

Reiseversicherung



Produktinformationsblatt zur Versicherung

Versicherer: AIG Europe S.A. (Ireland Branch)

Produkt: Travel Care (Reisekomfort Reiseversicherung)

Eingetragen in Luxemburg. Als Versicherer durch das Commissariat aux Assurances reguliert (Handelsregisternummer B218806), über ihre irische Zweigstelle 30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublin 1, Irland, die von der Central Bank of Ireland (Nummer 908876) reguliert wird.

Die vollständigen Informationen zur Versicherung finden Sie in Ihrem Versicherungsschein und Ihrem Policendokument. Darin finden Sie auch Angaben zu Ihrem Versicherungsschutz und den Erstattungshöchstbeträgen.

Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Dies ist eine weltweite Reiseversicherung, die Versicherungsschutz für eine Einmalreise von bis zu 90 Tagen bietet. Der Versicherungsschutz wird auf bestimmte Schäden im Zusammenhang mit COVID-19 ausgeweitet (die andernfalls gemäß dem Abschnitt "Allgemeine Ausschlüsse" der Police ausgeschlossen worden wären), wobei die vollständigen Deckungsdetails der COVID-19-Erweiterung in Ihrem separaten Nachtrag enthalten sind.



Was ist versichert?

Reiserücktritt

- ✓ Ersatz von Reisekosten, wenn Sie Ihre Reise aus bestimmten Gründen, einschließlich Ihres Todes, Ihrer schweren Erkrankung oder Verletzung, oder eines nahen Angehörigen, stornieren.
Versicherungssumme (VS): € 10.000 / Selbstbehalt (SB) 20%, min. € 25.
- ✓ Ersatz von Reisekosten, wenn Sie Ihre Reise aus bestimmten Gründen im Zusammenhang mit COVID-19 stornieren müssen, einschließlich des Umstands, dass bei Ihnen oder einem nahen Verwandten vor Ihrem Abreisedatum COVID-19 diagnostiziert wurde.
VS: 4.000 €.

Reiseabbruch

- ✓ Ersatz von Reisekosten, wenn Sie Ihre Reise aus bestimmten Gründen, einschließlich Ihres Todes, Ihrer schweren Erkrankung oder Verletzung, oder eines nahen Angehörigen, abrechnen.
Versicherungssumme: € 10.000 / SB 20%, min. € 25.
- ✓ Ersatz von Reisekosten, wenn Sie Ihre Reise abrechnen müssen, weil bei Ihnen oder einem nahen Verwandten während der Reise COVID-19 diagnostiziert wurde.
VS: 4.000 €.

Verpasster Anschluss

- ✓ Ersatz von Reise- und Unterbringungskosten, damit Sie Ihre im Voraus gebuchte Reise fortsetzen können, wenn Sie aus bestimmten Gründen, einschließlich Ihrer schweren Erkrankung oder Verletzung oder der eines nahen Angehörigen, einen Fluganschluss verpassen.
VS: € 10.000 / SB € 25.

Auslandszulage für COVID-19-Diagnose/-Quarantäne

- ✓ Bis zu 120 € pro Tag für bis zu 14 aufeinander folgende Tage.



Was ist nicht versichert?

- ✗ Versicherungsschutz besteht nur für Personen mit Wohnsitz in Österreich.
- ✗ In Höhe der vereinbarten Selbstbeteiligung müssen Kosten eines jeden Versicherungsfalls selbst getragen werden.
- ✗ Vorerkrankungen (wie in der Police definiert)
- ✗ Reisen zum Zweck der medizinischen Behandlung im Ausland, oder Reisen gegen den Rat eines Arztes.
- ✗ Schäden, die sich daraus ergeben, dass Sie die Impfungen, die Sie im Zusammenhang mit Ihrer Reise benötigen, nicht erhalten haben.
- ✗ Reiserücktritt /-abbruch aufgrund von
 - durch Regierungen, Gesundheitsbehörden oder der WHO herausgegebene Reisehinweise im Zusammenhang mit Epidemien/Pandemien
 - Grenzsicherungen, Quarantäne oder andere behördlicher Anordnungen, Empfehlungen, Vorschriften oder Richtlinien; oder
 - Unmut, Planänderungen oder Angst vor dem Reisen, oder wenn eine Fluggesellschaft einen Gutschein, eine Gutschrift oder eine Rückerstattung oder Entschädigung angeboten hat.
- ✗ Schäden, die sich aus der Nutzung zweirädriger Kraftfahrzeuge als Fahrer oder Beifahrer ergeben, wenn Sie keinen Sturzhelm tragen oder wenn der Fahrer nicht im Besitz einer entsprechenden Fahrerlaubnis ist.
- ✗ Schäden, die sich aus Ihrer Beteiligung an einer vorsätzlichen, arglistigen, leichtfertigen, rechtswidrigen oder kriminellen Handlung ergeben.
- ✗ Schäden in Bezug auf persönliche Gegenstände/ Gepäcke, falls:
 - Sie den Verlust/Diebstahl nicht innerhalb von 24 Stunden bei der Polizei melden und einen schriftlichen Polizeibericht einholen.
 - Ihre Sachen unbeaufsichtigt an einem

Persönliche Gegenstände

- ✓ Persönliche Gegenstände/Gepäck.
Versicherungssumme: bis zu € 1.500 pro Person/bis zu € 200 je Gegenstand oder Satz von Gegenständen € 100 für Gegenstände, die in einem verschlossenen Fahrzeug zurückgelassen werden/ Wertsachen und elektronische/andere Geräte bis zu € 200 / SB € 70.
- ✓ Gepäckverspätung.
VS: € 250 für 6 volle Stunden.

Verspätung

- ✓ Reiseverspätung.
VS: € 100 für je 6 volle Stunden Verspätung bis zu € 600 / SB 6 Stunden.

öffentlichen Ort zurückgelassen werden.

- Wertsachen oder andere wertvolle Gegenstände in einem Flugzeug oder öffentlichen Transportmittel nicht im Handgepäck mitgeführt werden.
- ✗ Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von bestimmten Gegenständen, wie Mobiltelefonen, Kontaktlinsen, Brillen, Zahnersatz, Fahrrädern oder Kraftfahrzeugen.
- ✗ Schäden aufgrund Stornierung, wenn Sie nicht reisen wollen.



Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- ! Sie sind nur für den Zeitraum Ihrer über **Deutsche Lufthansa AG Group** gebuchten Reise versichert. Jede Leistung hat einen bestimmten Deckungszeitraum während Ihrer Versicherungszeit.
- ! Sie müssen sich unverzüglich mit der Assistance-Gesellschaft in Verbindung setzen, wenn Sie über die in der Police angegebenen Kontaktdaten Hilfe benötigen.
- ! Bei Beschädigung persönlicher Gegenstände/Gepäck müssen Sie, soweit möglich, Quittungen oder andere Eigentumsnachweise vorlegen; wir können einen Abzug für Abnutzung oder Verschleiß vornehmen.
- ! Für andere Schäden müssen Sie Nachweise für etwaige Mehrkosten, die Ihnen entstanden sind, und für Verspätungen, von denen Sie betroffen waren, einreichen.



Wo bin ich versichert?

- ✓ Der Versicherungsschutz besteht weltweit.
- ✓ Kein Versicherungsschutz besteht jedoch für Reisen innerhalb von, nach oder durch Kuba, Iran, Syrien, Nordkorea oder die Krimregion.
- ✓ Kein Versicherungsschutz besteht, wenn Sie in ein bestimmtes Land oder Gebiet gereist sind, in das Ihnen das österreichische Bundesministerium für auswärtige Angelegenheiten vor der Buchung Ihrer Reise von allen (aber unerlässlichen) Reisen abgeraten hat.



Welche Verpflichtungen habe ich?

- Bei der Beantragung Ihrer Police müssen Sie darauf achten, wahrheitsgemäße und gewissenhafte Angaben zu machen.
- Sie müssen uns über alle Umstände in Kenntnis setzen, die für unseren Entschluss erheblich sind, den Versicherungsvertrag mit Ihnen abzuschließen (z. B. wenn wir Sie, wie in der Police dargelegt, um Angaben zu Ihrem Gesundheitszustand bitten oder wenn Sie planen, während Ihres Urlaubs an gefährlichen Aktivitäten teilzunehmen, die in der Police nicht aufgeführt werden).
- Sie müssen alle zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung oder Minderung eines Schadens treffen (z. B. sollten Sie Ihre Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) nutzen, wenn Sie über eine solche verfügen und in einem teilnehmenden Land in einem Krankenhaus behandelt werden).
- Wenn Sie einen Anspruch geltend machen, müssen Sie Dokumente und andere Beweise vorlegen, die wir für die Bearbeitung Ihres Anspruchs benötigen, und das in der Police beschriebene Antragsverfahren befolgen.
- Sie müssen Versicherungsleistungen, auf die Sie keinen Anspruch haben, rückerstatten (zum Beispiel, wenn wir Ihren Anspruch für verlorenes Gepäck bezahlen, aber die Fluggesellschaft findet dann Ihr Gepäck und gibt es Ihnen zurück).



Wann und wie zahle ich?

Prämien sind bei Abschluss der Versicherung im Zusammenhang mit Ihrer Buchung bei **Deutsche Lufthansa AG Group** in voller Höhe zu zahlen. Die Zahlung kann per Kredit- oder EC-Karte erfolgen.



Wann beginnt und wann endet der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz für Reiserücktritt und verspäteten Reiseantritt beginnt mit der Buchung Ihrer Reise bzw. der Zahlung der Versicherungsprämie, je nachdem, welches Ereignis später eintritt. Der Versicherungsschutz für Reiserücktritt und verspäteten Reiseantritt endet bei Abflug bzw. an dem in Ihrem Versicherungsschein angegebenen Datum des Versicherungsbegins, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

Der Versicherungsschutz im Rahmen aller anderen Versicherungskomponenten beginnt mit dem Verlassen Ihres Wohnsitzes (jedoch frühestens 24 Stunden vor Ihrer planmäßigen Abflugzeit) bzw. an dem in Ihrem Versicherungsschein angegebenen Datum des Versicherungsbeginns, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt. Der Versicherungsschutz im Rahmen aller anderen Versicherungskomponenten endet mit der Rückkehr an Ihren Wohnsitz (jedoch spätestens 24 Stunden nach Ihrer planmäßigen Ankunftszeit) bzw. an dem in Ihrem Versicherungsschein angegebenen Ablaufdatum Ihrer Versicherungspolice, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.



