

# CAMPINGVERSICHERUNG *FLEX*

<b>INFORMATIONSBLETT ZUM VERSICHERUNGSVERTRAG</b>
---

**WIE KONTAKTIERE ICH NEAT?**

Über die Website:  
<https://help.neat.eu> Per E-Mail  
: [sinistre@neat.eu](mailto:sinistre@neat.eu)

**Denken Sie daran, die folgenden Informationen bereitzuhalten, nach denen Sie gefragt werden:**

- Die Nummer Ihres Vertrags
- Ihren Vor- und Nachnamen
- Die Adresse Ihres Wohnsitzes
- Die Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können
- Den Grund für Ihre Meldung

**Ihnen wird eine Nummer des Versicherungsfalls mitgeteilt. Diese Nummer ist grundsätzlich bei allen weiteren Kontakten zu unserer Versicherungsabteilung anzugeben.**

<b>AUFSTELLUNG DER VERSICHERUNGSLEISTUNGEN</b>	
<b>VERSICHERUNGSSCHUTZ</b>	<b>OBERGRENZEN UND SELBSTBEHALTE</b>
<p><u>STORNIERUNG "ALLE GRÜNDE AUSSER"</u></p>	<p>Max. 5000 € pro Person und 30.000 € pro Ereignis.</p> <p>Bei medizinischen Gründen ohne Selbstbehalt.</p> <p>Selbstbehalt bei anderen Gründen: 15 € pro Anmietung, außer bei Urlaubstreichung oder Diebstahl von Ausweispapieren: Selbstbehalt von 25 %.</p>
<p>STORNIERUNG OHNE BELEGE</p>	<p>Erstattung der Stornierungsgebühren bis zu einer Obergrenze von 5000 € pro Schadensfall. Selbstbehalt von 30 % des Gesamtbetrages des Aufenthalts.</p>
<p><u>ÄNDERUNGSGEBÜHREN</u></p>	<p>Kostenübernahme bis zu maximal 2.000 € pro Person und 10.000 € pro Ereignis.</p>
<p><u>VERS PÄTETE ANKUNFT</u></p>	<p>Rückerstattung der nicht genutzten Leistungen an Land , zeitanteilig zum Mietpreis, bis zu einem Höchstbetrag von 4000 € pro Mietobjekt oder Stellplatz und bis zu einer Obergrenze von 25.000 €.</p> <p>Selbstbehalt: 1 Tag.</p>
<p><u>KOSTEN FÜR DEN ABRUCH DES AUFENTHALTS</u></p>	<p>Zeitanteilige Rückerstattung der nicht genutzten Leistungen an Land , einschließlich eventueller Kosten für die Reinigung des Mietobjekts, bei vorzeitiger Rückreise.</p> <p>Kostenübernahme bis zu einem Höchstbetrag von 4.000 € pro Person und 25.000 € pro Ereignis.</p> <p>Selbstbehalt: 1 Tag.</p>
<p><u>ERSATZFAHRZEUG</u> nach einer Panne, einem Unfall mit Sachschaden oder einem Diebstahl während des Aufenthalts.</p>	<p>Kostenübernahme für ein Ersatzfahrzeug der gleichen Kategorie wie das liegengebliebene Fahrzeug für maximal drei aufeinanderfolgende Tage</p>
<p><u>VERGESSEN EINES PERSÖNLICHEN GEGENSTANDES IN DER UNTERKUNFT:</u> Erstattung der Kosten für den Versand eines persönlichen Gegenstandes, der im Mietobjekt vergessen wurde</p>	<p>Kostenübernahme für die Rücksendung eines einzelnen Gegenstandes bis zu einem Höchstbetrag von 150 € pro Fall.</p>

<u><b>KOSTEN FÜR TIERÄRZTLICHE BEHANDLUNG UND ASSISTANCE FÜR HUNDEN UND KATZEN, einschließlich:</b></u> ✓ Beratung und Alarmierung der zuständigen Stellen im Falle von Weglaufen/Verschwinden	<b>Kostenübernahme für maximal 2 Tierarztbesuche pro Aufenthalt, bis zu einem Höchstbetrag von 250 € für alle Behandlungskosten und Assistance-Leistungen.</b>
✓ Kosten für die Wiedererlangung ✓ Kosten für Tollwuttests (bei Verschwinden im Ausland)	

**INKRAFTTRETEN DES VERSICHERUNGSSCHUTZES:**

- ✓ Stornierung "alle Gründe außer": am Tag der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags
- ✓ Vergessene Gegenstände: am Tag der Abreise vom Ort des Aufenthalts
- ✓ Sonstiger Versicherungsschutz: am Tag der Ankunft am Aufenthaltsort

**ENDE DES VERSICHERUNGSSCHUTZES:**

- ✓ Stornierung "alle Gründe außer": am Tag des Aufenthaltsbeginns
- ✓ Vergessene Gegenstände: 10 Tage nach der Rückreise der versicherten Person an ihren Wohnsitz
- ✓ Sonstiger Versicherungsschutz: am Tag der Abreise vom Ort des Aufenthalts

**UNTERZEICHNUNGSFRIST:** Dieser Vertrag muss gleichzeitig mit der Buchung des Aufenthalts oder vor Beginn des für die Stornierungsgebühren vorgesehenen Zeitplans abgeschlossen werden.

Die Dauer des Versicherungsschutzes entspricht der Dauer der vom Anbieter des Aufenthalts verkauften Leistungen. **Die Dauer des Versicherungsschutzes darf in keinem Fall eine Dauer von 3 Monaten ab dem Tag der Abreise zum Aufenthaltsort überschreiten.**

**EINLEITENDE BEMERKUNGEN**

**Der FLEX-Vertrag ist ein kollektiver Versicherungsvertrag, der einen freiwilligen individuellen Beitritt ermöglicht:**

- **Unterzeichnet von NEAT** (im Folgenden als "Verwaltender Makler" oder "Neat" bezeichnet), einer Versicherungsmaklergesellschaft und vereinfachten Aktiengesellschaft nach französischem Recht mit einem Grundkapital von 58.462,00 €, deren Hauptsitz sich in 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX (Frankreich) befindet, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Bordeaux unter der Nummer 913 676 581 und im französischen Register der Versicherungs-, Bank- und Finanzvermittler (ORIAS) unter der Nummer 22004644, Berufshaftpflichtversicherung und Finanzgarantie gemäß Artikel L512-6 und L512-7 des französischen Versicherungsgesetzbuches.
- **Beim Versicherer Helvetia Global Solutions Ltd** (nachfolgend als "Versicherer" oder "Helvetia" bezeichnet), Aktiengesellschaft nach liechtensteinischem Recht mit Sitz in Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein, eingetragen im Handelsregister des Fürstentums Liechtenstein unter der Nummer FL-0002.191.766-9, von der Finanzmarktaufsichtsbehörde des Fürstentums Liechtenstein (FMA Liechtenstein) als Versicherungsunternehmen zugelassen. Helvetia ist in Frankreich im Rahmen des freien Dienstleistungsverkehrs zum Versicherungsgeschäft zugelassen und bei der französischen Banken- und Versicherungsaufsichtsbehörde ACPR angemeldet (Refassu-ID: 224324). Helvetia unterliegt der Aufsicht der FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein.
- **Vertrieben über das Vertriebsnetz des Unterzeichners, der eine Vertriebsvereinbarung mit**

NEAT unterzeichnet hat.

NEAT und Helvetia (als Versicherungsunternehmen, das in Frankreich im Rahmen des freien Dienstleistungsverkehrs tätig ist) unterliegen der Aufsicht der französischen Aufsichtsbehörde: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

## BESCHREIBUNG DES VERSICHERUNGSSCHUTZES

### STORNIERUNG „ALLE GRÜNDE AUSSER“ UND ÄNDERUNGSGEBÜHREN

#### WAS VERSICHERN WIR?

##### STORNIERUNG "ALLE GRÜNDE AUSSER"

Wir erstatten die Anzahlung oder alle vom Reiseveranstalter einbehaltenen Beträge bis zu **den in der Aufstellung der Versicherungsleistungen genannten Höchstbeträgen und abzüglich eines eventuellen Selbstbehalts**, wenn Sie Ihre Reise vor Reiseantritt stornieren müssen (bei der Hinreise).

##### ÄNDERUNGSGEBÜHREN

Im Falle einer Änderung der Daten Ihres Aufenthalts infolge eines vorstehend aufgeführten Grundes erstatten wir Ihnen die vertraglich in den Verkaufsbedingungen vorgesehenen Kosten, die durch die Verschiebung der Daten des versicherten Aufenthalts entstanden sind.

