

Allgemeine Versicherungsbedingungen FH-Schutzbrief

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 AGA International S.A., Paris, Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend AGA genannt, mit Sitz an der Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. Die Versicherungsprodukte werden unter der Marke ELVIA vertrieben. In Bezug auf die Rechtsschutzversicherung ist der Versicherer die CAP Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der Badenerstrasse 694, 8048 Zürich.

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

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

Welche Personen sind versichert?

Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr (kurzfristige Versicherungen) sind die in der Police aufgeführten Personen versichert.

Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) ist in der Police aufgeführt, ob der Versicherungsschutz für den Versicherungsnehmer alleine (Einzelperson) oder für den Versicherungsnehmer und die mit ihm im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder (Familienversicherung) gilt.

Die versicherten Personen ergeben sich aus der Police und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

- Ereignisse, die bei Vertragsabschluss oder Reisebuchung bereits eingetreten sind oder deren Eintritt für die versicherte Person bei Vertragsabschluss oder Reisebuchung erkennbar war.
- 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. Die Höhe der Prämie wird mit dem Antrag definiert und geht aus der Police hervor.

Welche Pflichten haben der Versicherungsnehmer und die versicherten Personen?

- Ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunft- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (z.B. unverzügliche Meldung eines Schadenfalls an die 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?

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

- Die Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) verlängern sich nach deren Ablauf stillschweigend um ein weiteres Jahr. Der Versicherungsnehmer oder die AGA können die Jahresversicherungen unter der Berücksichtigung einer Frist von 3 Monaten schriftlich auf dessen Ende kündigen.
- Die Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr (kurzfristige Versicherungen) enden ohne weiteres an dem mit dem Antrag definierten und in der Police festgesetzten Tag.

Die Versicherung kann durch Kündigung vorzeitig beendet werden:

- Nach einem Schadenfall, für den die AGA Leistungen erbracht hat, sofern die Kündigung spätestens mit der Auszahlung erfolgt.
- Wenn die AGA die Prämien ändert. Die Kündigung muss in diesem Fall am letzten Tag des Versicherungsjahres bei der AGA eintreffen.
- Im Fall eines Versicherungsbetruges.

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

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 Versicherungsmissbrauchs erfolgen.

Inhaltsverzeichnis:

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB).....	2
I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten.....	2
II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten.....	3
A1 Annullierung.....	3
B1 Assistance.....	4
C Such- und Bergungskosten.....	5
F Flugverspätung.....	5
III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Serviceleistungen.....	5
N Travel Hotline.....	5
O 24h medizinischer Beratungsdienst.....	6
P Kredit- und Kundenkarten-Sperrservice (KKS).....	6
Q Handy-Sperrservice.....	6
R Home Care.....	6
S Dolmetscher-Service.....	6

Übersicht über die Versicherungsleistungen

Versicherung	Versicherungsschutz	Versicherungssumme (maximal)	
A1 Annullierung	Reiseannullierung und verspäteter Reiseantritt	pro Ereignis	gemäss Police
B Assistance	Medizinisch betreute Repatriierung an Wohnort, Extra-Rückreise, Reiseabbruch, Reiseunterbruch	pro Ereignis	unbegrenzt
C Such- und Bergungskosten	Such- und Bergungskosten	pro Ereignis	CHF 30'000.–
F Flugverspätung	Auslagen für Hotel, Umbuchung und Telefon bei Verpassen eines Anschlussfluges	pro Fall	CHF 2'000.–

Serviceleistungen ohne Kostenübernahme

N Travel Hotline	Telefonische Auskunft über Reiseinformationen, Krankenhäuser und bei kleineren med. Problemen
O 24h med. Beratungsdienst	Telefonische Auskunft bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland
P Kredit- und Kundenkarten-	Sperrung von Kredit-, Bank-, Post- und Kundenkarten (KKS) infolge von Diebstahl, Raub oder Verlust
Q Handy-Sperrservice	Sperrung des Mobiltelefons bei Diebstahl, Raub oder Verlust
R Home Care	Vermittlung von Telefonnummern von Handwerkern bei Notsituation am Wohnort
S Dolmetscher-Service	Telefonischer Dolmetscherdienst

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der AGA International S.A., Paris, Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend AGA genannt, ist definiert durch die Versicherungspolice und die nachstehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungsbestandteile

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

1 Versicherte Personen

- 1.1 Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en). Wird eine Familienversicherung abgeschlossen, so zählen dazu alle im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder. Ein Abschluss der „Junior 26 Versicherung“ ist nur bis zum vollendeten 26. Lebensjahr möglich.
- 1.2 Versichert sind Personen gemäss Ziffer I 1.1 mit ständigem Wohnsitz in der Schweiz.
- 1.3 Versichert sind im Ausland wohnhafte Personen gemäss Ziffer I 1.1, sofern sie ihre Reise in der Schweiz gebucht haben.