Wie kann ich den Vertrag kündigen?

Der Versicherungsnehmer kann innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss dieser Police per E-Mail an AT.Reiseversicherung@AIG.com oder schriftlich an AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Wien, zurücktreten.



Travel Care (Reisekomfort Reiseversicherung)

NACHTRAG

Die AIG-Reiseversicherung wird mit diesem Nachtrag geändert, um bestimmte Fälle, die aufgrund von COVID-19 vorkommen können, einzuschließen. Das bedeutet, dass die Deckung um einige Leistungen erweitert wird, so dass auch Schäden umfasst werden, die infolge von COVID-19 entstehen und die andernfalls gemäß dem Abschnitt Allgemeine Ausschlüsse **Ihrer** Police ausgeschlossen wären. Dieser Nachtrag fasst zusammen, was **Ihre** Police in Bezug auf COVID-19 abdeckt und was nicht.

Bitte beachten **Sie**:

1. Dieser Nachtrag stellt einen Anhang und Bestandteil **Ihrer** bestehenden Police dar.
2. Dieser Nachtrag unterliegt allen Bestimmungen, Einschränkungen und Ausschlüssen der Police, es sei denn, sie wurden durch diesen Nachtrag ausdrücklich geändert. Wenn eine Bestimmung, Einschränkung oder ein Ausschluss in der Police nicht mit diesem Nachtrag vereinbar ist, haben die Bestimmungen dieses Nachtrags Vorrang.
3. Beachten **Sie** insbesondere die Abschnitte „**VOR IHRER REISE**“ und „**ALLGEMEINE AUSCHLÜSSE**“ der Police.
4. Alle in der Police definierten Begriffe und Verweise haben dieselbe Bedeutung und denselben Aufbau in diesem Nachtrag. Begriffe, die in diesem Nachtrag fett gedruckt sind, haben definierte Bedeutungen, die im Abschnitt **ALLGEMEINE DEFINITIONEN** dieses Nachtrags oder der Police aufgeführt sind.
5. Bei einfachen **Reisen** endet der Schutz 24 Stunden nach **Ihrer** Ankunft an **Ihrem** endgültigen Reiseziel außerhalb **des Landes Ihres Wohnortes**. Wenn jedoch **Ihr** endgültiges Reiseziel außerhalb **des Landes Ihres Wohnortes** die Vereinigten Arabischen Emirate sind, endet der Schutz für einfache **Reisen** 14 Tage nach **Ihrer** Ankunft in den Vereinigten Arabischen Emiraten.

ALLGEMEINE DEFINITIONEN

Unter **Quarantäne** versteht man eine Bewegungs- oder Reiseeinschränkung durch eine medizinische oder staatliche Behörde, um die Ausbreitung einer ansteckenden Erkrankung zu verhindern.

COVID-19 – VERSICHERUNGSSCHUTZ

Es wird höchstens derjenige Betrag von dieser Police abgedeckt und von **Uns** gezahlt, der in der untenstehenden Tabelle (oder gegebenenfalls in der Leistungstabelle in **Ihrer** Police) für **Schadensfälle**



mit direktem Bezug zu COVID-19 aufgeführt ist, vorbehaltlich der unten aufgeführten Ausschlüsse und der Bedingungen und Ausschlüsse gemäß **Ihrer** Police.

LEISTUNG	ABGEDECKTE BEDINGUNGEN UND AUSSCHLÜSSE
<p>Reiserücktritt</p>	<p>Wir zahlen bis zu 4.000 €, wenn die Stornierung Ihrer Reise, für die Sie in einem vertraglichen Rahmen bezahlt oder eine Zahlung vereinbart haben, und die Sie nicht zurückerhalten können, aufgrund folgender Faktoren notwendig und unvermeidbar ist:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bei Ihnen oder einem Verwandten wurde vor dem geplanten Abreisedatum COVID-19 diagnostiziert; oder 2. Eine Verlängerung des Schuljahres aufgrund von COVID-19, wenn Sie oder ein Verwandter Vollzeitlehrer, Vollzeitmitarbeiter oder Schüler an einer Grund- oder weiterführenden Schule sind und ein verlängertes Schuljahr abschließen müssen, das auf das Abreisedatum Ihrer Reise fällt oder darüber hinausgeht. 3. Wenn Sie einen COVID-19-Test oder eine medizinische Untersuchung am Flughafen nicht bestehen und infolgedessen Ihre Reise abbrechen müssen. <p>Wir decken keine Ansprüche auf eine Stornierung der Reise ab, die sich aus Quarantäne oder Reisebeschränkungen aufgrund von behördlichen Anweisungen, Warnungen, Ratschlägen, Vorschriften, Richtlinien, Verboten oder Grenzschließungen in Bezug auf eine Epidemie oder Pandemie (einschließlich Insbesondere COVID-19 und jegliche Mutation, Dehnung oder Variation von COVID-19), wie derzeit oder zu einem früheren Zeitpunkt von der Weltgesundheitsorganisation oder einer offiziellen Regierungsstelle oder Gesundheitsbehörde erklärt, ergeben.</p> <p>Wir decken keine Stornierung der Reise ab, wenn Sie Ihre Reise aufgrund von Unmut, Planänderungen oder Angst stornieren.</p> <p>Wir decken keine Stornierung der Reise ab, wenn eine Fluggesellschaft, ein Hotel oder ein Reiseveranstalter einen Gutschein, eine Gutschrift oder eine Neubuchung der Reise als Rückerstattung oder Kompensation angeboten hat.</p> <p>Wenn Sie gegen den Rat eines Arztes reisen, decken Wir keine</p>



	<p>Verluste und keine Schadensfälle ab, die sich aus Handlungen Ihrerseits ergeben, wenn Sie sich dem Rat des Arztes widersetzen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Reisen mit COVID-19-Symptomen).</p>
<p>Reiseabbruch</p>	<p>Wir zahlen bis zu 4.000 €, wenn der Abbruch Ihrer Reise erforderlich und unvermeidbar ist, weil während der Reise bei Ihnen oder Ihren Verwandten COVID-19 diagnostiziert wurde und Sie früher als geplant in das Land Ihres Wohnortes zurückkehren müssen. In diesem Fall decken Wir Folgendes ab:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reise- und Unterbringungskosten, für die Sie bezahlt haben und die nicht erstattungsfähig sind; 2. Angemessene und notwendige zusätzliche Reisekosten für Ihre Rückkehr in das Land Ihres Wohnortes. <p>Wir decken keine der Abbruch Ihrer Reise aufgrund von Quarantäne, behördlichen Anweisungen, Warnungen, Ratschlägen, Vorschriften, Richtlinien, Verboten oder Grenzsicherungen in Bezug auf eine Epidemie oder Pandemie (einschließlich Insbesondere COVID-19 und jegliche Mutation, Dehnung oder Variation von COVID-19), wie derzeit oder zu einem früheren Zeitpunkt von der Weltgesundheitsorganisation oder einer offiziellen Regierungsstelle oder Gesundheitsbehörde erklärt, vorgenommen werden.</p> <p>Wenn Sie gegen den Rat eines Arztes reisen, decken Wir keine Verluste und keine Schadensfälle ab, die sich aus Handlungen Ihrerseits ergeben, wenn Sie sich dem Rat des Arztes widersetzen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Reisen mit COVID-19-Symptomen).</p>
<p>Verpasster Anschluss</p>	<p>Wir zahlen Ihre angemessenen Zusatzkosten von bis zu 4.000 € für Reise und Unterkunft, abzüglich jeglicher Rückerstattungen, die Sie für die nicht in Anspruch genommenen Reise- und Unterkunftsverkehren erhalten, um Ihre ursprünglich im Voraus getätigten Reisebuchungen abzuschließen, sollten Sie einen Anschlussflug verpassen, weil Sie oder ein Verwandter an COVID-19 erkrankt sind, und dies eine Quarantäne erforderlich macht.</p> <p>Wir decken keine Ansprüche aufgrund von verpassten Anschlussverbindungen ab, die durch Quarantäne oder Reisebeschränkungen oder aufgrund von behördlichen Anweisungen, Warnungen, Ratschlägen, Vorschriften,</p>



	<p>Richtlinien, Verboten oder Grenzschließungen in Bezug auf eine Epidemie oder Pandemie (einschließlich Insbesondere COVID-19 und jegliche Mutation, Dehnung oder Variation von COVID-19), wie derzeit oder zu einem früheren Zeitpunkt von der Weltgesundheitsorganisation oder einer offiziellen Regierungsstelle oder Gesundheitsbehörde erklärt, entstanden sind.</p> <p>Wenn Sie gegen den Rat eines Arztes reisen, decken Wir keine Verluste und keine Schadensfälle ab, die sich aus Handlungen Ihrerseits ergeben, wenn Sie sich dem Rat des Arztes widersetzen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Reisen mit COVID-19-Symptomen).</p>
<p>Auslandszulage für COVID-19-Diagnose/-Quarantäne (neue Leistung)</p>	<p>Wir zahlen bis zu 120 € pro Tag, pro Versicherter Person für bis zu 14 aufeinander folgende Tage, wenn Sie sich außerhalb des Landes Ihres Wohnorts befinden und positiv auf COVID-19 getestet werden, und infolgedessen unerwartet unter eine erforderliche Quarantäne außerhalb des Landes Ihres Wohnortes gestellt werden.</p> <p>Wir zahlen den oben angegebenen Betrag, um angemessene und notwendige Unterkunftskosten, Mahlzeiten oder andere Ausgaben abzudecken, die direkt mit der Quarantäne in Verbindung stehen.</p> <p>Diese Leistung ersetzt die unter Verkürzung der Reise oder Verpasste Anschlussflüge aufgeführten Unterbringungskosten für den Zeitraum, in dem Sie während Ihrer Reise unter Quarantäne stehen.</p> <p>Diese Leistung gilt nicht, wenn Quarantänemaßnahmen für alle ankommenden Passagiere obligatorisch sind oder Quarantänevorschriften für alle Passagiere aus einem bestimmten Land/einer bestimmten Region gelten.</p>
<p>UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN</p>	<p>Bitte beachten Sie: Kosten, die durch Drittanbieter sowie AIG-Verwaltungsgebühren für Unterstützungsleistungen entstehen, die nicht im Rahmen dieser Versicherungspolice abgedeckt sind, obliegen der Verantwortung des Versicherungsnehmers (weitere Informationen finden Sie unter Erfüllung der Police).</p>
<p>Verweigerung des Boardings aufgrund von Fieber oder anderen gesundheitlichen Problemen</p>	<p>Ein Mitarbeiter von AIG steht zur Verfügung, um die nächsten Schritte und Optionen zu besprechen. Falls erforderlich, bieten Wir Ihnen Unterstützung bei der Vereinbarung von</p>