In jedem Fall darf die Höhe dieser Entschädigung nicht höher sein als die Höhe der Stornierungsgebühren, die zum Zeitpunkt des Eintretens des die Änderung verursachenden Ereignisses fällig waren.

#### Der Versicherungsschutz für Stornierung und Änderung ist nicht kumulierbar

#### WAS WIR AUSSCHLIESSEN:

Abgesehen von den Ausschlüssen, die unter "WELCHE ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSE GELTEN FÜR JEDEN VON UNS GEWÄHRTEN VERSICHERUNGSSCHUTZ?" aufgeführt werden, kommt der Versicherungsschutz auch dann nicht zur Anwendung, wenn die Stornierung aus den nachstehenden Gründen erfolgt:

- Krankheiten oder Unfälle, die zwischen der Buchung der Reise und dem Abschluss des Versicherungsvertrags erstmals festgestellt wurden, erneut auftraten oder sich verschlimmert haben oder für die in diesem Zeitraum eine Einweisung in ein Krankenhaus erfolgt ist;
- Gründe, die nur die Annehmlichkeiten Ihrer Reise beeinträchtigen;
- die einfache Tatsache, dass das französische Außenministerium vom Ziel Ihrer Reise abrät;
- Ereignisse, für die der Reiseveranstalter gemäß dem französischen Gesetz Nr. 92-645 vom 13. Juli 1992 haftbar gemacht werden kann;
- Ereignisse, die zwischen dem Datum der Buchung Ihrer Reise und dem Datum des Abschlusses dieses Vertrags eingetreten sind;
- Schwangerschaftskomplikationen nach dem sechsten Monat;
- Ereignisse, Krankheiten oder Unfälle, die zwischen der Buchung des Aufenthalts und dem Abschluss des Versicherungsvertrags erstmals festgestellt wurden, erneut auftraten oder sich verschlimmert haben oder für die in diesem Zeitraum eine Einweisung in ein Krankenhaus erfolgt ist;
- alle Umstände, die nur die Annehmlichkeiten beeinträchtigen;
- Schwangerschaft und in jedem Fall Schwangerschaftsabbruch, Geburt, In-vitro-Befruchtung und ihre Folgen sowie Schwangerschaftskomplikationen nach der 28. Woche;
- Vergessen der Impfung;
- Ausfall jeglicher Art, auch finanzieller Art, des Beförderers, der die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen unmöglich macht;
- mangelnder oder übermäßiger Schneefall;
- medizinische Ereignisse psychischer, psychologischer oder psychiatrischer Art, die nicht zu einem

Krankenhausaufenthalt von mehr als drei aufeinanderfolgenden Tagen nach Abschluss des vorliegenden Vertrags geführt haben;

- Umweltverschmutzung, die lokale Gesundheitssituation, Naturkatastrophen, die Gegenstand des durch das französische Gesetz Nr. 82.600 vom 13. Juli 1982 vorgesehenen Verfahrens sind, sowie deren Folgen und Wetter- oder Klimaereignisse;
- die Folgen von gegen Sie eingeleiteten Strafverfahren;
- alle anderen Ereignisse, die zwischen dem Datum des Abschlusses des Versicherungsvertrags und dem Datum der Abreise für Ihren Aufenthalt eingetreten sind;
- alle Ereignisse, die zwischen dem Datum der Buchung des Aufenthalts und dem Datum des Abschlusses des Versicherungsvertrags eingetreten sind;
- das Nichtvorliegen eines unvorhersehbaren Ereignisses;
- vorsätzliche und/oder gesetzlich strafbare Handlungen, die Folgen einer Alkoholisierung und der Konsum von Drogen, allen im Gesundheitsgesetzbuch aufgeführten Betäubungsmitteln, Medikamenten sowie Behandlungen, die nicht von einem Arzt verschrieben wurden;
- die einfache Tatsache, dass das Außenministerium des Landes der versicherten Person vom Ziel der Reise abrät;
- fahrlässige Handlungen Ihrerseits;
- alle Ereignisse, für die der Anbieter des Aufenthalts in Anwendung des geltenden Tourismusgesetzbuches verantwortlich gemacht werden kann oder aufkommen muss;
- die wie auch immer begründete Nichtvorlage von für den Aufenthalt unerlässlichen Dokumenten wie Reisepass, Führerschein, Personalausweis, Visum, Fahrkarten, Impfpass außer im Falle eines Diebstahls, innerhalb von 48 Stunden vor der Abreise.

Die Stornierungsversicherung "alle Gründe außer" deckt nicht die Unmöglichkeit der Abreise ab, die mit der Schließung von Grenzen, der materiellen Organisation, den Unterbringungsbedingungen oder der Sicherheit des Reiseziels zusammenhängt.

### **IN WELCHER HÖHE ERFOLGT DIE ERSTATTUNG?**

Die Erstattung erfolgt in Höhe der Stornierungsgebühren, die am Tag des Ereignisses, für das der Versicherungsschutz in Anspruch genommen werden kann, gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters des Aufenthalts entstanden sind. Der Höchstbetrag der Erstattung und die Höhe des Selbstbehalts sind der Aufstellung der Versicherungsleistungen zu entnehmen.

Der Versicherungsbeitrag kann niemals zurückerstattet werden.

### **INNERHALB WELCHER FRIST MÜSSEN SIE DEN SCHADEN MELDEN?**

1. Medizinische Gründe: Sobald feststeht, dass die Schwere Ihres Gesundheitszustands Ihrem Aufenthalt entgegensteht, müssen sie den Schaden melden und Ihren Gesundheitszustand durch eine kompetente medizinische Stelle bestätigen lassen. Wenn Ihre Stornierung erst nach dem Zeitpunkt erfolgt, zu dem die Unmöglichkeit Ihres Aufenthalts feststeht, beschränkt sich unsere Rückerstattung auf die (gemäß Tabelle des Anbieters des Aufenthalts berechneten) Stornierungsgebühren, die zu dem genannten Zeitpunkt fällig gewesen wären.
2. Für jeden anderen Stornierungsgrund: Sie müssen Ihren Schaden melden, sobald Sie von dem Ereignis, das den Versicherungsschutz auslösen kann, Kenntnis haben. Wenn Sie Ihren Aufenthalt erst nach diesem Datum stornieren, beschränkt sich unsere Rückerstattung auf die am Tag des Ereignisses geltenden (und gemäß Tabelle des Anbieters des Aufenthalts berechneten) Stornierungsgebühren.
3. Wenn uns der Schaden nicht direkt vom Reisebüro oder Anbieter gemeldet wurde, müssen Sie uns außerdem innerhalb von 5 Werktagen nach dem Ereignis benachrichtigen, durch das der Versicherungsschutz ausgelöst wurde.

### **WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?**

Ihrer Erklärung müssen folgende Unterlagen beigefügt werden:

- ◆ im Falle einer Krankheit oder eines Unfalls ein ärztliches Attest, in dem die Ursache, die Art, die Schwere und die voraussichtlichen Folgen der Krankheit oder des Unfalls angegeben sind;
- ◆ im Todesfall eine entsprechende Bescheinigung und die Personenstandsurkunde;
- ◆ in allen anderen Fällen jeder beliebige Nachweis.