2 Örtlicher Geltungsbereich

Vorbehaltlich anders lautender Bestimmungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungsbestandteilen bzw. Serviceleistungen, gilt die Versicherung weltweit oder in Europa je nach abgeschlossener Versicherung respektive gemäss Angaben auf der Police.

3 Verlängerung des Versicherungsschutzes

Jahresversicherungen gelten ein Jahr ab dem in der Police eingetragenen Versicherungsbeginn. Sie verlängern sich bei Ablauf jeweils stillschweigend um ein Jahr. Der Versicherungsnehmer oder die AGA können den Vertrag unter Berücksichtigung einer Frist von 3 Monaten schriftlich auf dessen Ende kündigen.

4 Pflichten im Schadenfall

- 4.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung des Schadens und zu dessen Klärung beitragen kann.
- 4.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u.a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der in den Gemeinsamen Bestimmungen genannten Kontaktadresse).
- 4.3 Wenn der Schaden wegen einer Erkrankung oder Verletzung eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der AGA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- 4.4 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.
- 4.5 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, Bahnbillette), 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.

5 Verletzung der Pflichten

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

6 Nicht versicherte Ereignisse

- 6.1 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.
- 6.2 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 wesentlich einer Gefahr aussetzt
 - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
 - Begehung von Verbrechen bzw. Vergehen oder der Versuch dazu
- 6.3 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.
- 6.4 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- 6.5 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z.B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreisesperre, Schliessung des Luftraums.
- 6.6 Wenn der Zweck der Reise eine stationäre medizinische Behandlung ist.
- 6.7 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt, bzw. verschwägert ist.
- 6.8 Nicht versichert sind Kosten im Zusammenhang mit Entführungen.

7 Definitionen

- 7.1 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

- 7.2 Europa
Unter den Geltungsbereich Europa fallen sämtliche zum europäischen Kontinent zählende Staaten sowie die Mittelmeer- und die Kanarischen Inseln, Madeira sowie die ausseruropäischen Mittelmeerrandstaaten. Die Ostgrenze nördlich der Türkei bilden die Staaten Aserbeidschan, Armenien und Georgien sowie der Gebirgskamm des Urals.
- 7.3 Schweiz
Unter den Geltungsbereich Schweiz fallen die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.
- 7.4 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.
- 7.5 Geldwerte
Als Geldwerte gelten Bargeld, Kreditkarten, Wertpapiere, Sparbücher, Edelmetalle (als Vorräte, Barren oder Handelswaren), Münzen, Medaillen, lose Edelsteine und Perlen.
- 7.6 Reise
Als Reise gilt ein mehr als ein Tag dauernder Aufenthalt ausserhalb des gewöhnlichen Wohnortes oder ein Aufenthalt von kürzerer Dauer an einem mindestens 30 km vom gewöhnlichen Wohnort entfernten Ort, unter Ausschluss von Arbeitswegen. Die maximale Dauer einer Reise im Sinne dieser AVB ist auf insgesamt 92 Tage beschränkt. Für Jahresversicherungen ist die Dauer auf 365 Tage beschränkt.
- 7.7 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.
- 7.8 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.
- 7.9 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.
- 7.10 Personenunfall
Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.
- 7.11 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 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.
- 7.12 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.
- 8 Komplementärklausel**
- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 9 Verjährung**
Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren zwei Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet. (Ausnahme: Flugunfall; hier beträgt die Verjährungsfrist 5 Jahre.)
- 10 Normenhierarchie**
Die Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten gehen den Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten vor.
- 11 Gerichtsstand und anwendbares Recht**
- 11.1 Klagen gegen die AGA können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
- 11.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).
- 12 Kontaktadresse**
AGA International (Schweiz), Hertistrasse 2, Postfach, CH-8304 Wallisellen.