	Arztterminen, der Buchung von Hotelunterkünften und/oder dem Rückflug in das Land Ihres Wohnortes , wenn Sie gesundheitlich wieder in der Lage sind, zu fliegen. Kontaktdaten finden Sie in Ihrer Police.
Verweigerung der Einreise in das Land aufgrund von Fieber oder anderen gesundheitlichen Problemen	Wir bieten Ihnen Unterstützung bei der Vereinbarung von Arztterminen, der Buchung von Hotelunterkünften und/oder dem Rückflug in das Land Ihres Wohnortes , wenn Sie gesundheitlich in der Lage sind, zu fliegen. Kontaktdaten finden Sie in Ihrer Police.
Krankheitsgefühl auf Auslandsreisen (um auf diese Leistungen zugreifen zu können, müssen Sie sich umgehend an Unsere Supportabteilung wenden)	Ein Mitarbeiter von AIG steht zur Verfügung, um Ihre Möglichkeiten zu besprechen. Wir bieten Ihnen Unterstützung bei der Vereinbarung von Arztterminen, der Buchung von Hotelunterkünften und/oder dem Rückflug in das Land Ihres Wohnortes , wenn Sie gesundheitlich wieder in der Lage sind, zu fliegen. Kontaktdaten finden Sie in Ihrer Police.

ABSCHNITT 1: INFORMATIONSBLETT ZU VERSICHERUNGSPRODUKTEN (IPID)

Sehen Sie bitte oben.

Diese Versicherung wird von der **Deutsche Lufthansa AG Group** vermittelt (Deutsche Lufthansa AG, Austrian Airlines AG, Swiss International Air Lines AG, Brussels Airlines S.A./N.V.).

ABSCHNITT 2: ANFORDERUNGEN UND BEDÜRFNISSE DES KUNDEN

**Versicherungsschutz wird nur Personen mit Wohnsitz in Österreich angeboten.
Vorerkrankungen sind nicht versichert.**

Die Bedeutung **fettgedruckter** Begriffe, einschließlich des Begriffs "Vorerkrankung", ist im Abschnitt **Allgemeine Definitionen** dieser Police erklärt.

Diese Police erfüllt die Wünsche und Bedürfnisse eines Kunden, der eine Versicherung gegen Stornierung, Unterbrechung oder Abbruch seiner gebuchten **Reise** wünscht oder eine Versicherung gegen **Unfälle** oder **Krankheiten**, die den Kunden vom Reisen abhalten, oder Verlust persönlicher Gegenstände während der Reise, verspätetes Gepäck, Reiseverspätung sowie für Kunden, die Assistance-Leistungen in Notfällen und vor Reiseantritt benötigen könnten.

Die Versicherung deckt nicht alles ab. Bitte lesen **Sie** diese Police sorgfältig und versichern **Sie** sich, dass diese Police für **Sie** geeignet ist und **Ihre** Versicherungsbedürfnisse erfüllt. Es ist möglich, dass **Sie** bereits anderweitig versichert sind und manche der Leistungen dieser Police bereits davon abdeckt sind. Weder wir, noch **Deutsche Lufthansa AG Group** können **Sie** dahingehend beraten, ob diese Reiseversicherung für **Sie** richtig ist.

REISEVERSICHERUNGSPOLIZZE

INHALTSVERZEICHNIS

SECTION 1: ABSCHNITT 1: INFORMATIONSBLATT ZU VERSICHERUNGSPRODUKTEN (IPID).....	1
ABSCHNITT 2: ANFORDERUNGEN UND BEDÜRFNISSE DES KUNDEN	2
ABSCHNITT 3: EINLEITUNG	4
ÜBER DIESES PRODUKT	4
LEISTUNGSÜBERSICHT.....	4
DECKUNG WÄHREND IHRER VERSICHERUNGSDAUER	5
IHRE BESCHWERDERECHTE	5
ABSCHNITT 4: ÜBER DIESE POLIZZE	7
MAXIMALE REISEDauer	7
ALTERSBESCHRÄNKUNGEN.....	7
KÜNDIGUNGEN UND RÜCKERSTATTUNGEN	7
ABSCHNITT 5: WICHTIGE INFORMATIONEN	8
ALLGEMEINE INFORMATIONEN	8
BEVOR SIE DIE REISE ANTRETEN	10
.....	10
.....	10
.....	10
MEDIZINISCHE UND ANDERE NOTFÄLLE	10
WIE EIN ANSPRUCH GELTEND GEMACHT WIRD.....	12
ALLGEMEINE DEFINITIONEN	13
ALLGEMEINE BEDINGUNGEN.....	17
ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE	18
IHRE LEISTUNGEN UNTER DIESER POLIZZE	20
.....	20
.....	21
.....	22
.....	23
.....	24
.....	25
.....	26
ABSCHNITT 6: WICHTIGE KONTAKTINFORMATIONEN	28

ABSCHNITT 3: EINLEITUNG

Über dieses Produkt

Bitte beachten **Sie**: Die in dieser Polizze fett gedruckten Begriffe haben die ihnen im Abschnitt **Allgemeine Definitionen** in diesem Dokument zugewiesene Bedeutung. Dieses Dokument ist nur gültig, wenn es in Verbindung mit einem **Versicherungszertifikat** ausgestellt wird und die erforderliche Versicherungsprämie bezahlt wurde.

Sie sind nur versichert für:

- (i) den Zeitraum **Ihrer Reise**, wie im **Versicherungszertifikat** angegeben; und
- (ii) das auf **Ihrem Versicherungszertifikat** angegebene Gebiet unter Berücksichtigung der unten angeführten territorialen Beschränkungen.

Sie sind daher für **Ihre Reisen** versichert:

- (a) innerhalb **Ihres Wohnsitzlands (Inlandsreise)**; und
- (b) überall auf der Welt außerhalb **Ihres Wohnsitzlands** oder **Abreiselandes**, je nachdem aus welchem Land **Sie** gemäß **Ihrem Reiseplan** abreisen (**Auslandsreise**).

Bitte beachten **Sie**: Diese Polizze deckt keine **Ansprüche**, Verluste, Verletzungen, Schäden oder gesetzliche Haftungen ab, die sich direkt oder indirekt aus geplanten oder tatsächlichen Reisen in, nach oder durch Kuba, Iran, Syrien, Nordkorea oder die Region Krim ergeben.

Die folgende Deckung wird für jede **versicherte Person** gewährt. Es ist wichtig, dass **Sie** die einzelnen Abschnitte des Versicherungsschutzes beachten um zu sehen, worauf **Sie** im Schadensfall **Anspruch** haben.

Leistungsübersicht

Abschnitt	Leistungen	Versicherungssumme bis zu	Selbstbehalt* :
A	Reiserücktritt (Flüge)	€ 10.000	20%, minimum € 25
B	Reiseabbruch	€ 10.000	20%, minimum € 25
C	Verpasster Anschluss	€ 10.000	€ 25
D	Reiseverspätung	€ 600	
	Limit pro 6 Stunden Verspätung	€ 100	6 Stunden
E1	Persönliche Gegenstände & Gepäck	€ 1.500	€ 50
	Jedes Einzelstück / Paar oder Satz Limit	€ 200	€ 50
	Wertsachen und elektronische/andere Ausrüstung Limit	€ 200	€ 50
	Eigentum an einem Kraftfahrzeug Limit	€ 100	€ 50
E2	Verspätetes Gepäck	€ 250	6 Stunden
F	Notfall- & Vor-Reise-Assistance	Inbegriffen	€ 0

* Selbstbehalt

Wenn **Sie** einen Anspruch gemäß den in der obigen Tabelle angeführten Abschnitten geltend machen müssen, ziehen **Wir** den Selbstbehalt von der Summe ab, die **Wir Ihnen** für jeden gültigen **Anspruch** zahlen. Der Selbstbehalt gilt für jede einzelne **versicherte Person**, die einen Anspruch geltend macht, sowie für jeden Vorfall und jeden Abschnitt der Polizze, unter dem ein **Anspruch** geltend gemacht wird.

Deckung während Ihrer Versicherungsdauer

Jede Leistung hat eine bestimmte Deckungsdauer während **Ihrer Versicherungsdauer**, wie folgt:

1. Deckung für **Reiserücktritt** (wo immer anwendbar) beginnt zum späteren der folgenden Zeitpunkte:
 - zum Zeitpunkt, an dem **Sie Ihre Reise** buchen, oder
 - die Versicherungsprämie bezahlen.Und endet zum früheren der folgenden Zeitpunkte:
 - **Ihre Abreise per Flug für Ihre Auslands- oder Inlandsreise**, oder
 - **Tag des Versicherungsbeginns**, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben.
2. Deckung für alle anderen Leistungen beginnt zum früheren der folgenden Zeitpunkte:
 - **Tag des Versicherungsbeginns**, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben; oder
 - wenn **Sie** von **Ihrem Zuhause** oder **Ihrem** gewöhnlichen Aufenthaltsort in **Ihrem Abreiseland** für **Ihre Abreise per Flug** für Ihre **Auslands- oder Inlandsreise** aufbrechen (aber nicht früher als 24 Stunden vor **Ihrer** geplanten Abflugzeit).Und endet zum früheren der folgenden Zeitpunkte:
 - wenn **Sie** an **Ihr Zuhause** oder **Ihren** gewöhnlichen Aufenthaltsort in **Ihrem Abreiseland** zurückkehren (aber nicht später als 24 Stunden nach **Ihrer** geplanten Ankunftszeit); oder
 - **Tag des Versicherungsendes**, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben.

