

AVB Kollektiv Kuoni Care Ausgabe 2006

Kundeninformationen nach VVG

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

Wer ist Versicherer?

Der Versicherer ist die ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft AG, nachstehend ELVIA 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?

Versicherungsnehmerin ist die Kuoni AG mit Sitz an der Neue Hard 7, 8010 Zürich.

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?

Aufgrund des mit der Versicherungsnehmerin abgeschlossenen Kollektivversicherungsvertrages gewährt die ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft den mit dem Antrag definierten und auf der Versicherungsbestätigung bezeichneten Personen Versicherungsschutz sowie ein mit den Versicherungsleistungen im Zusammenhang stehendes direktes Forderungsrecht.

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 war.
- Ereignisse im Zusammenhang 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. Die Höhe der Prämie wird mit dem Antrag definiert und geht aus der Versicherungsbestätigung hervor.

Welche Pflichten haben die versicherten Personen?

- Ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (z.B. unverzügliche Meldung eines Schadenfalls an die ELVIA).
- Alles zu unternehmen, was zur Minderung des Schadens und zu dessen Klärung beitragen kann (z.B. Ermächtigung Dritter der ELVIA 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?

Beginn und Ende der Versicherung werden mit dem Antrag definiert und sind in der Versicherungsbestätigung aufgeführt.

Wie behandeln die ELVIA und die CAP Daten?

Die ELVIA 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 Versicherungsmissbrauchs erfolgen.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Die ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft (nachstehend ELVIA genannt) haftet für die gemäss Kollektiv-Versicherungsvertrag mit der **Kuoni Gruppe** und deren Veranstaltermarken **Kuoni, Helvetic Tours, Netto Reisen** etc. vereinbarten und in diesem Versicherungsdokument aufgeführten Leistungen. Diese sind definiert durch die Gemeinsamen Bestimmungen zusammen mit den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) pro Versicherungskomponente sowie ergänzend durch die Bestimmungen des Schweizerischen Versicherungsvertrags-Gesetzes.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB).....	1
I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten.....	1
II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten.....	3
A Annullierung	3
B Ausserordentliche Risiken.....	3
III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Serviceleistungen	4
C Travel Hotline.....	4
D Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS)	4
E Handy-Sperrservice.....	4
F Bargeldvorschuss	5
G Home Care	5

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**
Versichert ist, wer in der Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung als versichert aufgeführt ist.
- 2 **Örtlicher Geltungsbereich**
Die Versicherungen gelten weltweit, sofern kein anderer Geltungsbereich in den Besonderen Bedingungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten vorgesehen ist.
- 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 ELVIA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
 - 3.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche die ELVIA erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an die ELVIA abtreten.
 - 3.5 Folgende Dokumente müssen der ELVIA bei der in den Gemeinsamen Bestimmungen genannten Kontaktadresse eingereicht werden (je nach versichertem Ereignis):
 - Buchungsbestätigung bzw. Arrangementrechnung im Original
 - Annullierungskostenrechnung im Original
 - Beförderungsscheine (Flugtickets, Bahnbillette), Eintrittskarten, Quittungen etc. im Original
 - Belege für unvorhergesehene Kosten im Original
 - Bescheinigung des Todesfalles
 - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport, usw.)
 - Rechnungen über die versicherten, zusätzlichen Kosten im Original
 - Kündigungsschreiben des Arbeitgebers
 - Tatbestandsaufnahme
- 4 **Verletzung der Pflichten**
Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die ELVIA 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 Ausreisesperre.
 - 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 Schweiz
Unter den Geltungsbereich Schweiz fallen die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.
 - 6.3 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.
 - 6.4 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 31 Tage.
 - 6.5 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.
 - 6.6 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.
 - 6.7 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.
 - 6.8 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, der durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis verursacht wird und dadurch eine Weiterfahrt verunmöglicht oder bewirkt, dass eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse durch Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie durch Ein- und Versinken.
 - 6.10 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 ELVIA-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
7.2 Hat die ELVIA 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 ELVIA 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 ELVIA 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**
ELVIA, Hertistrasse 2, Postfach, 8304 Wallisellen

II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten

A Annullierung

1 Geltungsbereich

Die Versicherung beginnt im Zeitpunkt der definitiven Buchung und endet bei Reiseantritt, d.h. nach dem Betreten des gebuchten Transportmittels bzw. bei Bezug des Hotels etc., falls kein Transportmittel gebucht wurde.