**Sie müssen uns mithilfe des auf den Namen des Vertrauensarztes lautenden vorgedruckten Umschlags, den wir Ihnen nach Erhalt der Schadensmeldung zusenden, die für die Bearbeitung Ihres Falls erforderlichen medizinischen Unterlagen und Auskünfte übermitteln und uns außerdem den von Ihrem Arzt auszufüllenden medizinischen Fragebogen zusenden.**

**Wenn Sie diese Unterlagen oder Informationen nicht besitzen, müssen Sie sie sich von Ihrem Arzt übermitteln lassen und sie uns mit dem oben genannten vorgedruckten Umschlag zusenden.**

**Sie müssen uns in einem auf den Namen des Vertrauensarztes lautenden vorgedruckten Umschlag auch alle zusätzlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente übermitteln, die von Ihnen verlangt werden, um den Grund für Ihre Stornierung zu rechtfertigen. Hierzu gehören insbesondere:**

- ◆ alle Fotokopien von Rezepten zur Verschreibung von Medikamenten, Analysen oder Untersuchungen sowie alle Dokumente, die ihre Übergabe oder Durchführung belegen, insbesondere Krankenblätter, die für die verschriebenen Medikamente Kopien der entsprechenden Kontrollkleber enthalten;
- ◆ von der Sozialversicherung oder einer vergleichbaren Einrichtung erstellte Abrechnungen über die Erstattung von Behandlungskosten und die Zahlung von Tagegeldern;
- ◆ das gegebenenfalls vom Anbieter des Aufenthalts aufbewahrte Original der beglichenen Rechnung über den Betrag, den Sie an den Reiseveranstalter zahlen müssen;
- ◆ die Nummer Ihres Versicherungsvertrags;
- ◆ das vom Reisebüro oder Anbieter ausgestellte Anmeldeformular.
- ◆ Im Falle eines Unfalls müssen Sie seine Ursachen und Umstände angeben und uns den Namen und die Adresse der Verantwortlichen sowie ggf. der Zeugen nennen.
- ◆ Bei verweigerter Beförderung: ein Beleg der Gesundheitsbehörden oder des Transportunternehmens, das Ihnen die Beförderung verweigert hat; ohne diesen Beleg ist keine Entschädigung möglich.
- ◆ Und alle anderen notwendigen Dokumente.

Außerdem wird ausdrücklich vereinbart, dass Sie sich bereits im Voraus grundsätzlich mit einer Kontrolle durch unseren Vertrauensarzt einverstanden erklären. Im Falle einer Verweigerung dieser Kontrolle ohne berechtigten Grund würden Sie somit Ihren Anspruch auf die Zahlung der Versicherungsentschädigung verlieren.

### **STORNIERUNG OHNE BELEGE**

#### **WAS VERSICHERN WIR?**

Der Versicherungsschutz "Stornierung ohne Belege" bietet Ihnen die Möglichkeit, die Rückerstattung Ihres Aufenthalts zu erhalten, ohne dass Sie einen Nachweis für die Ursache Ihrer Stornierung vorlegen müssen.

**Die im Rahmen dieses Versicherungsschutzes gezahlte Entschädigung darf in keinem Fall den bei Abschluss des vorliegenden Vertrags angegebenen Reisepreis übersteigen. Sie wird innerhalb der in der Aufstellung des Versicherungsschutzes vorgesehenen Grenzen und abzüglich eines in derselben Aufstellung genannten Selbstbetrags gezahlt.**

Wir erstatten Ihnen den Betrag der Stornierungsgebühren, die Ihnen gemäß den Angaben der in den Allgemeinen

Geschäftsbedingungen des Campingplatzes enthaltenen Aufstellung in Rechnung gestellt werden.

**Bearbeitungsgebühren, Trinkgelder, Visagebühren sowie die Prämie, die als Gegenleistung für den Abschluss dieses Vertrags gezahlt wurde, können nicht zurückerstattet werden.**

### **INNERHALB WELCHER FRIST MÜSSEN SIE DEN SCHADEN MELDEN?**

#### **Zwei Schritte**

1/ Sobald sich die Krankheit zum ersten Mal bemerkbar macht oder sobald Sie von dem Ereignis erfahren, das die Inanspruchnahme des Versicherungsschutzes ermöglicht, müssen Sie **Ihren Campingplatz SOFORT** benachrichtigen.

2/ Außerdem müssen Sie den Schadensfall bei **NEAT - 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX** melden ([sinistre@neat.eu](mailto:sinistre@neat.eu)) innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem die Inanspruchnahme des Versicherungsschutzes begründenden Ereignis.

Sie werden grundsätzlich gebeten, die folgenden Dokumente vorzulegen:

- die ursprüngliche, beglichene Rechnung für die Reservierung des Aufenthalts;
- das Original der Rechnung über die Kosten, die Sie aufgrund der Stornierung beim Campingplatz noch zu tragen haben;
- eine Bescheinigung über Ihre Bankverbindung;
- und (nötigenfalls) einen Nachweis über das Verwandtschaftsverhältnis zur versicherten Person.

**Ausgeschlossen vom Versicherungsschutz für Stornierung "ohne Beleg" sind Reisen, die aufgrund der folgenden Ursachen unmöglich geworden sind:**

- **Ausfall jeglicher Art, auch finanzieller Art, des Campingplatzes;**
- **Stornierung aller oder eines Teils der während des Aufenthalts vorgesehenen Leistungen durch den Campingplatz.**

### **VERSPÄTETE ANKUNFT**

#### **WAS VERSICHERN WIR?**

Wenn Sie Ihre gemietete Unterkunft oder Ihr Hotelzimmer aus einem der für die Stornierungsversicherung aufgeführten Gründe erst mit einer Verspätung von mehr als 24 Stunden beziehen, übernehmen wir die zeitanteilige Erstattung des nicht genutzten Zeitraums. Der Versicherungsschutz ist nicht mit der Stornierungsversicherung kumulierbar.

#### **WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?**

Sie müssen:

- dem Versicherer alle für die Zusammenstellung der Akte erforderlichen Dokumente zukommen lassen, um so die Begründetheit und die Höhe der Forderung nachzuweisen.

In jedem Fall werden Sie grundsätzlich um die Vorlage der Originale der detaillierten Rechnungen des Anbieters gebeten, aus denen die Beförderungsleistungen und die an Land erbrachten Leistungen hervorgehen.

Ohne die Übermittlung der für die Prüfung notwendigen medizinischen Informationen an unseren Vertrauensarzt kann der Fall nicht bearbeitet werden.

### **KOSTEN FÜR DEN ABRUCH DES AUFENTHALTS**

#### **WAS VERSICHERN WIR?**

Wenn Sie den durch diesen Vertrag versicherten Aufenthalt abbrechen müssen, verpflichten wir uns, Ihnen die nicht in Anspruch genommenen Leistungen der "Freilufthotellerie" (mit Ausnahme der Bearbeitungsgebühren, des Versicherungsbeitrags und aller Steuern) sowie die eventuellen Kosten für die Reinigung des Mietobjekts zu erstatten, für die Sie vom Anbieter keine Erstattung, keinen Ersatz und keinen Ausgleich verlangen können, wenn Sie aus einem der folgenden Gründe



abreisen und den gemieteten Stellplatz zurückgeben müssen:

- schwere Krankheit, schwerer Unfall oder Tod von Ihnen selbst, Ihrem rechtlichen oder faktischen Ehepartner, Ihren Verwandten in aufsteigender oder absteigender Linie bis zum zweiten Grad, Stiefvätern, Stiefmüttern, Schwestern, Brüdern, Stiefbrüdern, Stiefschwestern, Schwiegersöhnen, Stieftöchtern, Ihrem gesetzlichen Vormund oder einer Person, die gewöhnlich unter Ihrem Dach lebt oder von einer namentlich genannten und im Rahmen dieses Vertrags versicherten Person, die Sie während Ihres Aufenthalts begleitet;
- schwere Krankheit, schwerer Unfall oder Tod Ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses namentlich genannten beruflichen Vertretung, der Person, die während Ihres Aufenthalts mit der Betreuung Ihrer minderjährigen Kinder betraut ist, oder einer behinderten Person, deren gesetzlicher Vormund Sie sind und die unter demselben Dach wie Sie lebt, unabhängig davon, ob Sie der gesetzliche Vormund sind.
- Schwere Brand-, Explosions- oder Wasserschäden und durch Naturgewalten verursachte Schäden an Ihren Geschäfts- oder Privaträumen, die zwingend Ihre Anwesenheit erfordern, um die notwendigen Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen.
- Diebstahl aus Ihren Geschäfts- oder Privaträumen, sofern das Ausmaß des Diebstahls Ihre Anwesenheit erfordert.

### **WAS WIR AUSSCHLIESSEN**

Abgesehen von den Ausschlüssen, die unter "Welche allgemeinen Ausschlüsse gelten für jeden von uns gewährten Versicherungsschutz?" aufgeführt werden, kommt der Versicherungsschutz auch dann nicht zur Anwendung, wenn der Abbruch des Aufenthalts aus den nachstehenden Gründen erfolgt:

- Schönheitsbehandlung, Kur, Schwangerschaftsabbruch, In-vitro-Befruchtung und ihre Folgen;
- psychische oder geistige Erkrankung oder Depression ohne Krankenhausaufenthalt von weniger als drei Tagen;
- Epidemien oder Pandemien.

### **WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?**

Sie müssen NEAT alle für die Zusammenstellung der Akte erforderlichen Dokumente zukommen lassen, um so die Begründetheit und die Höhe der Forderung nachzuweisen.