Reiseverlängerungen, wenn Sie Ihre Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses nicht wie geplant abschließen können: Wenn **Ihre Reise** aufgrund unerwarteter Umstände, die sich **Ihrer** Kontrolle entziehen und die sich aus einem versicherten Ereignis ergeben oder in Bezug zu einem solchen Ereignis stehen, wie in den Leistungsabschnitten - **Abschnitt A** bis **Abschnitt F** beschrieben (z.B. unvermeidliche Verzögerungen, die den **Flug** bei **Ihrer** Rückreise oder **versicherten Transport** betreffen), nicht innerhalb der in Ihrem **Versicherungszertifikat** genannten **Versicherungsdauer** abgeschlossen werden kann, wird der Versicherungsschutz für **Sie** ohne zusätzliche Kosten um bis zu sieben (7) Tage verlängert. Dies gilt auch für eine (1) Person, die mit **Ihnen** reist und von **uns** autorisiert ist, bei **Ihnen** zu bleiben, falls die Verlängerung aus medizinischen Gründen erfolgt. Alle Anfragen für mehr als sieben (7) Tage müssen von **uns** genehmigt werden, und **wir** können (wie anwendbar) eine Prämie berechnen. **Wir** verlängern den Versicherungsschutz unter keinen Umständen um mehr als 365 Tage nach erstmaligem Eintreten des Ereignisses.

Es ist eine Bedingung für diese Deckungserweiterung, dass **Sie** sich nach Kräften bemühen müssen, bei der ersten Gelegenheit an **Ihr Zuhause** zurückzukehren.

Ihre Beschwerderechte

Wir sind der Ansicht, dass **Sie** einen höflichen, fairen und schnellen Service verdienen. Wenn es eine Gelegenheit gibt, bei der **unser** Service nicht **Ihren** Erwartungen entspricht, kontaktieren **Sie uns** bitte über die untenstehenden Kontaktdaten unter Angabe der Polizzen-/Fallnummer und des Namens des **Versicherungsnehmers** bzw. der **versicherten Person**, um **Ihr** Anliegen schnell bearbeiten können.

Customer Relations

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Wien
Tel: +43 (0) 1 205 807 600
E-Mail: AT.Reiseversicherung@AIG.com

Wir betreiben ein umfassendes Beschwerdeverfahren und werden unser Bestes tun, um jedes Problem, das Sie haben, so schnell wie möglich zu lösen. Gelegentlich kann es jedoch vorkommen, dass **wir** bis zu acht (8) Wochen benötigen, um **Ihnen** eine Lösung anzubieten. **Wir** werden **Ihnen** Informationen über diesen Prozess zukommen lassen und Sie über den Gang **Ihres** Beschwerdeverfahrens auf dem Laufenden halten.

Wenn **Wir** nicht in der Lage sein sollten, Ihre Bedenken innerhalb von acht (8) Wochen zu lösen, haben **Sie** möglicherweise das Recht, die Beschwerde an den Financial Ombudsman Service zu verweisen. **Wir** werden **Sie** ausführlich darüber informieren, wie **Sie** diese Möglichkeit wahrnehmen können, wenn **wir Ihnen** unser letztes Antwortschreiben zum gegenständlichen Sachverhalt zukommen lassen.

Bitte beachten **Sie**:

Sie können Ihre Beschwerde richten an:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
Stubenring 1, 1010 Wien, Austria
Website: www.sozialministerium.at
E-Mail: versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at



Die Verwendung dieses Beschwerdeverfahrens berührt nicht **Ihr** Recht, rechtliche Schritte einzuleiten.

Da AIG Europe S.A. eine in Luxemburg ansässige Versicherungsgesellschaft ist, haben **Sie** zusätzlich zum oben beschriebenen Beschwerdeverfahren Zugang zu den luxemburgischen Vermittlungsstellen für alle Beschwerden, die **Sie** in Bezug auf diese Polizze haben. Die Kontaktdaten der luxemburgischen Vermittlungsstellen finden **Sie** auf der Website von AIG Europe S.A.:

<http://www.aig.lu/>

Abschnitt 4: ÜBER DIESE POLIZZE

Maximale Reisedauer

Einzelreise

Diese Polizza versichert **Sie** für eine (1) **Reise** innerhalb der **Versicherungsdauer** von bis zu neunzig (90) aufeinanderfolgenden Tagen.

Altersbeschränkungen

Sie müssen über achtzehn (18) Jahre alt sein, um diese Polizza erwerben zu können. Das Mindestalter für die Deckung im Rahmen dieser Polizza beträgt vierzehn (14) Tage ab der Geburt.

Altersangaben beziehen sich auf das Alter zu **Versicherungsbeginn**.

Bitte beachten Sie: Einige Leistungen können je nach Alter einen reduzierten Betrag aufweisen. Bitte beachten **Sie** die [Leistungsübersicht](#) für weitere Informationen.

Kündigungen und Rückerstattungen

Das Recht des Versicherungsnehmers, die Polizza innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Erwerb zu kündigen.

Wenn diese Deckung für **Sie** nicht geeignet ist und **Sie Ihre** Polizza kündigen möchten, muss sich der **Versicherungsnehmer** innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Erwerb **Ihrer** Versicherung oder dem Datum, an dem **Sie** Ihre Versicherungsunterlagen erhalten, je nachdem welches der spätere Zeitpunkt ist, mit **uns** in Verbindung setzen, vorausgesetzt, Ihre **Reise** hat noch nicht begonnen. Gemäß den untenstehenden Bedingungen wird **Ihre** Prämie innerhalb von vierzehn (14) Werktagen ab dem Datum **unserer** Bestätigung **Ihrer** Kündigung zurückerstattet. **Ihre** Prämie wird nicht zurückerstattet, wenn **Sie** gereist sind oder einen **Anspruch** geltend gemacht haben, bevor **Sie** die Polizza innerhalb der Frist von vierzehn (14) Tagen gekündigt haben.

Der **Versicherungsnehmer** hat auch das Recht, die Polizza innerhalb von vierzehn (14) Tagen oder mehr nach dem Erwerb zu kündigen.

AIG Europe S.A.; Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Wien
E-Mail: AT.Reiseversicherung@AIG.com

Unser Recht, die Polizza zu kündigen

Wir haben das Recht, diese Polizza zu kündigen, indem wir den **Versicherungsnehmer** mindestens dreißig (30) Tage vorher schriftlich an dessen letzter bekannten Adresse benachrichtigen, wenn **wir** wichtige Gründe dafür haben, einschließlich Betrug, vorsätzlicher falscher Angaben oder Verbergen von Informationen durch **Sie**; oder im Fall der Abtretung oder Übertragung dieser Polizza ohne **unsere** schriftliche Zustimmung; oder Nichtzahlung der Prämie.

Eine anteilige Rückerstattung der gezahlten Prämie an den **Versicherungsnehmer** erfolgt ab dem Datum, an dem **wir** die Polizza stornieren. Im Falle von Betrug, vorsätzlich falscher Angaben, der Nichtzahlung der Prämie oder Verbergen von Informationen durch **Sie**, sofern **Ihnen** diese Informationen bekannt waren, erfolgt keine Rückerstattung.

Der **Versicherungsnehmer** ist dafür verantwortlich, anderen **versicherten Personen** unverzüglich mitzuteilen, dass die Polizza gekündigt wurde. Keine andere Person außer dem **Versicherungsnehmer** und **uns** sind befugt, diese Polizza zu kündigen.

ABSCHNITT 5: WICHTIGE INFORMATIONEN

Allgemeine Informationen

Ihre Reiseversicherung

Diese Polizza bildet zusammen mit **Ihrem Versicherungszertifikat** und den entsprechenden Bestätigungen die Grundlage für **Ihren** Versicherungsvertrag mit **uns**. Zusammen erklären und beschreiben diese Dokumente, wofür **Sie** versichert sind und wofür nicht.

Bitte lesen **Sie** diese Polizza, um sicherzustellen, dass die Deckung **Ihren** Bedürfnissen entspricht, und überprüfen **Sie** bitte die Angaben in **Ihrem Versicherungszertifikat** und den entsprechenden Bestätigungen, um sicherzustellen, dass die enthaltenen Informationen korrekt sind.

Bedeutung Ihrer Angaben

Sie sind verpflichtet, mit angemessener Sorgfalt darauf zu achten, beim Erwerb dieser Polizza keine falschen Angaben zu machen, alle Fragen vollständig und richtig zu beantworten. Andernfalls kann diese Polizza ungültig werden oder zur Ablehnung oder Reduzierung eines **Anspruchs**, zur Änderung der Bedingungen oder zur Beendigung dieser Polizza führen. Diese Informationspflicht besteht bis zum Zeitpunkt des Abschlusses oder der Änderung dieser Polizza fort. **Sie** sind auch verpflichtet, **uns** unverzüglich zu informieren, wenn zu irgendeinem Zeitpunkt, nachdem diese Polizza mit **uns** abgeschlossen oder geändert wurde, eine der zum Zeitpunkt des Erwerbs für diese Polizza angegebenen Informationen unrichtig ist oder sich geändert hat.