2 Versicherungsleistungen

2.1 Annullierungskosten

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

2.2 Die Auslagen für Bearbeitungsgebühren sowie für Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

3 Versicherte Ereignisse

3.1 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.

3.2 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.

3.3 Ausfall des Fahrzeuges auf der Anreise

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

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

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Behördliche Anordnungen

Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.

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

Um die Leistungen der ELVIA 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 ELVIA schriftlich melden.

B Ausserordentliche Risiken

1 Geltungsbereich

Die Versicherung beginnt bei Reiseantritt, d.h. nach dem Betreten des gebuchten Transportmittels bzw. beim Bezug des Hotels etc., falls kein Transportmittel gebucht wurde und endet mit der Beendigung der Reise beziehungsweise des Arrangements.

2 Versicherungssumme

Sofern in den nachfolgenden Bestimmungen nicht besonders vermerkt, sind die Leistungen unbegrenzt.

3 Versicherte Ereignisse und Leistungen

Die ELVIA-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

Bei den medizinischen Leistungen entscheiden alleine die Ärzte der ELVIA-Assistance über die Art und den Zeitpunkt der Massnahme.

Die folgenden Leistungen müssen in jedem Fall bei der ELVIA-Notrufzentrale telefonisch angefordert werden:

- 1 Extra-Rückreise wegen Terrorismus, Krieg, Unruhen und Naturkatastrophen
Wenn Terrorismus, Krieg, Unruhen oder Naturkatastrophen an der Reisedestination nachweisbar die Fortsetzung der Reise verunmöglichen oder das Leben und Eigentum der versicherten Person konkret gefährden,
 - organisiert und bezahlt die ELVIA-Assistance die Extra-Rückreise der versicherten Person. Die Rückführung unverletzter Person erfolgt entweder durch KUONI oder die ELVIA-Assistance. Die Rückführung von Verletzten oder verstorbenen Personen ist nur versichert, sofern diese durch die ELVIA-Assistance organisiert wurde;
 - organisiert und bezahlt die ELVIA eine professionelle post-traumatische Betreuung bis maximal CHF 1'000.- pro versicherte Person.
- 2 Des Weiteren bietet die ELVIA bei den unter Ziffer II D 3.1 erwähnten Ereignissen folgende Dienstleistungen bis maximal 7 Tage nach dem Ereignis an:
 - Betreuung durch professionelle Care-Teams (üblicherweise bestehende aus Krankenschwestern oder Ärzten, Psychologen und Logistikern) vor Ort, auf dem Heimflug und bei Ankunft in der Schweiz;
 - Telefonische Hotline für Angehörige in der Schweiz;
 - Übermittlung wichtiger Nachrichten durch die ELVIA 24 Stunden Notrufzentrale;
 - Unterstützung bei der Ausstellung verlorener Reisedokumente;
 - Suche nach Verletzten und Vermissten (z.B. systematische Absuche der Krankenhäuser der betroffenen Region).
- 3 Sämtliche unter Ziffer II D 3 aufgeführten Leistungen werden nur erbracht, wenn das Personal der ELVIA sowie die beauftragten Hilfspersonen nicht an Leib und Leben gefährdet werden und deren Einsatz verhältnismässig ist. Der Entscheid darüber obliegt alleine der ELVIA.
- 4 Höchsthaftung / Maximalleistung
Wenn das gleiche Ereignis mehrere bei der ELVIA versicherte Personen betrifft, ist die von der ELVIA zu bezahlende Entschädigung für alle bei der ELVIA versicherten Personen auf den Maximalbetrag von CHF 5'000'000.- begrenzt. Würden die Ansprüche diesen Betrag übersteigen, wird der Maximalbetrag proportional aufgeteilt.