II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten

A1 Annullierung

1 Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz beginnt am Tag der Ausstellung der Versicherungspolice 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 Versicherungssummen

2.1 Die Versicherungssummen sind in der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

2.2 Im Rahmen der *Light* Version der Jahresversicherung, gilt zulasten der versicherten Person ein Selbstbehalt pro Schadenfall in Höhe von 20% der vertraglich geschuldeten Annullierungskosten.

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. Sind Veranstaltungstickets nicht Bestandteil eines Pauschalarrangements, wird ein Selbstbehalt in Höhe von CHF 50.- pro Ticket in Abzug gebracht.

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.

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 bzw. des Versicherungsabschlusses 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 bzw. des Versicherungsabschlusses der Gesundheitszustand stabil und die Person reisefähig war.

- 4 Bei Schwangerschaft besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der Reisebuchung bzw. nach dem Versicherungsabschluss eingetreten ist und das Datum der Rückreise über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der Reisebuchung bzw. Versicherungsabschluss 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 Taxi durch einen Unfall oder eine Panne fahruntüchtig 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 oder Naturkatastrophen 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 versicherte 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 6: 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 bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines im Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- 5.2 Nicht zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestelltes und belegtes versichertes Ereignis
Wenn ein unter Ziffer II A1 4.1 aufgeführtes Ereignis nicht zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestellt und mittels eines Arztzeugnisses belegt wurde.
- 5.3 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.
- 5.4 Behördliche Anordnungen
Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.
- 6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4: 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.

B1 Assistance

1 Versicherungssumme

Die Versicherungssummen sind in der Übersicht über die Versicherungsleistungen ersichtlich.

2 Versicherte Ereignisse und Leistungen

Die AGA-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 AGA-Assistance über die Art und den Zeitpunkt der Massnahme.

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

2.1 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 AGA-Assistance 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 AGA-Assistance unter den gleichen Voraussetzungen wie unter Ziffer II B1 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 AGA-Assistance organisiert und bezahlt, gestützt auf einen entsprechenden medizinischen Befund und bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäss Ziffer II B1 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 AGA-Assistance 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 AGA-Assistance 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 nicht mitreisenden nahe stehenden Person oder des Stellvertreters am Arbeitsplatz

Wenn eine nicht mitreisende nahe stehende Person bzw. der Stellvertreter am Arbeitsplatz der versicherten Person schwer erkrankt, schwer verletzt wird oder stirbt, organisiert und bezahlt die AGA-Assistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse) der versicherten Person an deren ständigen Wohnort.

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 AGA-Assistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugbillett Economy-Klasse) der versicherten Person an ihren Wohnort.

8 Temporäre Rückkehr

Die AGA-Assistance organisiert und bezahlt aus den gleichen Gründen wie unter den Ziffern II B1 2.1.6 und II B1 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 benutzten Teil der Reise werden nicht zurückerstattet.

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 Rückschaffung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Die Entsorgung des Zinksarges ist ebenfalls gedeckt.

10 Rückreise wegen Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen oder Streik

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

- 11 Rückreise wegen Ausfalls des Transportmittels infolge Panne oder Unfall
Wenn das für die Reise gebuchte oder benützte öffentliche Transportmittel infolge Panne oder Unfall ausfällt und deshalb die programmgemässe Fortsetzung der Reise nicht gewährleistet ist, organisiert und bezahlt die AGA-Assistance 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 verunmöglichen, übernimmt die AGA bei unverzüglicher Information der zuständigen Polizeibehörde die Mehrkosten des Aufenthalts (Hotel, Transportkosten vor Ort, Rückreisemehrkosten) 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 AGA-Assistance 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 AGA-Assistance, falls notwendig, einen Vorschuss bis CHF 5'000.– an die Krankenhauskosten. Der vorgeleistete Betrag ist der AGA-Assistance innert 30 Tagen nach Entlassung aus dem Krankenhaus zurückzuzahlen.
 - 2 Travel Hotline
Die Travel Hotline (N) 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 AGA-Assistance 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, ist die Entschädigung auf den Betrag der versicherten Annullierungskosten begrenzt. 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
Fällen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxi, Telefonkosten usw.) an, übernimmt die AGA-Assistance diese Mehrkosten bis CHF 750.– pro Person.
- 3 **Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse)**
- 3.1 Fehlende Zustimmung seitens der AGA-Notrufzentrale
Wenn die AGA-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 AGA-Assistance nicht gedeckt.
- 4 **Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu I 4: Pflichten im Schadenfall)**
Um die Leistungen der AGA-Assistance beanspruchen zu können, muss bei Eintritt des Ereignisses oder Leidens unverzüglich die AGA-Notrufzentrale informiert werden:
Telefon +41 44 202 00 00
Telefax +41 44 283 33 33