Wenn **Sie** oder eine andere Person, die im Rahmen dieser Versicherung versichert werden soll, ein neues medizinisches oder zahnmedizinisches Ereignis erleiden oder sich **Ihr** allgemeiner Gesundheitszustand verschlechtert, nachdem **Sie** diese Versicherung abgeschlossen haben, aber noch vor **Ihrer** Abreise zu **Ihrer Reise**, müssen **Sie** uns kontaktieren, da andernfalls die Folgen **Ihrer** gesundheitlichen Veränderung möglicherweise nicht durch die Versicherung abgedeckt sind, sobald **Ihre Reise** beginnt. Unter diesen Umständen behalten **wir uns** das Recht vor, die gewährte Deckung zu überprüfen, einschließlich des Widerrufs oder der Änderung der zuvor für die **Reise** genehmigten Deckung.

Der Versicherer und Deutsche Lufthansa AG Group

Diese Versicherung wird von der **Deutsche Lufthansa AG Group** vermittelt (Deutsche Lufthansa AG, Austrian Airlines AG, Swiss International Air Lines AG, Brussels Airlines S.A./N.V.) und von AIG Europe S.A. gezeichnet. **Deutsche Lufthansa AG Group** ist ein Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit von AIG Europe S.A. AIG Europe S.A. wird vom Commissariat aux Assurances, 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxemburg, unter der Firmennummer B218806 reguliert. Dieses Produkt wird auf der Grundlage der Dienstleistungsfreiheit von Irland (AIG Europe S.A. (Zweigniederlassung Irland), reguliert durch die Central Bank of Ireland, 30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublin, 1, Irland, unter der Firmennummer 908876) gezeichnet.

Wenn **Sie** eine Polizza erwerben, erhält **Deutsche Lufthansa AG Group** von **uns** eine Provision, die einem Prozentsatz der gesamten Prämie entspricht, sowie eine jährliche Vergütung.

Assistenzdienste werden von AIG Travel (**Assistenzunternehmen**) bereitgestellt.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Polizza unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts. Der **Versicherungsnehmer**, die **versicherten Personen** und **wir** vereinbaren, sich den Gerichten der Republik Österreich zu unterwerfen, um alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Polizza ergeben, zu entscheiden.

Die Bedingungen dieser Polizza sind in englischer und deutscher Sprache verfügbar, und jegliche Kommunikation bezüglich dieser Polizza erfolgt in deutscher Sprache.

Wie wir personenbezogene Daten verwenden

Wir sind entschlossen die Privatsphäre unserer Kunden, anspruchsberechtigten Personen und anderer Geschäftskontakte zu schützen.

Personenbezogene Daten identifizieren und beziehen sich auf **Sie** oder andere Personen (z.B. **Ihren Partner** oder andere Mitglieder **Ihrer Familie**). Wenn **Sie** personenbezogene Daten über eine andere Person angeben, müssen **Sie** (sofern **wir** nicht anderem zustimmen) die Person über den Inhalt dieser Mitteilung und **unsere** Datenschutzerklärung informieren und (sofern dies möglich ist) deren Erlaubnis zur Weitergabe ihrer personenbezogenen Daten an **uns** einholen.

Die Arten von personenbezogenen Daten, die wir möglicherweise erheben und warum - Je nach **unserer** Beziehung zu **Ihnen** können die erhobenen personenbezogene Daten Folgendes umfassen: Kontaktinformationen, Finanzinformationen und Kontodaten, Kreditreferenz- und Bewertungsinformationen, sensible Informationen über gesundheitliche oder medizinische Zustände (die mit **Ihrer** Zustimmung erhoben werden, wenn dies nach geltendem Recht erforderlich ist) sowie andere personenbezogene Daten, die von **Ihnen** zur Verfügung gestellt werden oder die **wir** im Zusammenhang mit **unserer** Beziehung zu **Ihnen** erhalten. Personenbezogene Daten können für die folgenden Zwecke verwendet werden:

- Verwaltung/Abwicklung der Versicherung, z.B. Kommunikation, Schadensbearbeitung und Zahlung
- Beurteilung und Entscheidung über die Zurverfügungstellung und die Bedingungen der Versicherung und der Schadensregulierung
- Unterstützung und Beratung in medizinischen und reisebezogenen Angelegenheiten
- Management **unserer** Geschäftsabläufe und IT-Infrastruktur
- Prävention, Aufdeckung und Untersuchung von Straftaten, z.B. Betrug und Geldwäsche
- Schaffung und Verteidigung von Rechtsansprüchen
- Einhaltung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorschriften (einschließlich der Einhaltung von Gesetzen und Rechtsvorschriften außerhalb **Ihres** Wohnsitzlandes)
- Überwachung und Aufzeichnung von Telefonaten zu Qualitäts-, Schulungs- und Sicherheitszwecken
- Marketing, Marktforschung and -analyse

Weitergabe personenbezogener Daten - Für die oben genannten Zwecke können personenbezogene Daten an **unsere** Gruppenunternehmen und Dritte (wie Makler und andere Versicherungsvertriebspartner, Versicherer und Rückversicherer, Kreditauskunfteien, medizinische Fachkräfte und andere Dienstleister) weitergegeben werden. Personenbezogene Daten werden an andere Dritte (einschließlich Regierungsbehörden) weitergegeben, wenn dies nach Gesetzen oder Vorschriften erforderlich ist. Personenbezogene Daten (einschließlich Details zu Verletzungen) können in Schadenregistern gespeichert werden, die mit anderen Versicherern geteilt werden. **Wir** sind verpflichtet, alle Schadenersatzansprüche Dritter im Zusammenhang mit Personenschäden an Berufsgenossenschaften zu melden. **Wir** können diese Register durchsuchen, um Betrug zu verhindern, aufzudecken und zu untersuchen oder um **Ihre** Anspruchshistorie oder die einer anderen Person oder eines anderen Vermögens, das wahrscheinlich an der Polizza oder dem Anspruch beteiligt ist, zu überprüfen. Personenbezogene Daten können an potenzielle Käufer weitergegeben und bei einem Verkauf **unseres** Unternehmens oder einer Übertragung von Geschäftsvermögen übertragen werden.

Internationale Übermittlung - Aufgrund der globalen Natur **unseres** Geschäfts können personenbezogene Daten an Parteien in anderen Ländern übermittelt werden (einschließlich der Vereinigten Staaten, Chinas, Mexikos, Malaysia, der Philippinen, Bermudas und anderer Länder, die möglicherweise über ein anderes Datenschutzregime verfügen als **Ihr Wohnsitzland**). Bei diesen Übermittlungen werden **wir** Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass **Ihre** personenbezogenen Daten angemessen geschützt und in Übereinstimmung mit den Anforderungen des Datenschutzrechts übermittelt werden. Weitere Informationen über internationale Übermittlungen finden **Sie** in **unserer** Datenschutzerklärung (siehe unten).

Sicherheit personenbezogener Daten - Angemessene technische und physische Sicherheitsmaßnahmen werden eingesetzt, um **Ihre** personenbezogenen Daten sicher und geschützt zu halten. Wenn **wir** personenbezogene Daten an Dritte (einschließlich **unserer** Dienstleister) weitergeben oder Dritte beauftragen, personenbezogene Daten in unserem Namen zu erheben, wird der Dritte sorgfältig ausgewählt und verpflichtet, geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen.

Ihre Rechte - **Sie** haben laut Datenschutzrecht eine Reihe von Rechten im Zusammenhang mit der Verwendung personenbezogener Daten durch **uns**. Diese Rechte gelten möglicherweise nur unter bestimmten Umständen und unterliegen bestimmten Ausnahmen. Diese Rechte können ein Recht auf Zugang zu personenbezogenen Daten, ein Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten, ein Recht auf Löschung von Daten oder Aussetzung **unserer** Datenverwendung umfassen. Diese Rechte können auch ein Recht auf Weitergabe **Ihrer** Daten an eine andere Organisation, ein Recht auf Widerspruch gegen **unsere** Nutzung **Ihrer** personenbezogenen Daten, ein Recht auf Aufforderung, dass zu bestimmten automatisierten Entscheidungen, die **wir** treffen, menschliche Beteiligung hinzugezogen wird, ein Recht auf Widerruf der Einwilligung und ein Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde umfassen. Weitere Informationen zu **Ihren** Rechten und deren Ausübung finden **Sie** in **unserer** Datenschutzerklärung (siehe unten).

Datenschutzerklärung – Weitere Informationen über **Ihre** Rechte und wie **wir Ihre** personenbezogenen Daten erheben, verwenden und weitergeben, finden **Sie** in **unserer** vollständigen Datenschutzerklärung unter: <https://www.aig.com/globalprivacy> oder **Sie** können eine schriftliche Kopie anfordern, indem **Sie** schreiben an: Datenschutzbeauftragter, AIG Europe S.A. Zweigniederlassung Irland, 30 North Wall Quay, International Financial Service Centre, Dublin 1 oder per E-Mail an: dataprotectionofficer.ie@aig.com.

Bevor Sie die Reise antreten

Gesundheitszustand

Ihre Gesundheit

Diese Polizza enthält Bedingungen, wie **Ihr** aktueller Gesundheitszustand, die **Ihren** Versicherungsschutz einschränken können. Insbesondere könnten einige **Ansprüche** nicht gedeckt sein, wenn **Sie** bestimmte medizinische Probleme haben, z.B. sind **Vorerkrankungen** nicht gedeckt. Weitere Informationen finden **Sie** unter **Allgemeine Ausschlüsse**.

Die Gesundheit Ihrer Verwandten und Reisebegleiter

Diese Polizza enthält Bedingungen, wie die Gesundheit **Ihrer Verwandten** und **Ihrer Reisebegleiter**, die **Ihren** Versicherungsschutz einschränken können. Insbesondere könnten einige **Ansprüche** nicht gedeckt sein, wenn sie bestimmte medizinische Probleme haben. Weitere Informationen finden **Sie** unter **Allgemeine Ausschlüsse**.

Sport und Aktivitäten

Diese Polizza enthält Bedingungen in Bezug auf **Ihre** Teilnahme an bestimmten Sportarten oder Aktivitäten, die **Ihren** Versicherungsschutz einschränken können. Insbesondere könnten einige **Ansprüche** nicht gedeckt sein, wenn **Sie** an bestimmten Sportarten oder Aktivitäten teilnehmen. Weitere Informationen finden **Sie** unter **Allgemeine Ausschlüsse**.