III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Serviceleistungen

C Travel Hotline

1 Serviceleistungen

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

1.1 Reiseinformationen

Die ELVIA-Assistance erteilt den versicherten Personen vor deren Abreise auf Anfrage wichtige Informationen über Einreisebestimmungen, Gebühren, Zoll, Währungen und Gesundheitsbestimmungen.

1.2 Vermittlung von Spitälern und Arztkontakten im Ausland

Die ELVIA-Assistance vermittelt ihren versicherten Personen bei Bedarf einen Korrespondenzarzt oder ein Spital in der Gegend des Aufenthaltes. Im Falle von Verständigungsproblemen leistet die ELVIA Übersetzungshilfe.

1.3 Beratungsdienst

Die ELVIA-Assistance berät die versicherten Personen bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland. Weiter können sich die Versicherten auch bei alltäglichen Problemen im Reiseland an die ELVIA wenden.

1.4 Benachrichtigungsservice

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

2 Haftung

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

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

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

D Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS)

Über den KKS, der das ganze Jahr hindurch rund um die Uhr in Betrieb ist, können die versicherten Personen bei Raub, Diebstahl, Verlust und Abhandkommen 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 versicherten Person ausgestellt worden sind.

2 Serviceleistungen

2.1 Nach dem Anruf der versicherten Person auf die ELVIA-Assistance-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 ELVIA-Assistance die versicherte Person und teilt ihr die Telefonnummer der entsprechenden Institution mit.

3 Berechtigte Ereignisse

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

4 Haftung

Die ELVIA-Assistance 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 versicherte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):

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

E Handy-Sperrservice

Aufgrund eines Anrufes des betroffenen Kunden veranlasst die ELVIA-Assistance 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 ELVIA-Assistance mitteilen, damit die Sperrung vorgenommen werden kann.

1 Berechtigte Mobiltelefone

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

2 Serviceleistungen

Bei Verlust des Mobiltelefons der versicherten Person veranlasst die ELVIA-Assistance 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 ELVIA-Assistance 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 versicherte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):**
Telefon +41 44 202 00 00
Telefax +41 44 283 33 33
- F Bargeldvorschuss**
- 1 Serviceleistungen**
Bei Diebstahl oder Raub während der Reise wird der versicherten Person ein Bargeldvorschuss in der Höhe von maximal CHF 2'000.- gewährt, wenn keine andere Möglichkeit zur Beschaffung von Bargeld besteht.
- 2 Berechtigte Ereignisse**
- 2.1 Diebstahl
2.2 Raub (Diebstahl unter Androhung oder Anwendung von Gewalt)
- 3 Haftung**
Der Bargeldvorschuss ist eine Serviceleistung. Es können keine finanziellen Ansprüche gegenüber Kuoni oder der ELVIA erhoben werden.
- 4 Pflichten der versicherten Person**
- 4.1 Die versicherte Person muss den Diebstahl oder den Raub unverzüglich bei der nächsten Polizeistelle melden und einen Polizeirapport erstellen lassen. Ohne Polizeirapport wird kein Bargeldvorschuss gewährt.
- 4.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, innert 30 Tagen nach Beendigung der Reise, den gesamten Bargeldvorschuss inklusive allfälliger Überweisungsgebühren der ELVIA zurückzuzahlen. Dafür erhält die versicherte Person eine entsprechende Rechnung von der ELVIA zugestellt.
- 4.3 Um an den Bargeldvorschuss zu gelangen, muss die versicherte Person auf folgende Nummern anrufen und den Polizeirapport faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):**
Telefon +41 44 202 00 00
Telefax +41 44 283 33 33
- G Home Care**
- 1 Serviceleistung**
Wenn während einer Reise Notsituationen am ständigen Wohnsitz der versicherten Person in der Schweiz infolge Feuer-, Elementar-, Einbruch- oder Wasserereignissen sowie bei Glasbruch eintreten, gibt die ELVIA-Assistance dem Kunden die Telefonnummer eines geeigneten Handwerkers an. Dieser wird durch den Kunden aufgeboden 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 aufgebodenem Handwerker.
- 3 Haftung**
Die ELVIA-Assistance 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 versicherte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen (24 Stunden und 365 Tage im Jahr):**
Telefon +41 44 202 00 00
Telefax +41 44 283 33 33