In jedem Fall werden Sie grundsätzlich um die Vorlage der Originale der detaillierten Rechnungen des Anbieters gebeten, aus denen die Beförderungsleistungen und die an Land erbrachten Leistungen hervorgehen.

Ohne die Übermittlung der für die Prüfung notwendigen medizinischen Informationen an unseren Vertrauensarzt kann der Fall nicht bearbeitet werden.

### **ERSATZFAHRZEUG**

Der Versicherungsschutz "Ersatzfahrzeug" wird in Anspruch genommen, wenn Sie sich während des versicherten Aufenthalts in Schwierigkeiten befinden, weil Ihr Fahrzeug aufgrund einer Panne, eines Sachschadens oder eines Diebstahls nicht mehr fahrbereit ist.

Wenn das Fahrzeug länger als 24 Stunden stillgelegt ist oder die Reparatur länger als 8 Stunden dauert oder das gestohlene Fahrzeug nicht innerhalb von 48 Stunden gefunden wird, übernehmen wir für eine Dauer von maximal 3 aufeinanderfolgenden Tagen und in jedem Fall nur für die Dauer der Stilllegung die Kosten für ein Ersatzfahrzeug der gleichen Kategorie wie das stillgelegte Fahrzeug.

Bedingungen für die Bereitstellung:

- Die Kategorie des Ersatzfahrzeugs entspricht der Kategorie des stillgelegten Fahrzeugs.
- Das Ersatzfahrzeug muss in der Agentur zurückgegeben werden, in der es zur Verfügung gestellt wurde.

- Sie müssen die von den Autovermietungen verlangten Bedingungen erfüllen.

### **WAS WIR AUSSCHLIESSEN**

Abgesehen von den Ausschlüssen, die unter "Welche allgemeinen Ausschlüsse gelten für jeden von uns gewährten Versicherungsschutz?" aufgeführt werden, können wir nicht tätig werden und keine Entschädigung leisten, wenn die Stilllegung auf folgende Gründe zurückgeht:

- ◆ Kraftstoffmangel oder Fehlbetankung;
- ◆ Reifenpanne;
- ◆ Verlust, Vergessen, Diebstahl oder Bruch von Schlüsseln mit Ausnahme von Schlüsselbruch in der Lenkradsperre des Fahrzeugs;
- ◆ wiederholte Pannen der gleichen Art, die dadurch verursacht werden, dass das Fahrzeug nach unserem ersten Tätigwerden innerhalb eines Monats vor dem Ereignis nicht repariert wurde;
- ◆ Probleme und Pannen mit Klimaanlage;
- ◆ vorbehaltlich anderslautender vertraglicher Vereinbarungen Karoserieschäden, die nicht zu einer Stilllegung des Fahrzeugs führen;
- ◆ die Folgen einer Stilllegung des Fahrzeugs zum Zwecke der Durchführung von Wartungsarbeiten;
- ◆ Ausfälle nicht serienmäßig eingebauter
- ◆ Alarmsysteme.

Unser Versicherungsschutz deckt nicht die Rückerstattung von:

- ◆ Kraftstoffkosten;
- ◆ Gegenständen und persönlichen Sachen, die im oder/und auf dem Fahrzeug zurückgelassen wurden;
- ◆ Zoll- und Bewachungskosten, mit Ausnahme von Kosten, die gegebenenfalls zuvor von der Assistance-Abteilung genehmigt wurden;
- ◆ transportierten Waren und Tieren;
- ◆ Kosten für die Reparatur und das Abschleppen von Fahrzeugen sowie Kosten für Ersatzteile;
- ◆ allen anderen Kosten außer der Kostenübernahme für ein Ersatzfahrzeug innerhalb der in der Aufstellung der Deckungssummen vorgesehenen Grenzen.

Unsere Ersatzfahrzeugversicherung sieht die Ausschlüsse der folgenden Fahrzeuge vor:

- ◆ Motorräder mit einem Hubraum von weniger als 125 cm<sup>3</sup>;
- ◆ Mopeds, Mofas;
- ◆ Gepäckanhänger mit einem zulässigen Gesamtgewicht von
- ◆ über 750 kg;
- ◆ nicht standardmäßig hergestellte Anhänger und alle nicht für den Transport von Gepäck bestimmten Anhänger sowie Bootsanhänger und für den Transport von Fahrzeugen bestimmte Anhänger.

### VERGESSEN EINES PERSÖNLICHEN GEGENSTANDES IM MIETOBJEKT

#### **WAS VERSICHERN WIR?**

Wir erstatten Ihnen gegen Vorlage der Originalrechnung für den Versand des vergessenen Gegenstandes und bis zu dem in der Aufstellung der Versicherungssummen angegebenen Höchstbetrag die Kosten für den Versand des vergessenen Gegenstandes vom Ort der Anmietung bis zu Ihrem Wohnsitz.

Der Versicherungsschutz gilt für einen einzigen vergessenen Gegenstand pro Mietvertrag, wobei der vergessene Gegenstand hinsichtlich Abmessungen und Gewicht die folgenden Bedingungen erfüllen muss:

- Höchstgewicht: weniger als 10 Kilogramm
- Maximale Abmessungen: Die Summe aus Länge, Breite und Höhe des Pakets darf 150 Zentimeter nicht überschreiten.

Der Versicherer haftet in keinem Fall für:

- Verzögerungen, die den für die Lieferung des vergessenen Gegenstandes beauftragten Transportunternehmen zuzuschreiben sind;
- Bruch, Verlust, Beschädigung oder Diebstahl des vergessenen Gegenstandes während des Transports;
- Folgen, die sich aus der Art des vergessenen Gegenstandes ergeben;
- die Verweigerung der Genehmigung für den Versand des vergessenen Gegenstandes durch nationale oder internationale Zollbehörden.

### **WAS WIR AUSSCHLIESSEN**

Abgesehen von den Ausschlüssen, die unter "Welche allgemeinen Ausschlüsse gelten für jeden von uns gewährten Versicherungsschutz" aufgeführt werden, sind folgende Gegenstände ausgeschlossen:

- alle Gegenstände, die unter die nationalen, europäischen und internationalen Vorschriften für gefährliche Güter fallen, wie sie insbesondere in den Vorschriften der Internationalen Zivilluftfahrtorganisation (ICAO) definiert sind;
- alle Gegenstände, die Sprengstoff, Munition, Gas, feste und flüssige brennbare Stoffe, oxidierende, giftige und/oder infektiöse Substanzen, korrosive oder radioaktive Produkte, Lithiumbatterien und -akkus enthalten;
- alle Gegenstände, die aufgrund ihrer Art, Verpackung oder Aufmachung eine Gefahr für das Personal, Dritte, die Umwelt oder die Sicherheit der Transportmittel darstellen oder andere beförderte Gegenstände, Maschinen, Fahrzeuge oder Eigentum von Dritten beschädigen können;
- Artikel, die gefälscht sind und/oder gegen die geltenden Gesetze und Vorschriften verstoßen;
- Betäubungsmittel oder andere illegale Substanzen;
- Schusswaffen;
- Gegenstände, die einen Transport unter geregelter Temperatur erfordern;
- Veröffentlichungen oder audiovisuelle Medien, die nach geltenden Gesetzen oder Vorschriften verboten sind;
- tote oder lebende Tiere;
- alle Inhalte, deren Beförderung per Post die Menschenwürde, die Unversehrtheit oder die Achtung des menschlichen Körpers verletzen könnte, wie insbesondere Asche aus Einäscherungen oder Grabreliquien;
- Banknoten, handelbare Wertpapiere, Zahlungskarten und Metallmünzen mit gesetzlicher Zahlungskraft und schuldbeitfreiender Wirkung, die für den Umlauf in Frankreich bestimmt sind, sowie Edelmetalle;
- Edelsteine, echte Perlen, Ausweispapiere und andere Wertgegenstände;
- Gegenstände, deren Transport ein Handelsgeschäft darstellt, und solche, die zum Verkauf bestimmt sind;
- Motorgeräte, Autozubehör, Gartengeräte, Gegenstände, die Flüssigkeiten enthalten, Möbel;
- Haushalts- oder Computergeräte und Zubehör, Hi-Fi-Material, Musikinstrumente.

### **IN WELCHER HÖHE ERFOLGT DIE ERSTATTUNG?**

Die Kosten für den Versand des vergessenen Gegenstandes werden von uns bis zu dem in der Tabelle der Deckungssummen angegebenen Höchstbetrag übernommen.