Wichtige Hinweise für Kunden in Österreich

Gesundheitsvereinbarungen

Sie sollten eine Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) mit sich führen. Antragsformulare für den Erhalt einer EKVK sind auf der folgenden Website erhältlich: <http://www.sozialversicherung.at> und bei Ihrer Sozialversicherung. Dies berechtigt die europäischen Bürger, von den Gesundheitsabkommen zu profitieren, die zwischen den Ländern der Europäischen Union bestehen.

Wenn **Sie** nach Australien oder Neuseeland reisen und eine medizinische Behandlung benötigen, sollten **Sie** sich bei Medicare oder dem entsprechenden System dieser Länder anmelden. Weitere Informationen finden **Sie** auf der folgenden Website: <http://hic.gov.au>.

Reiseverspätungen und -annullierungen – EG-Verordnungen

Diese Polizza deckt keinerlei Kosten und Aufwendungen ab, die im Rahmen der EG-Verordnung Nr. 261/2004 erfasst sind. Nach dieser Verordnung muss die Fluggesellschaft, wenn **Sie** eine bestätigte Reservierung für einen **Flug** haben und dieser **Flug** um 2 bis 4 Stunden verspätet ist (die Dauer hängt von der Dauer **Ihres Fluges** ab), **Ihnen** Mahlzeiten, Erfrischungen und Hotelunterkünfte anbieten. Wenn die Verspätung mehr als 5 Stunden beträgt, muss die Fluggesellschaft anbieten, **Ihr** Ticket zurückzuerstatten. Wenn Ihr Flug von der Fluggesellschaft annulliert wird, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Rückerstattung des Tickets. Die Verordnung sollte für alle Flüge, ob preisgünstig, gechartert oder geplant, mit Ursprung in der EU oder mit einem EU-Flugunternehmen in die EU gelten.

Wenn sich **Ihr Flug** verspätet oder annulliert wird, müssen **Sie** sich zunächst an **Ihre** Fluggesellschaft wenden und sich bestätigen lassen, welche Kosten sie nach der Verordnung übernehmen wird. Wenn **Sie** mehr über **Ihre** Rechte nach dieser Verordnung erfahren möchten, finden **Sie** weitere nützliche Informationen auf der Website des Österreichischen Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (<https://bmvit.gv.at/verkehr/luftfahrt/index.html>) und auf der Website der Austro Control (<https://www.austrocontrol.at/>).

Medizinische und andere Notfälle

Das **Assistenzunternehmen** leistet Hilfe, wenn **Sie** während **Ihrer Reise** krank werden, **sich** verletzen oder sterben. Es bietet einen vierundzwanzig (24) Stunden Notdienst, 365 Tage im Jahr. Die Kontaktinformationen sind die Folgenden:

AIG Travel

Tel: +43 (0) 1 205 807 601

E-Mail: AT.Assistance@AIG.com

Geöffnet 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Bitte halten **Sie** die folgenden Informationen bereit, wenn **Sie** (oder jemand in **Ihrem** Namen) das Assistenzunternehmen kontaktieren, damit **Ihr** Fall effizient bearbeitet werden kann:

- **Ihr** Name und **Ihre** Adresse;
- **Ihre** Telefonnummer;
- **Ihre** Polizzenummer, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben; und
- der Name, die Adresse und die Telefonnummer **Ihres Arztes**.



Wichtige Hinweise:

Wenn **Sie** gemäß **Abschnitt B – Reiseabbruch** in **Ihr Wohnsitzland** zurückkehren müssen, müssen **Sie** oder jemand, der in **Ihrem** Namen handelt, das **Assistenzunternehmen** kontaktieren, um Vorkehrungen zu treffen und Genehmigung zu erhalten. Verstöße gegen diese Verpflichtung können **Ihren** Versicherungsschutz einschränken.

AIG Travel

Tel: +43 (0) 1 205 807 601

E-Mail: AT.Assistance@AIG.com

Geöffnet 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Wie ein Anspruch geltend gemacht wird

Sie können **Ihren Anspruch** unter sämtlichen Abschnitten einreichen, indem **Sie** ein ausgefülltes Schadensmeldeformular mit zusätzlichen Unterlagen einreichen. Unser Schadensmeldeformular erhalten **Sie**, indem **Sie sich** an unsere Schadensabteilung unter den unten in diesem Abschnitt angeführten Kontaktinformationen wenden.

Bitte beachten Sie:

Alle **Ansprüche** müssen **uns** so schnell wie möglich ab dem Tag des Ereignisses, das **Sie** zur Einreichung **Ihres Anspruchs** veranlasst, unter Verwendung **unseres** Schadensmeldeformulars, das von **unserer** Schadensabteilung zur Verfügung gestellt wird, gemeldet werden.

Alle Unterlagen, die den **Anspruch** belegen, müssen **uns / unserem** Büro so schnell wie möglich ab dem Tag des Ereignisses, das **Sie** zur Einreichung **Ihres Anspruchs** veranlasst, vorgelegt werden. Aus wichtigen Gründen können **Sie** die Dokumente, die den **Anspruch** belegen, auch später als nach neunzig (90) Tagen, nicht jedoch später als drei (3) Jahre nach Eintritt des Ereignisses, das **Sie** zur Einreichung **Ihres Anspruchs** veranlasst, eingereicht werden.

Die verspätete Benachrichtigung über einen **Anspruch** kann **unsere** Annahme eines **Anspruches** beeinträchtigen oder zu einer Verringerung des Betrags führen, auf den **Sie Anspruch** haben. **Unsere** Schadensabteilung ist zu den unten angeführten Zeiten erreichbar.

Sie haben auf eigene Kosten alle angemessenen und notwendigen Nachweise zu erbringen, die **wir** zum Beleg eines **Anspruches** benötigen. Wenn die gelieferten Informationen unzureichend sind, werden **wir** die weiteren erforderlichen Informationen bekanntgeben. Wenn **wir** die erforderlichen Informationen nicht erhalten, können **wir** den **Anspruch** ablehnen.

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden **Sie** in den [Allgemeinen Bedingungen](#).

Um betrügerische Ansprüche zu verhindern, speichern **wir Ihre** personenbezogenen Daten elektronisch und übermitteln sie gegebenenfalls an ein zentrales System. **Wir** speichern diese Informationen in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen, die im Abschnitt [Allgemeine Informationen](#) in diesem Dokument aufgeführt sind.

Kontaktdaten Schadenabteilung:

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrngasse 1-3, A-1010 Wien

Tel: **+43 (0) 1 205 807 600**

E-Mail: AT.Travelclaims@AIG.com

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag, 9.00 bis 17.00 Uhr

Allgemeine Definitionen

Wo immer die folgenden Begriffe oder Formulierungen im Fettdruck in dieser Polizza verwendet werden, haben sie die folgende Bedeutung:

Abreiseland bedeutet das Land von dem aus **Sie** gemäß **Ihrem Reiseplan** zuerst **Ihre Reise** angetreten sind.

Anspruch bedeutet eine Anfrage von **Ihnen** an **uns**, um eine der zahlreichen Leistungen, die unter dieser Polizza zur Verfügung stehen, in Anspruch nehmen.

Assistenzunternehmen bedeutet der AIG Assistenz-Service-Erbringer oder ein dritter Assistenz-Service-Erbringer, der im Abschnitt **Wichtige Informationen** dieses Dokuments angeführt ist.

Arzt bedeutet ein registrierter und angemessen qualifizierter Facharzt, der nach geltendem Recht zugelassen ist und im Rahmen seiner/ihrer Berechtigung und Ausbildung handelt. **Sie**, **Ihr Verwandter**, Geschäftspartner, Arbeitgeber, Arbeitnehmer oder **Reisebegleiter** können nicht der behandelnde **Arzt** sein.

Ausland bedeutet jenseits der territorialen Grenzen **Ihres Abreiselandes** oder **Wohnsitzlandes**, je nachdem, von welchem Land aus **Sie** zunächst gemäß **Ihres Reiseplans** abreisen, schließt aber unter keinen Umständen **Ihr Wohnsitzland** mit ein.

Bergsteigen bedeutet der Auf- oder Abstieg auf einen Berg, der normalerweise die Verwendung einer bestimmten Ausrüstung erfordert, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Steigeisen, Spitzhacken, Anker, Bolzen, Karabiner und Bleiseil- oder Top-Seil-Verankerungsausrüstung.

Chronisch bedeutet jede Erkrankung, die länger als ein Jahr andauert oder voraussichtlich länger als ein Jahr andauert und danach wahrscheinlich neuerlich auftritt. Dazu gehören unter anderem, aber nicht ausschließlich: Arthritis, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Krebs (Karzinom, Karzinom in situ, bösartige Tumore), Epilepsie, Hämophilie, Lupus, Motoneuronenerkrankung, Multiple Sklerose, Muskeldystrophie, Parkinson, Nierenerkrankung, Atemwegserkrankungen.

Deutsche Lufthansa AG Group bedeutet **Deutsche Lufthansa AG Group**, registrierte Adresse: Venloer Straße 151-153, 50672 Köln, Deutschland.

Elternteil bedeutet eine Person mit elterlicher Verantwortung für ein **Kind**, einschließlich eines gesetzlichen Vormunds, der in dieser Eigenschaft handelt.

Expedition bedeutet jede Reise zu risikoreichen, abgelegenen, unzugänglichen und/oder unwirtlichen Orten, einschließlich aber nicht beschränkt auf privat organisierte Kajakfahrten entlang der Küste eines Landes, oder Reisen zu allgemein unzugänglichen Innenräumen eines Landes oder zu Gebieten, die noch unerforscht oder unbekannt sind einschließlich Reisen an solche Orte zu Zwecken der Wissenschaft, Forschung oder Politik. Es bedeutet nicht **Trekking** und Reisen außerhalb solcher Orte, wenn (a) dieses **Trekking** oder die Reise Teil einer Tour ist, die für die breite Öffentlichkeit ohne Einschränkungen (mit der Ausnahme von allgemeinen Gesundheits- oder Fitnesswarnungen) zugänglich ist und von einem anerkannten Reiseveranstalter durchgeführt wird, und (b) **Sie** immer unter der Leitung und Aufsicht von qualifizierten Führern und/oder Lehrern des Reiseveranstalters handeln.

