MultiAssistance haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Handwerker sowie für Schäden und Folgeschäden, die während und nach der Arbeit des Handwerkers, entstehen.
- 4 Um die Dienstleistungen der Home Care zu nutzen, muss die berechnigte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):**
- | | |
|---------|------------------|
| Telefon | 0800 11 55 33 |
| Telefon | +41 44 283 33 69 |
| Telefax | +41 44 283 33 33 |

Die unter der Bezeichnung MultiAssistance angebotenen Versicherungsdeckungen sind Assistance- und Reiseversicherungsprodukte, die in einer Kooperation mit der Emil Frey AG über die MultiAssurance Motorfahrzeugversicherungsprodukte anbietende Vertriebs- und Servicepartner von Fahrzeugherstellern oder -importeuren in der Schweiz vermittelt werden. Die AGA ist Risikoträgerin von MultiAssistance. Ansprüche wegen Nachlässigkeit, Fehler oder unrichtiger Auskünfte im Zusammenhang mit der Vermittlertätigkeit können im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen gerichtet werden. Die Emil Frey AG und die AGA bearbeiten nur diejenigen Daten, die in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Bearbeitung von MultiAssistance-Schutzbriefen stehen. Die Behandlung der Daten richtet sich dabei nach den Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz.