### **WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?**

Nachdem Sie den Anbieter Ihrer Unterkunft kontaktiert, den vergessenen Gegenstand gefunden und seine Zusendung veranlasst haben, müssen Sie uns Ihre Meldung, außer im Falle unvorhergesehener Ereignisse oder höherer Gewalt, innerhalb von 10 Werktagen zusenden und folgende Angaben und Dokumente beifügen:

- die Nummer Ihres Vertrags;
- eine Kopie des Mietvertrags;
- die Originalrechnung über die Versandkosten, die von dem für die Lieferung des vergessenen Gegenstandes beauftragten Transportunternehmen ausgestellt wurde.

## KOSTEN FÜR TIERÄRZTLICHE BEHANDLUNG UND ASSISTANCE FÜR HUND UND KATZE

### KOSTEN FÜR TIERÄRZTLICHE BEHANDLUNG

Wir erstatten Ihnen bis zu 250 € pro Ereignis, bis zu einer Obergrenze von höchstens zwei Tierarztbesuchen pro Aufenthalt. Außerdem erhalten Sie von uns eine Liste von Tierkliniken je nach Verfügbarkeit vor Ort.

### ASSISTANCE BEI VERMISSTEN UND WEGGELAUFENEN TIEREN

Ihr Tier ist von Ihrem Wohnsitz weggelaufen oder verschwunden (verirrt, entführt).

Wenn Sie sich telefonisch an uns wenden (vgl. Kontaktdaten oben), können wir Ihnen Folgendes übermitteln:

- Tipps und Schritte, die Sie unternehmen müssen, damit Sie Ihr versichertes Tier schnell wiederfinden:
- eine Liste der Tierärzte (selbstständig oder in Kliniken).

Wir kontaktieren für Sie die Organisationen in der Umgebung Ihres Wohnsitzes, die Ihnen bei der Suche nach Ihrem Tier helfen können (Polizei, Tierheime, Stadtverwaltung usw.) und übernehmen die Kosten für eine eventuelle Wiederbeschaffung.

Wenn Ihr Tier im Ausland und für einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden verschwunden ist, erstatten wir Ihnen einen Tollwuttest.

In allen Fällen beläuft sich die maximale Leistung des Versicherers auf 250 € für den gesamten Versicherungsschutz, einschließlich Behandlungskosten und Assistance-Leistungen.

## GEMEINSAME BESTIMMUNGEN FÜR JEDEN VERSICHERUNGSSCHUTZ - DEFINITIONEN UND GELTUNGSBEREICH

### DEFINITIONEN

#### Wir, der Versicherer

HELVETIA, Aktiengesellschaft mit einem Grundkapital von 77.480.000,00 Schweizer Franken - Adresse: Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Dem französischen Versicherungsgesetzbuch unterliegendes Unternehmen - im Handels- und Gesellschaftsregister eingetragene ausländische Gesellschaft - Hauptsitz: 40 Dufourstrasse Saint Gallens, Saint Gallen, Schweiz. Ein Konzernunternehmen der Helvetia Holding AG, eingetragen unter der SIREN-Nr. 775753072

#### Schwerer Unfall mit Körperverletzung

Eine plötzliche Verschlechterung des Gesundheitszustandes, die auf die plötzliche Einwirkung einer äußeren Ursache zurückzuführen ist, vom Opfer nicht beabsichtigt war, von einer zuständigen medizinischen Behörde festgestellt wurde, zur Verschreibung von Medikamenten für den Kranken führt und mit einer Einstellung jeder beruflichen oder sonstigen Tätigkeit einhergeht.

#### Anschlag

Jede Gewalttat, die einen kriminellen oder illegalen Angriff auf Personen und/oder Güter in dem Land, in dem Sie sich aufhalten, darstellt und darauf abzielt, die öffentliche Ordnung durch Einschüchterung und Terror ernsthaft zu stören, und über die in den Medien berichtet wird. Dieser "Anschlag" muss vom französischen Außenministerium oder vom Innenministerium erfasst werden. Wenn mehrere Anschläge am selben Tag in demselben Land stattfinden und die Behörden dies als

eine einzige koordinierte Aktion betrachten, wird dieses Ereignis als ein einziges Ereignis betrachtet.

### **Versicherte Person**

Natürliche Person oder Gruppen, die ordnungsgemäß durch diesen Vertrag versichert sind und im Folgenden als "Sie" bezeichnet werden. Für die Assistance- und Versicherungsleistungen müssen diese Personen ihren Wohnsitz in Frankreich, in den Überseedepartements und -gebieten (DOM-ROM COM), einer Gebietskörperschaft mit besonderem Status oder in Europa haben.

### **Verletzung**

Eine plötzliche Beeinträchtigung der Gesundheit, die auf die plötzliche Einwirkung einer äußeren Ursache zurückzuführen ist, die vom Opfer nicht beabsichtigt war und von einer zuständigen medizinischen Behörde festgestellt wurde.

### **Naturkatastrophe**

Nicht normale Intensität einer Naturkraft, die nicht auf menschliches Eingreifen zurückzuführen ist. Ein Phänomen wie ein Erdbeben, ein Vulkanausbruch, eine Flutwelle, eine Überschwemmung oder eine Naturkatastrophe, das durch die nicht normale Intensität einer Naturkraft verursacht wurde und von den Behörden als solches anerkannt wurde.

### **Wohnsitz**

Für den Versicherungsschutz gilt als Wohnsitz der Hauptwohnsitz und gewöhnliche Aufenthaltsort in Frankreich, den französischen Überseegebieten (DOM-ROM COM und Gebietskörperschaften mit besonderem Status) oder Europa. Im Streitfall gilt der Steuerwohnsitz als Wohnsitz.

### **DROM (Überseedepartements und -gebiete), COM (Überseegemeinden) und Gebietskörperschaften mit besonderem Status**

Guadeloupe, Martinique, Französisch-Guayana, Réunion, Französisch-Polynesien, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthélemy, Neukaledonien.

### **Notwendigste Dinge**

Kleidungsstücke und Hygieneartikel zur vorübergehenden Überbrückung, wenn Ihre persönlichen Sachen nicht verfügbar sind.

### **Epidemie**

Ungewöhnlich hohe Inzidenz einer Krankheit während eines bestimmten Zeitraums und in einer bestimmten Region.

### **Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)**

Deutschland, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Kroatien, Dänemark, Spanien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Ungarn, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Norwegen, Niederlande, Polen, Portugal, Tschechische Republik, Rumänien, Vereinigtes Königreich, Slowakei, Slowenien, Schweden.

### **Ausland**

Jedes Land außerhalb des Landes, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben.

### **Europa**

Mit Europa sind die folgenden Länder gemeint: Deutschland, Andorra, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Kroatien, Dänemark, Spanien, Estland, Finnland, Französisches Mutterland, Gibraltar, Ungarn, Griechenland, Irland, Italien und Inseln, Liechtenstein, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Fürstentum Monaco, Norwegen, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Vereinigtes Königreich, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, San Marino, Schweden und

Schweiz.

### **Versicherte Ereignisse**

- ✓ Stornierung
- ✓ Verspätete Ankunft
- ✓ Abbruch des Aufenthalts
- ✓ Vergessener Gegenstand
- ✓ Ersatzfahrzeug

### **Ausführung der Leistungen**

Die im Rahmen dieser Vereinbarung erbrachten Assistance-Leistungen können nur mit vorheriger Zustimmung des Versicherers in Anspruch genommen werden. Folglich kann der Versicherer keine Kosten erstatten, die von den Begünstigten eigenmächtig aufgewendet wurden.

### **Selbstbehalt**

Der Teil des Schadens, den der Versicherte laut Vertrag selbst tragen muss, wenn er nach einem Schadensfall entschädigt wird. Der Selbstbehalt kann als Betrag oder Prozentsatz oder aber in Form von Tagen, Stunden oder Kilometern angegeben werden.

### **Langstrecke:**

Unter "Langstrecke" sind Reisen in Länder zu verstehen, die nicht in der Definition "Mittelstrecke" aufgeführt sind.

### **Krankheit**

Plötzliche und unvorhersehbare Beeinträchtigung der Gesundheit, die von einer zuständigen medizinischen Stelle festgestellt wird.