Extremsport und Extremsportliche Aktivitäten bedeutet alle Sportarten oder sportlichen Aktivitäten, die ein hohes Maß inhärenter Gefahr aufweisen (d.h. die ein hohes Maß an Fachwissen, außergewöhnlicher körperlicher Anstrengung, hochspezialisierte Ausrüstung oder Stunts erfordern), einschließlich aber nicht beschränkt auf Big Wave Surfing; **Wintersport** (außer wie unter (b) unten angegeben); Geschwindigkeitsversuche oder Stunts mit dem Fahrrad oder mit Motor-, Luft- oder Seefahrzeugen, Kanufahren in Stromschnellen, Klippenspringen, Pferdespringen, Pferdepolo und Pferdestunts, Boxen und Kampfsport. **Extremsport und Extremsportliche Aktivitäten** bedeutet nicht

- (a) gewöhnliche touristische Aktivitäten, die für die breite Öffentlichkeit ohne Einschränkungen (mit der Ausnahme von allgemeinen Gesundheits- oder Fitnesswarnungen) zugänglich ist und von einem anerkannten Betreiber von Touren oder Resorts unter Beachtung aller Sicherheitsrichtlinien für die betreffende Tätigkeit, einschließlich der Verwendung einer geeigneten und empfohlenen Sicherheitsausrüstung, durchgeführt werden;
- (b) Skifahren, Snowboarden, Cross Country Skifahren, Curling, Eislaufen, Langlauf und Schlittenfahren/Schlittenfahren/Tobogganing, aber nur, wenn **Sie** einen solchen **Wintersport** ausüben (i) als touristische Aktivitäten (vorbehaltlich der Bedingungen unter (a) oben) und (ii) auf präparierten Eisbahnen, anerkannten und präparierten Pfaden oder markierten Wegen des Ferienorts.

Finanzieller Ausfall bedeutet Insolvenz, Konkurs, vorläufige Liquidation, Liquidation, finanzieller Zusammenbruch, Ernennung eines Insolvenzverwalters, Managers oder Verwalter, Eintritt in ein offizielles oder inoffizielles Vergleichsverfahren (Scheme of Arrangement), gesetzlicher Schutz, Umstrukturierung oder Vergleich mit Gläubigern, oder das Auftreten von ähnlichen Ereignissen nach dem Recht jeglicher Rechtsordnung.

Flug bedeutet eine Flugreise in einem Verkehrs- und Linienflugzeug, in dem **Sie** zahlender Passagier sind.

Inlandsreisen bedeutet Reisen, die **Sie** während der **Versicherungsdauer** machen zum Zweck der Freizeit und/oder zu Geschäftszwecken

1. innerhalb **Ihres Wohnsitzlandes**;
2. mit zwei (2) Nächten gebuchter Übernachtungen;

- über 100 Kilometer von Ihrem **Zuhause** entfernt; und
- mit der Ausnahme von Pendelfahrten zu und von **Ihrem** regelmäßigen Anstellungsort oder regelmäßigen Arbeitsort.

Kind bedeutet eine Person bzw. Personen im Alter von siebzehn (17) Jahren oder jünger.

Krankenhaus bedeutet eine Einrichtung, die als Betrieb zur Pflege und Behandlung von kranken und verletzten Personen gegründet und registriert wurde, welche:

- über alle Möglichkeiten für Diagnose und chirurgische Eingriffe verfügt;
- vierundzwanzig (24) Stunden am Tag Pflegedienste durch staatlich geprüften Krankenschwestern anbietet;
- von einem Team an **Ärzten** überwacht ist; und
- nicht in erster Linie eine Klinik, ein Pflege-, Erholungs- oder Genesungsheim, ein Altersheim, ein Ort zur Behandlung von Alkoholismus oder Drogenabhängigkeit oder eine Einrichtung für Geistes- oder Verhaltensstörungen ist.

Krankheit bedeutet ein körperlicher Zustand, der durch eine pathologische Abweichung vom normalen Gesundheitszustand gekennzeichnet ist.

Krieg bedeutet militärische Aktionen, entweder zwischen Nationen oder als Folge von Bürgerkrieg oder Revolution.

Manuelle Arbeit bedeutet **Ihre** aktive persönliche Teilnahme an einer Arbeit, die körperliche Arbeit oder manuelle Bedienung beinhaltet, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Tiefbauarbeiten, Bergbauarbeiten, militärische Aufgaben, Offshore-Tätigkeiten, landwirtschaftliche Handarbeit, Bauarbeiten im Freien oder Bau- oder Montagearbeiten im Freien mit einer Höhe von mehr als drei (3) Metern.;
- Arbeiten, die schwere Maschinen, Sprengstoffe oder gefährliche Stoffe beinhalten;
- Arbeiten als Taucher, Rettungsschwimmer, Taxifahrer, Busfahrer oder anderer Nutzfahrzeug- oder Schwerfahrzeugführer, Dispositionsfahrer oder Zusteller; oder
- Arbeiten manueller Art, die Spezialausrüstung und Ausbildung beinhalten, oder Arbeiten, die ein hohes Verletzungsrisiko darstellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ölplattformen, Fischer, Kranführer oder Schweißer.

Medizinisch notwendig ist eine medizinische Leistung, die von einem **Arzt** erbracht wird:

- die mit der Diagnose in Einklang steht und eine übliche medizinische Behandlung für die versicherte **Krankheit** und/oder **Verletzung** ist;
- die in Übereinstimmung mit den Standards der guten medizinischen Praxis, im Einklang mit den aktuellen Standards der professionellen medizinischen Versorgung und der nachgewiesenen medizinischen Vorteile steht;
- die nicht nur der Annehmlichkeit von **Ihnen** oder dem **Arzt** dient;
- die nicht aus einem **Krankenhaus** heraus erbracht werden kann (bei stationärer Aufnahme);
- die nicht experimentell, investigativ, forschend, präventiv oder früherkennend sind; und
- deren Kosten angemessen, üblich und nicht höher sind als die allgemeinen Kosten, die von anderen Personen in vergleichbarer Position an jenem Ort, an dem die Kosten anfallen, aufgewendet worden wären für gleichartige oder vergleichbare Behandlungen, Dienstleistungen oder Lieferungen an Personen gleichen Geschlechts und vergleichbaren Alters für eine ähnliche **Krankheit** und/oder **Verletzung** in Übereinstimmung mit den anerkannten medizinischen Standards und Praktiken, die nicht unterlassen werden konnten, ohne **Ihre Krankheit** und/oder **Verletzung** nachteilig zu beeinflussen.

Naturkatastrophe bedeutet jedes der folgenden Ereignisse – Vulkanausbrüche, **Überschwemmungen**, Tsunamis, Erdbeben, Erdbeben, Hurrikane, Tornados oder Flächenbrände.

Öffentlicher Ort bedeutet jeder Ort, der der Öffentlichkeit zugänglich ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geschäfte, Flughäfen (einschließlich Flughafen-Lounges), Bahnhöfe, Busbahnhöfe, Straßen, Hotelfoyers und -gelände, Funktions-, Ausstellungs- oder Konferenzzentren, Restaurants, Strände und öffentliche Toiletten.

Öffentliches Verkehrsmittel bedeutet Busse, Reisebusse, Fähren, Seeschiffe oder Züge, die nach einem veröffentlichten Fahrplan verkehren.

Paar oder Satz von Gegenständen bedeutet Gegenstände des persönlichen Eigentums, die zusammengehören und nicht separat für den beabsichtigten Zweck getragen oder verwendet werden können (z.B. ein Paar Ohringe).

Partner bedeutet eine Person, die Ehepartner, Lebenspartner, Verlobter oder Verlobte einer **versicherten Person** ist und dauerhaft an der gleichen Adresse wie die **versicherte Person** lebt.

Reise bedeutet Ihre Auslandsreise oder Inlandsreise, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben.

Reisebegleiter bedeutet eine Person oder Personen, mit denen **Sie** die Reisevorbereitungen koordiniert haben und mit dem bzw. mit denen **Sie** für mindestens 80% Ihrer Reisezeit reisen wollen und ohne den bzw. die **Sie** die **Reise** vernünftigerweise nicht durchführen würden.

Reiseplan bedeutet der **Flug** bzw. die **Flüge**, die **Sie** im Rahmen einer einzigen Zahlungstransaktion über **Deutsche Lufthansa AG Group** gebucht haben, für die **Sie** diese Polizza erworben haben.

Schwere Krankheit oder Verletzung bedeutet:

1. in Bezug auf die **versicherte Person** einen Zustand, der eine Behandlung durch einen **Arzt** erfordert, der bescheinigt, dass die **versicherte Person** als unmittelbare Folge dieses Zustandes dringend medizinische Hilfe benötigt und ungeeignet ist, die **Reise** wie ursprünglich geplant zu beginnen oder fortzusetzen; und
2. in Bezug auf jede andere Person, deren Gesundheit **Ihren** Anspruch auf Versicherungsschutz im Rahmen dieser Polizza beeinflussen kann, dass diese Person stationär aufgenommen wird und der behandelnde **Arzt** bescheinigt, dass ihr Leben in unmittelbarer Gefahr ist und **Ihre** unmittelbare Anwesenheit erforderlich ist.

Sie, Ihr, Sich bedeutet der **Versicherungsnehmer** und/oder eine **versicherte Person**, wie im **Versicherungszertifikat** angegeben.

Streik bedeutet jede organisierte, vorsätzliche Weigerung von Arbeitern oder Arbeitnehmern, weiter zu arbeiten um zu protestieren, oder die Handlung einer rechtmäßig konstituierten Behörde, eine solche Handlung zu verhindern oder zu versuchen, zu verhindern oder die Folgen einer solchen Handlung zu minimieren.