C 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 während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss, bezahlt die AGA-Assistance die notwendigen Such- und Bergungskosten.
- 2.2 Die Suche und die Bergung müssen in jedem Fall bei der AGA-Notrufzentrale telefonisch angefordert werden:
Telefon +41 44 202 00 00
- 3 **Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 6: Nicht versicherte Ereignisse)**
Wenn die AGA-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 6: Nicht versicherte Ereignisse)**
Wenn die versicherte Person selbst verantwortlich für die Verspätung ist.
- 4 **Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4: 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.

III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Serviceleistungen

N Travel Hotline

- 1 **Serviceleistungen**
Die aufgeführten Serviceleistungen der AGA 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 AGA-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 AGA-Assistance vermittelt ihren versicherten 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 AGA-Assistance berät die versicherten Personen bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland. Weiter können sich die Versicherten auch bei alltäglichen Problemen im Reiseland an die AGA wenden.
- 1.4 Benachrichtigungsservice
Falls die AGA-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 AGA-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

- O 24h medizinischer Beratungsdienst**
- 1 Serviceleistungen**
Die aufgeführten Serviceleistungen des 24h medizinischen Beratungsdienstes können rund um die Uhr während 365 Tagen während der Reise durch die versicherten Personen in Anspruch genommen werden.
- 1.1 Beratungsdienst
Die AGA-Assistance berät die versicherten Personen bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland.
- Computerassistierte Triage bei akuten Beschwerden mit einer Empfehlung zur Dringlichkeit einer Behandlung
- Beratung bei Fragen zu Krankheitssymptomen, -verläufen, Therapien und Prävention – im weitesten Sinne zu Gesundheit und Krankheit
- 2 Haftung**
Die AGA-Assistance haftet nicht für Vermögensschäden und Gesundheitseinschränkungen, die aus den Informationen des 24h medizinischen Beratungsdienstes resultieren.
- 3 Um die Dienstleistungen des 24h medizinischen Beratungsdienstes zu nutzen, kann der Versicherungsnehmer auf folgende Nummern anrufen:
Telefon +41 44 202 00 00**
- P 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 Abhandenkommen von Bank-, Post-, Kredit- und Kundenkarten sowie persönlichen Ausweisen Hilfe anfordern.
- 1 Versicherte Karten**
Alle Kredit-, Bank-, Post- und Kundenkarten, die in der Schweiz und auf den Namen der versicherten Person ausgestellt worden sind.
- 2 Versicherungsleistungen**
- 2.1 Nach dem Anruf der versicherten Person auf die AGA-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 AGA-Assistance die versicherte 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 AGA-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**
- Q Handy-Sperrservice**
Aufgrund eines Anrufes des betroffenen Kunden veranlasst die AGA-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 AGA-Assistance mitteilen, damit die Sperrung vorgenommen werden kann.
- 1 Versicherte Mobiltelefone**
Alle Mobiltelefone, die bei einem Schweizer Netzwerkanbieter (Swisscom, Sunrise etc.) angemeldet sind.
- 2 Versicherungsleistungen**
Bei Verlust des Mobiltelefons der versicherten Person veranlasst die AGA-Assistance aufgrund eines Anrufes die sofortige Sperrung des Mobiltelefons.
- 3 Versicherte Ereignisse**
- 3.1 Diebstahl
3.2 Raub (Diebstahl unter Androhung oder Anwendung von Gewalt)
3.3 Verlust
- 4 Haftung**
Die AGA-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**
- R Home Care**
- 1 Serviceleistungen**
Wenn während einer Reise Notsituationen am ständigen Wohnsitz der versicherten Person in der Schweiz infolge Feuer-, Elementar-, Einbruch- oder Wassereignissen sowie bei Glasbruch eintreten, gibt die AGA-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 aufgebodenen Handwerker.
- 3 Haftung**
Die AGA-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**
- S Dolmetscher-Service**
- 1 Serviceleistungen**
Die aufgeführten Dolmetscher-Serviceleistungen können - betreffend den telefonischen Dolmetscherdienst gemäss Ziffer III S 1.1 vorbehaltlich eines ausreichenden Gesprächsguthabens - rund um die Uhr während der versicherten Reisedauer durch die versicherten Personen in Anspruch genommen bzw. in Auftrag gegeben werden. Die Leistungen des Dolmetscher-Services werden durch die Callyandi GmbH, Zürich, erbracht.
- 1.1 Telefonischer Dolmetscherdienst**
- 1.1.1 Der telefonische Dolmetscherdienst Callyandi steht versicherten Personen während der versicherten Reisedauer
- während insgesamt maximal 12 Minuten (entsprechend 12 Minuten Callyandi-Gesprächsguthaben), bei den kurzfristigen Versicherungen, bzw.
- während insgesamt maximal 24 Minuten pro Versicherungsperiode (entsprechend 24 Minuten Callyandi-Gesprächsguthaben), bei Jahresversicherungen, kostenlos zur Verfügung und hilft - vorbehaltlich Ziffer 1.1.3 - bei fremdsprachlichen Verständigungsschwierigkeiten, wie z. B. bei der Bestellung im Restaurant, einer Taxifahrt, der Erkundigung nach Wegbeschreibungen, der Kommunikation mit Geschäftspartnern, der Hotelbuchung via Telefon sowie in vielen anderen Situationen, in welchen jemand, der die Sprache der versicherten Personen spricht, ein Problem für sie lösen kann.
- 1.1.2 Der Dolmetscher-Service bedient folgende Sprachen: von Deutsch in Spanisch, Französisch, Englisch, Italienisch, Portugiesisch und Chinesisch. Weitere Sprachen werden im Laufe der Zeit eingeführt.
- 1.1.3 Der telefonische Dolmetscher-Service dient ausdrücklich nicht der Handhabung oder Abwicklung von Notsituationen, in denen Rechtsgüter (Leib und Leben, Eigentum, persönliche Freiheit etc.) der versicherten Personen oder Dritter gefährdet sind. Es gelten zudem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Callyandi GmbH.
- 1.2 Translate**
Die Callyandi GmbH, Zürich, übersetzt im Auftrag und auf Rechnung der versicherten Person, von dieser während der versicherten Reisedauer auf die E-Mail Adresse translate@elvia.ch zugestellte Dokumente aller Art, in die von der versicherten Person gewünschte Sprache zum AGA-Versicherten-Vorteilstarif. Die Callyandi GmbH behält es sich vor Übersetzungsaufträge ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2 Haftung