### **Schwere Krankheit**

Plötzliche und unvorhersehbare Beeinträchtigung der Gesundheit, die von einer zuständigen medizinischen Stelle festgestellt wird, zur Verschreibung einer Behandlung des Kranken führt und die Einstellung aller beruflichen oder sonstigen Aktivitäten voraussetzt.

### **Höchstbetrag pro Ereignis**

Wenn der Versicherungsschutz für mehrere Versicherte in Anspruch genommen wird, die Opfer ein und desselben Ereignisses und unter denselben besonderen Bedingungen versichert sind, ist die Leistung des Versicherers unabhängig von der Anzahl der Opfer in jedem Fall auf den im Rahmen dieses Versicherungsschutzes vorgesehenen Höchstbetrag begrenzt. Infolgedessen werden die Entschädigungen proportional zur Anzahl der Opfer gekürzt und abgerechnet.

### **Familienmitglieder**

Ihr gesetzlicher oder faktischer Ehepartner oder eine Person, die mit Ihnen durch eine eingetragene Lebenspartnerschaft verbunden ist, Ihre Vorfahren oder Nachkommen oder die Ihres Ehepartners, Ihre Schwiegerväter, Schwiegermütter, Brüder, Schwestern, einschließlich der Kinder des Ehepartners oder Lebensgefährten eines Ihrer direkten Vorfahren, Schwager, Schwägerinnen, Schwiegersöhne, Schwiegertöchter oder die Ihres Ehepartners. Sie müssen ihren Wohnsitz im selben Land wie Sie haben, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

### **Mittelstrecke:**

Unter "Mittelstrecke" sind Reisen nach Europa und in die Maghreb-Staaten zu verstehen.

### **Wir organisieren**

Wir erledigen die notwendigen Schritte, um Ihnen Zugang zu der Leistung zu verschaffen.

### **Wir übernehmen**

Wir finanzieren die Leistung.

### **Nichtigkeit**

Alle Betrügereien, Fälschungen oder falschen Erklärungen und Zeugenaussagen, die zur Inanspruchnahme der in der Vereinbarung vorgesehenen Versicherungsleistungen führen können, ziehen die Nichtigkeit unserer Verpflichtungen und den Verfall der in der Vereinbarung vorgesehenen Rechte nach sich.

### **Wertgegenstände**

Perlen, Schmuck, Uhren, Pelze sowie alle Ton- und/oder Bildwiedergabegeräte und deren Zubehör, Jagdgewehre, Angelausrüstung, tragbare Computer.

### **Pandemie**

Epidemie, die sich über ein großes Gebiet ausbreitet, die Grenzen überschreitet und von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und/oder den zuständigen lokalen öffentlichen Behörden des Landes, in dem der Schaden aufgetreten ist, als Pandemie eingestuft wird.

### **Quarantäne**

Isolation einer Person bei Krankheitsverdacht oder nachgewiesener Krankheit, die von einer örtlich zuständigen Behörde angeordnet wird, um das Risiko einer Ausbreitung der genannten Krankheit im Rahmen einer Epidemie oder Pandemie zu vermeiden.

### **Versicherter Aufenthalt**

Aufenthalt, für den Sie versichert sind und die entsprechende Prämie bezahlt haben, mit einer maximalen Dauer von 90 aufeinanderfolgenden Tagen.

### **Schadensfall**

Unvorhersehbares Ereignis, das den in diesem Vertrag vorgesehenen Versicherungsschutz auslösen kann.

### **Geltungsbereich**

Weltweit.

## **WELCHEN GEOGRAFISCHEN GELTUNGSBEREICH HAT DER VERTRAG?**

Die im Rahmen dieses Vertrags abgeschlossenen Versicherungen und/oder vereinbarten Leistungen gelten weltweit.

## **WELCHE ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSE GELTEN FÜR JEDEN VON UNS GEWÄHRTEN VERSICHERUNGSSCHUTZ?**

*Wir können nicht eintreten, wenn sich Ihre Versicherungs- oder Leistungsansprüche aus Schäden ergeben, die auf folgende Ursachen zurückgehen:*

- ◆ Leistungen, die nicht während des Aufenthalts beantragt oder von uns oder in Absprache mit uns organisiert wurden, berechtigen im Nachhinein nicht zu einer Rückerstattung oder Entschädigung;
- ◆ Hotel- und Verpflegungskosten, mit Ausnahme der in der Beschreibung der Versicherungsleistungen genannten Kosten;
- ◆ Schäden, die von der versicherten Person vorsätzlich herbeigeführt wurden, und Schäden, die sich aus ihrer Teilnahme an einem Verbrechen, einem Vergehen oder einer Schlägerei ergeben, außer im Fall von Notwehr;
- ◆ Verurteilungen und ihre Folgen;
- ◆ Gebrauch von Betäubungsmitteln oder Drogen, die nicht ärztlich verordnet wurden;
- ◆ Trunkenheit;
- ◆ Zollgebühren;

- ◆ Teilnahme an einem Wettkampfsport oder einer Rallye mit nationaler oder internationaler Wertung, der bzw. die von einem Sportverband organisiert wird, für den eine Lizenz ausgestellt wurde, sowie das Training für diese Wettkämpfe;
- ◆ gewerbsmäßige Ausübung jeglicher Sportarten;
- ◆ Teilnahme an Wettbewerben oder Ausdauer- oder Geschwindigkeitsprüfungen und deren Vorbereitungstests an Bord jeglicher Fortbewegungsmittel zu Lande, zu Wasser oder in der Luft;
- ◆ Folgen der Nichtbeachtung anerkannter Sicherheitsregeln im Zusammenhang mit der Ausübung irgendeiner sportlichen Freizeitaktivität;
- ◆ Kosten, die nach der Rückkehr aus dem Aufenthalt oder nach dem Ablauf des Versicherungsschutzes aufgewendet werden;
- ◆ Unfälle, die sich aus Ihrer - auch als Amateur erfolgenden - Teilnahme an folgenden Sportarten ergeben: Motorsport (unabhängig vom verwendeten Motorfahrzeug), Luftsport, Hochgebirgsbergsteigen, Bobsport, Jagd auf gefährliche Tiere, Eishockey, Skeleton, Kampfsport, Höhlenforschung, Wintersport mit internationaler, nationaler oder regionaler Klassifizierung;
- ◆ vorsätzliche Missachtung von Vorschriften des besuchten Landes oder Ausübung von Aktivitäten, die von den örtlichen Behörden nicht genehmigt wurden;
- ◆ offizielle Verbote, Beschlagnahmungen oder Zwang durch die Staatsgewalt;
- ◆ die Verwendung von Fluggeräten durch die versicherte Person;
- ◆ Verwendung von Kriegsgesetz, Sprengstoff und Schusswaffen;
- ◆ Schäden, die auf Vorsatz des Versicherten gemäß Artikel L113-1 des französischen Versicherungsgesetzbuches zurückzuführen sind;
- ◆ Selbstmord und Selbstmordversuch;
- ◆ Epidemien und Pandemien, vorbehaltlich anderslautender Angaben in der Beschreibung des Versicherungsschutzes, Umweltverschmutzung, Naturkatastrophen;
- ◆ Krieg oder Bürgerkrieg, Unruhen, Streiks, Volksaufstände, Terroranschläge, Geiselnahme;
- ◆ radioaktiver Zerfall oder jede Bestrahlung aus einer Energiequelle, die den Charakter von Radioaktivität hat;
- ◆ Nichtvorliegen eines unvorhersehbaren Ereignisses.

Der VERSICHERER kann in keinem Fall für Versäumnisse oder Verzögerungen bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen verantwortlich gemacht werden, die auf höhere Gewalt oder eines der folgenden Ereignisse zurückgehen: Krieg oder Bürgerkrieg, Unruhen oder Volksaufstand, Aussperrung, Streiks, Attentate, Terroranschläge, Piraterie, Stürme und Orkane, Erdbeben, Wirbelstürme, Vulkanausbrüche oder andere Naturkatastrophen, radioaktiver Zerfall, Explosion von Sprengkörpern und radioaktive nukleare Auswirkungen, Epidemien, Folgen von Umweltverschmutzung und Naturkatastrophen, Strahlungsauswirkungen oder andere unabwendbare Ereignisse oder höhere Gewalt, sowie deren Folgen.

## BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

1. Sollten Sie mit Ihrem Versicherungsvertrag nicht einverstanden oder unzufrieden sein, bitten wir Sie, dies NEAT unter der Telefonnummer 05 54 54 25 22 (Service erreichbar von 10 bis 12 Uhr und von 14 bis 16 Uhr) oder per E-Mail an [reclamation@neat.eu](mailto:reclamation@neat.eu) mitzuteilen.
2. Wenn Sie mit der Antwort, die Sie erhalten, nicht zufrieden sind, können Sie ein Schreiben (unter Angabe der betreffenden Aktenzeichen und mit einer Kopie etwaiger Belege) an die folgende Adresse richten: [partnerbusiness-nl@helvetia.ch](mailto:partnerbusiness-nl@helvetia.ch)

Helvetia verpflichtet sich, den Eingang Ihres Schreibens innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bestätigen. Es wird innerhalb von höchstens zwei Monaten bearbeitet.

3. Wenn die Meinungsverschiedenheit weiterhin besteht, können Sie sich per Post an den Versicherungsombudsmann wenden, und zwar an folgende Adresse:

Der  
**Versicherungsombuds  
 mann TSA 50110**  
 75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org>



Die Stellungnahme des Versicherungsombudsmanns ist für die Parteien nicht bindend. Es steht ihnen frei, seinen Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen und das zuständige Gericht anzurufen.

Die Bestimmungen dieses Absatzes lassen andere rechtliche Schritte unberührt.

## RÜCKTRITTSRECHT

### Anhang zu Artikel A112-1 des französischen Versicherungsgesetzbuches:

Sie haben das Recht, von diesem Vertrag während einer Frist von dreißig (Kalender-)Tagen nach seinem Abschluss ohne Kosten oder Strafzahlungen zurückzutreten. Wenn Ihnen jedoch eine oder mehrere Versicherungsprämien erlassen werden und Sie zu Beginn der Vertragserfüllung für einen oder mehrere Monate keine Prämie zahlen müssen, beginnt diese Frist erst mit der Zahlung der gesamten oder eines Teils der ersten Prämie.

Die Ausübung des Rücktrittsrechts ist an die folgenden vier Bedingungen geknüpft:

- 1° Sie haben diesen Vertrag zu nicht beruflichen Zwecken abgeschlossen.
- 2° Dieser Vertrag ergänzt den Kauf einer Ware oder einer Dienstleistung, die von einem Lieferanten verkauft wird.
- 3° Der Vertrag, von dem Sie zurücktreten möchten, wurde nicht vollständig erfüllt.
- 4° Sie haben keinen durch diesen Vertrag gedeckten Schadensfall gemeldet.

In dieser Situation können Sie Ihr Recht, von diesem Vertrag zurückzutreten, durch einen Brief oder einen anderen dauerhaften Datenträger ausüben, der an den Versicherer des Vertrags zu richten ist. Der Versicherer ist verpflichtet, Ihnen die gezahlte Prämie innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Rücktritt zurückzuzahlen.

Um eine Kumulierung von Versicherungen zu vermeiden, sollten Sie außerdem prüfen, ob nicht eines der Risiken, das durch den von Ihnen abgeschlossenen Vertrag abgedeckt wird, bereits durch

#### Musterbrief für einen Verzicht:

„Hiermit erkläre Ich, der/die Unterzeichnende (Name, Vorname und Adresse), dass ich vom Abschluss meiner Versicherung STORNIERUNG KOMFORT zurücktrete. Geschehen am (Datum und Ort), Unterschrift“.

Wenn Sie von Ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, ist der Versicherer gegebenenfalls verpflichtet, den Betrag der gezahlten Prämie innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Ausübung des Rücktrittsrechts zurückzuzahlen.

Die gesamte Prämie ist dem Versicherer jedoch zu zahlen, wenn Sie Ihr Rücktrittsrecht ausüben, obwohl während der 30-tägigen Rücktrittsfrist ein Schadensfall mit Inanspruchnahme des durch den Vertrag gewährten Versicherungsschutzes eingetreten ist.

**Achtung: Das Rücktrittsrecht gilt nicht für Reise- oder Gepäckversicherungen oder ähnliche kurzfristige Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat.**

## DATENERHEBUNG

Der Versicherte erkennt an, dass er darüber informiert wurde, dass der Versicherer seine personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten verarbeitet und dass darüber hinaus Folgendes gilt:

- Die gestellten Fragen müssen beantwortet werden und falsche Erklärungen oder Unterlassungen können für ihn die Nichtigkeit des Vertragsbeitritts (Artikel L113-8 des französischen Versicherungsgesetzbuches) oder eine Herabsetzung der Entschädigungen (Artikel L113-9 des französischen Versicherungsgesetzbuches) nach sich ziehen.
- Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist für den Beitritt und die Erfüllung seines Vertrags und des damit einhergehenden Versicherungsschutzes, für die Verwaltung der Geschäfts- und Vertragsbeziehungen oder für die Erfüllung geltender Rechts-, Verwaltungs- oder Verwaltungsvorschriften erforderlich.
- Die erhobenen und verarbeiteten Daten werden so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung des Vertrags oder der gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist. Diese Daten werden dann entsprechend den in den Verjährungsbestimmungen festgelegten Zeiträumen archiviert.
- Die Empfänger der ihn betreffenden Daten sind im Rahmen ihrer Befugnisse die Abteilungen des Versicherers, die mit dem Abschluss, der Verwaltung und der Erfüllung des Versicherungsvertrags und der Versicherungsleistungen betraut sind, sowie die Beauftragten, Bevollmächtigten, Partner, Auftragsverarbeiter und Rückversicherer des Versicherers im Rahmen der Wahrnehmung ihrer Aufgaben.

Die Daten können gegebenenfalls auch an Berufsverbände und alle im Rahmen des Vertrages tätig werdenden Personen wie Rechtsanwälte, Sachverständige, Gerichts- und Amtspersonen, Vormünder, Betreuer und Ermittler weitergeleitet werden.

Informationen über den Versicherten können auch an den Unterzeichner sowie an alle als befugte Dritte zugelassenen Personen weitergegeben werden (Gerichte, Schiedsrichter, Mediatoren, zuständige Ministerien, Aufsichts- und Kontrollbehörden und alle öffentlichen Einrichtungen, die befugt sind, sie zu erhalten, sowie Kontrollstellen wie Abschluss- oder Wirtschaftsprüfer und interne Kontrollstellen).

- Als Finanzinstitut unterliegt der Versicherer den gesetzlichen Verpflichtungen, die sich hauptsächlich aus dem französischen Währungs- und Finanzgesetzbuch im Hinblick auf die Bekämpfung der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung ergeben und hat in diesem Rahmen eine Überwachung der Verträge eingerichtet, die zur Abgabe einer Verdachtsmeldung oder zum Einfrieren von Guthaben führen kann.

Die Daten und Dokumente über den Versicherten werden für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Abschluss des Vertrags oder Beendigung der Beziehung aufbewahrt.

- Seine personenbezogenen Daten können auch im Rahmen einer Verarbeitung zur Bekämpfung von Versicherungsbetrug verwendet werden, die gegebenenfalls zu einer Aufnahme in eine Liste von Personen mit Betrugsrisiko führen kann.

Diese Eintragung kann zur Folge haben, dass die Prüfung seiner Akte länger dauert oder dass eine(s) der angebotenen Rechte, Leistungen, Verträge oder Dienstleistungen eingeschränkt oder ihm verweigert wird.

In diesem Rahmen können personenbezogene Daten, die ihn (oder den Vertrag unterzeichnende oder an ihm beteiligte Personen) betreffen, von allen befugten Personen verarbeitet werden, die innerhalb der Einheiten der Versicherungsgruppe für die Betrugsbekämpfung tätig sind. Diese Daten können auch für befugte Mitarbeiter von Stellen bestimmt sein, die direkt von einem

Betrugsfall betroffen sind (andere Versicherungsträger oder Vermittler; Justizbehörden, Schlichter, Schiedsrichter, Rechtspfleger, Ministerialbeamte; gesetzlich befugte Drittorganismen und gegebenenfalls Opfer von Betrugshandlungen oder deren Vertreter).

Im Falle einer Betrugswarnung werden die Daten zur Qualifizierung der Warnung maximal sechs (6) Monate aufbewahrt und dann gelöscht, wenn sich die Warnung als irrelevant erwiesen hat. Im Falle einer relevanten Warnung werden die Daten bis zu fünf (5) Jahre nach Abschluss der Betrugsakte oder bis zum Abschluss des Gerichtsverfahrens und der geltenden Verjährungsfristen aufbewahrt.

Die Daten von Personen, die auf einer Liste mutmaßlicher Betrüger stehen, werden nach Ablauf von fünf Jahren ab dem Datum der Aufnahme in diese Liste gelöscht.

- Der Versicherer ist in seiner Eigenschaft berechtigt, Daten über Straftaten, Verurteilungen und Sicherheitsmaßnahmen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, während der Vertragserfüllung oder im Rahmen der Verwaltung von Rechtsstreitigkeiten zu verarbeiten.
- Die personenbezogenen Daten können vom Versicherer auch im Rahmen der von ihm durchgeführten Verarbeitungen verwendet werden, die darauf abzielen, die Forschung und Entwicklung zur Verbesserung der Qualität oder Relevanz künftiger Versicherungs- und/oder Assistance-Produkte und Dienstleistungsangebote zu gewährleisten.
- Die personenbezogenen Daten des Versicherten können bestimmten Mitarbeitern oder Dienstleistern des Versicherers zugänglich sein, die in Ländern außerhalb der Europäischen Union ansässig sind.
- Der Versicherte hat unter Nachweis seiner Identität das Recht, Auskunft über die verarbeiteten Daten zu erhalten und die Daten berichtigen oder löschen zu lassen und ihrer Verarbeitung zu widersprechen. Er hat auch das Recht zu verlangen, dass die Verwendung seiner Daten eingeschränkt wird, wenn sie nicht mehr benötigt werden, oder dass die von ihm bereitgestellten Daten, die für den Vertrag notwendig sind oder deren Verwendung er zugestimmt hat, in einem strukturierten Format wieder ausgehändigt werden.

Er hat das Recht, Richtlinien über den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten nach seinem Tod festzulegen. Diese allgemeinen oder besonderen Richtlinien beziehen sich auf die Aufbewahrung, Löschung und Weitergabe seiner Daten nach seinem Tod.

Diese Rechte können gegenüber dem stellvertretenden Datenschutzbeauftragten von NEAT ausgeübt werden, per E-Mail an die Adresse [dpo@neat.eu](mailto:dpo@neat.eu) oder per Post an die Adresse NEAT - DPO - 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

Wenn er dies beim Datenschutzbeauftragten beantragt hat und keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat, kann er sich an die französische Datenschutzbehörde CNIL wenden.

## **SUBROGATION**

Der Versicherer tritt in Höhe der gezahlten Entschädigungen und der von ihm erbrachten Leistungen in die Rechte und Ansprüche des Versicherten gegen jede Person ein, die für die Ursachen verantwortlich ist, die seine Leistungen begründet haben. Wenn die in Erfüllung des Vertrages erbrachten Leistungen ganz oder teilweise bei einer anderen Versicherung oder Institution gedeckt sind, tritt der Versicherer in die Rechte und Ansprüche des Versicherten gegen diese Versicherung oder Institution ein.

## VERJÄHRUNG

In Anwendung von Artikel L114-1 des französischen Versicherungsgesetzbuches verjährt jede sich aus dem vorliegenden Vertrag ergebende Klage nach zwei Jahren ab dem ihr zugrunde liegenden Ereignis. Diese Frist verlängert sich für Todesfallversicherungen auf zehn Jahre, wobei die Ansprüche der Begünstigten spätestens dreißig Jahre nach diesem Ereignis verjähren.

Diese Frist beginnt jedoch:

- ◆ bei Verschweigen, Unterlassen, falschen oder unrichtigen Angaben über das eingegangene Risiko erst ab dem Tag, an dem der Versicherer davon Kenntnis erlangt hat;
- ◆ im Falle eines Schadens erst ab dem Tag, an dem die Betroffenen davon Kenntnis erlangt haben, wenn sie beweisen, dass sie bis dahin keine Kenntnis davon hatten.

Wenn die Klage des Versicherten gegen den Versicherer auf dem Rückgriff eines Dritten beruht, beginnt die Verjährungsfrist erst an dem Tag, an dem dieser Dritte eine Klage gegen den Versicherten erhoben hat oder von diesem entschädigt worden ist.

Diese Verjährungsfrist kann gemäß Artikel L114-2 des französischen Versicherungsgesetzbuches durch einen der folgenden gewöhnlichen Gründe unterbrochen werden:

- die durch den Schuldner erfolgte Anerkennung des Rechts desjenigen, zu dessen Lasten die Verjährung lief (Artikel 2240 des französischen Zivilgesetzbuches);
- eine Klage, auch in einem Verfahren über den Erlass einer einstweiligen Verfügung, bis zum Erlöschen der Instanz. Dasselbe gilt, wenn die Klage vor einem unzuständigen Gericht erhoben wird oder wenn die Anrufung des Gerichts aufgrund eines Verfahrensfehlers für nichtig erklärt wird (Artikel 2241 und 2242 des französischen Zivilgesetzbuchs). Die Unterbrechung gilt als nicht erfolgt, wenn der Kläger seine Klage zurückzieht oder das Verfahren verfallen lässt oder wenn seine Klage endgültig abgewiesen wird (Artikel 2243 des französischen Zivilgesetzbuches);
- eine Sicherungsmaßnahme, die in Anwendung des französischen Gesetzbuches über zivilrechtliche Vollstreckungsverfahren getroffen wurde, oder eine Zwangsvollstreckung (Artikel 2244 des französischen Zivilgesetzbuchs).

Es wird daran erinnert, dass:

die an einen Gesamtschuldner durch eine Klage oder eine Zwangsvollstreckungsmaßnahme ergehende Aufforderung oder die durch den Schuldner erfolgte Anerkennung des Rechts desjenigen, gegen den die Verjährung lief, die Verjährungsfrist auch gegenüber allen anderen, einschließlich ihrer Erben, unterbricht. Dagegen unterbricht die an einen der Erben eines Gesamtschuldners ergehende Aufforderung oder die Anerkennung dieses Erben die Verjährungsfrist im Falle einer teilbaren Verpflichtung nicht - und auch nicht im Falle einer Hypothekenforderung - gegenüber den anderen Miterben. Diese Aufforderung oder Anerkennung unterbricht die Verjährungsfrist gegenüber den anderen Mitschuldnern nur für den Teil, für den dieser Erbe haftet.

Um die Verjährungsfrist gegenüber den anderen Mitschuldnern insgesamt zu unterbrechen, bedarf es einer Aufforderung an alle Erben des verstorbenen Schuldners oder der Anerkennung aller dieser Erben (Artikel 2245 des französischen Zivilgesetzbuches).

Die Aufforderung an den Hauptschuldner oder dessen Anerkennung unterbricht die

Verjährungsfrist gegen den Bürgen (Artikel 2246 des französischen Zivilgesetzbuchs).

Die Verjährungsfrist kann auch unterbrochen werden durch:

- die Bestellung eines Sachverständigen nach einem Schadensfall;
- die Versendung eines Einschreibens mit Rückschein (in Bezug auf die Klage auf Zahlung des Beitrags vom Versicherer an den Versicherten gerichtet und in Bezug auf die Zahlung der Entschädigung für den Schadensfall vom Versicherten an den Versicherer gerichtet).

#### **STREITBEILEGUNG**

Jede zwischen dem Versicherer und dem Versicherten auftretende Streitigkeit über die Festsetzung und Erbringung der Leistungen kann, sofern keine gütliche Einigung erzielt wird, von einer der Parteien gemäß den in Artikel R114-1 des französischen Versicherungsgesetzbuches vorgesehenen Bestimmungen dem zuständigen Gericht am Wohnsitz des Versicherten vorgelegt werden.

#### **FALSCHER ANGABEN**

Wenn sie den Gegenstand des Risikos verändern oder unsere diesbezügliche Einschätzung verringern:

- Jedes Verschweigen oder jede vorsätzlich falsche Erklärung Ihrerseits führt zur Nichtigkeit des Vertrags. Die gezahlten Prämien stehen uns weiterhin zu, und wir sind berechtigt, die Zahlung der fälligen Prämien zu verlangen (Artikel L113.8 des französischen Versicherungsgesetzbuches).
- Gemäß Artikel L.113.9 des französischen Versicherungsgesetzbuches zieht jede Unterlassung oder unrichtige Erklärung Ihrerseits, deren Bösgläubigkeit nicht nachgewiesen ist, 10 Tage nach einer Ihnen per Einschreiben zugestellten Benachrichtigung die Kündigung des Vertrags und/oder die Verringerung der Entschädigung nach sich.

#### **KONTROLLBEHÖRDE**

Die für Helvetia zuständige Aufsichtsbehörde ist die Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex 9.