Weder AGA noch Callyandi haften für Schäden und Folgeschäden, die aus der Tätigkeit des telefonischen Dolmetscher-Service resultieren. Dies gilt insbesondere und ausdrücklich auch für eine zweckwidrige Verwendung des Dolmetscherdienstes für Notsituationen im Sinne von Ziffer 1.1.3.

3 Kostenpflichtige zusätzliche Gesprächsminuten und Translate-Aufträge

3.1 Die über das Gesprächsguthaben gemäss Ziffer 1.1.1 hinausgehende Nutzung des Dolmetscher-Service ist **kostenpflichtig**.

3.2 Nimmt eine versicherte Person den Dolmetscher-Service über das kostenlose 12-minütige, resp. 24-minütige Gesprächsguthaben (Ziffer 1.1.1) hinaus in Anspruch bzw. beauftragt die versicherte Person den Dolmetscher-Service mit einer Translate-Übersetzung (Ziffer 1.2), kommt zwischen ihr und der Callyandi GmbH ein verbindlicher Vertrag zustande aufgrund dessen die betreffende Person für die zusätzlichen Gesprächsminuten bzw. den Translate-Übersetzungsauftrag gegenüber der Callyandi GmbH kostenpflichtig wird. Der Preis pro zusätzliche Gesprächsminute beträgt **CHF 3.90** (inkl. MwSt.), der Preis für eine Translate-Übersetzung hängt von der jeweiligen Quell-/Zielsprache und dem effektiven Umfang ab und wird der versicherten Person vor definitiver Auftragsbestätigung seitens Callyandi mitgeteilt. Es gelten in jedem Fall zudem die Allgemeinen Vertrags- und Geschäftsbedingungen der Callyandi GmbH, welche unter www.callyandi.com/bedingungen eingesehen bzw. abgerufen werden können.

4 Um den telefonischen Dolmetscher-Service zu nutzen, muss die versicherte Person auf folgende Nummer anrufen:

Telefon +41 44 202 00 00