Tag des Versicherungsbeginns bedeutet das Datum, an dem **Ihre** Polizza beginnt, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben.

Tag des Versicherungsendes bedeutet das Datum, an dem **Ihre** Polizza endet, wie in **Ihrem Versicherungszertifikat** angegeben.

Transportunternehmen bedeutet einen Pendlerbus, eine Fähre, ein Luftkissenboot, ein Tragflügelboot, einen Zug und jedes Starrflügelflugzeug:

1. die gemäß einem Statut, einer Verordnung, einem Gesetz oder einer gleichwertigen Regelung für die Beförderung von zahlenden Passagieren zugelassen sind; und
2. die nach festgelegten und regelmäßigen Fahrplänen und Routen verkehren.

Es bedeutet nicht:

- a. jegliche solche Beförderung, wenn sie im Rahmen einer Tour gechartert oder arrangiert wird, auch wenn solche Dienstleistungen regelmäßig durchgeführt werden, oder
- b. Taxis, Mitfahrdienste oder Kreuzfahrtschiffe.

Trekking bedeutet eine Wanderung, ein Tramp, ein Marsch oder eine ähnliche Aktivität samt Übernachtung durch gebirgiges Gelände, Nationalparks oder Reservate, die normalerweise zu Fuß unternommen werden, aber auch auf andere Weise, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, auf Tieren oder Geländewagen, durchgeführt werden können, und die eine Übernachtung in der Wildnis einschließlich auf Campingplätzen und Hütten beinhaltet. Zur Klarstellung, es bedeutet nicht **bergsteigen**.

Überschwemmung bedeutet eine allgemeine und vorübergehende Bedeckung von ein (1) oder mehr Hektar normalerweise trockenen Landes mit Wasser.

Unbeaufsichtigt bedeutet, wenn **Sie** nicht die volle Sicht auf **Ihr** Eigentum haben oder wenn **Sie** nicht in der Lage sind, die unbefugte Entnahme **Ihres** Eigentums zu verhindern, es sei denn, es befindet sich in einem verschlossenen Raum oder einer abgeschlossenen Sicherheitseinrichtung. In einem Kraftfahrzeug zurückgelassene Gegenstände gelten als **unbeaufsichtigt**, es sei denn, das Kraftfahrzeug ist verschlossen und die Gegenstände sind nicht sichtbar in einem geschlossenen Staufach, Kofferraum oder Gepäckraum.

Unfall oder unfallbedingt bedeutet ein plötzliches, unfreiwilliges und konkretes Ereignis außerhalb des menschlichen Körpers, welches sich zu einer feststellbaren Zeit und an einem feststellbaren Ort ereignet.

Verletzung bedeutet eine Körperverletzung, die **Ihnen** infolge eines **Unfalls** während der **Reise** zugefügt wird, der sich ausschließlich, direkt und unabhängig von anderen Ursachen ereignet, einschließlich Krankheit oder eines bereits bestehenden körperlichen oder angeborenen Zustandes, mit Ausnahme von Krankheit, die direkt auf eine medizinische oder chirurgische Behandlung zurückzuführen ist, die durch diese **Verletzung** erforderlich geworden ist.

Versicherer bedeutet das Unternehmen, das diese Polizza herausgibt, zu der Tochtergesellschaften oder verbundene Unternehmen der American International Group, Inc. und gegebenenfalls ernannte Netzwerkpartner gehören können.

Versicherte Person bedeutet die auf dem **Versicherungszertifikat** angegebene Person oder angegebenen Personen.

Versicherter Transport bedeutet jede Beförderung zu Land, auf Wasser oder in der Luft, die unter einer gültigen Berechtigung für die Beförderung von zahlenden Passagieren und nach festgelegten und regelmäßigen Fahrplänen und Routen betrieben wird.

Versicherungsdauer bedeutet der Zeitraum, der mit dem **Tag des Versicherungsbeginns** beginnt und mit dem **Tag des Versicherungsendes** endet, wie im **Versicherungszertifikat** definiert. (Einzelheiten zu den für jeden Leistungsabschnitt geltenden Versicherungszeiten finden **Sie** im Abschnitt **Deckung während Ihrer Versicherungsdauer**.)

Versicherungsnehmer bedeutet die Person, die auf dem **Versicherungszertifikat** angegeben ist.

Versicherungszertifikat bedeutet das zusammenfassende Dokument mit den Angaben zum Versicherungsschutz, welches zusammen mit dieser Polizza gelesen werden sollte.

Verwandter bedeutet **Ihr Partner**, Eltern, die Eltern **Ihres Partners**, **Kind**, Schwiegersohn, Schwiegertochter, Großeltern, Schwieger-Großeltern, Urgroßeltern, Enkelkind, Bruder, Schwester, Schwager, Schwägerin, Stiefeltern, Stieftochter, Stiefsohn, Stiefbruder, Stiefschwester, Nichte, Neffe, Tante oder Onkel.

Vorerkrankungen bedeutet:

(a) jede Krankheit oder Verletzung, die **Ihnen**, **Ihrem Verwandten**, Geschäftspartner oder **Reisebegleiter** zugefügt wurde und die in dem Zeitraum von zwei (2) Jahren vor dem Abschluss dieser Versicherung für die Leistung **Abschnitt A - Reiserücktritt**, oder vor dem **Tag des Versicherungsbeginns** für andere Leistungen:

- (i) erstmals aufgetreten ist oder sich verschlechtert hat, akut geworden ist oder Symptome gezeigt hat, die eine durchschnittlich umsichtige Person veranlassen würde, sich um eine Diagnose, Pflege oder Behandlung zu bemühen;
- (ii) die Einnahme von verschriebenen Arzneimitteln oder Medikamenten erforderte, oder Tests, oder weitergehende Untersuchungen von einem **Arzt** empfohlen wurden.; oder
- (iii) von einem **Arzt** behandelt wurde oder hinsichtlich derer die Behandlung von einem **Arzt** empfohlen wurde.

(b) alle angeborenen, erblich bedingten, **chronischen** oder anhaltenden Zustände **Ihrer Person**, **Ihres Verwandten**, Geschäftspartners oder **Reisebegleiters**, von denen **Sie** oder die betreffende Person wissen, oder von denen vernünftigerweise erwartet werden kann, dass sie bekannt sind, bevor **Sie** diese Versicherung für die Leistung **Abschnitt A - Reiserücktritt** erworben haben, bzw. vor dem **Tag des Versicherungsbeginns** für andere Leistungen.

Wertsachen und elektronische/andere Ausrüstung bedeutet Foto-, Audio-, Video-, Elektronik-, Elektrogeräte, Medien (einschließlich CDs, DVDs, Video- und Audiokassetten und elektronische Spiele), MP3-Player, Computer (jedoch keine Mobiltelefone oder Smartphones oder Tablet-Computer), Ferngläser, Antiquitäten, Schmuck, Uhren, Pelze, Seiden, Edelsteine und Gegenstände aus oder mit Gold, Silber oder Edelmetallen.

Wohnsitzland bedeutet jedes Land, in dem **Sie** in den letzten sechs (6) Monaten gelebt haben oder in dem **Sie** von der jeweiligen Regierungsbehörde uneingeschränktes Recht auf Wiedereinreise gewährt bekommen haben.

Wintersport bedeutet Bigfoot-Skifahren, Cat-Skiing oder Boarding, Langlaufen, Curling, Gletscherskifahren, Gletscherwandern, Heliskiing, Eisklettern, Ice Curling, Eistauchen, Eishockey, Eislaufen, Kite-Skifahren, Kite-Snowboarden, Langlaufen, Monoskifahren, Skifahren oder Snowboarden abseits der Piste, Skifahren, Ski/Snowboard-Sprünge und –stunts, Ski/Snow-Biken, Ski/Snow-Blading, Ski-Wandern, Skitouren, Ski-Dooing, Rodeln, Snowboarden, Snowmobiling, Speed-Skating und Schlittenfahren, Bob-, Rodel- oder Skeletonfahren oder Schlittenfahren auf einer Eisbahn.

Wir, uns, unser bedeutet der **Versicherer**, der diese Polizzae ausgestellt hat.

Zahnarzt bedeutet ein registrierter und angemessen qualifizierter Zahnarzt, der nach geltendem Recht zugelassen ist und im Rahmen seiner/ihrer Berechtigung und Ausbildung handelt. **Sie**, **Ihr Verwandter**, Geschäftspartner, Arbeitgeber, Arbeitnehmer oder **Reisebegleiter** können nicht der behandelnde **Zahnarzt** sein.

Zahnbehandlungskosten bedeutet die notwendigen und angemessenen Kosten, die einem **Zahnarzt** für die von einem **Zahnarzt** durchgeführte Zahnbehandlung entstehen und an diesen gezahlt werden. Jede Behandlung, einschließlich einer fachärztlichen Behandlung, muss von einem **Zahnarzt** verschrieben oder von diesem überwiesen werden, damit die Kosten im Rahmen dieser Polizzae erstattet werden, und diese Erstattung darf nicht höher sein als die üblichen Gebühren für ähnliche Behandlungen, zahnärztliche Dienstleistungen oder Lieferungen an dem Ort, an dem die Kosten entstanden und bezahlt würden, wenn diese Versicherung nicht abgeschlossen worden wäre.

Zuhause bedeutet der gewöhnliche Wohnsitz einer **versicherten Person** in **Ihrem Wohnsitzland**.

Allgemeine Bedingungen

Die **Allgemeinen Bedingungen** sind auf alle Abschnitte dieser Polizzae anwendbar. Bitte beachten **Sie** zusätzlich zu diesen **Allgemeinen Bedingungen** auch die 'Speziellen Bedingungen für den Abschnitt' unter jedem Abschnitt der Polizzae, da diese die weiteren Bedingungen für den jeweiligen Abschnitt der Polizzae festlegen:

1. **Sie** müssen angemessene Sorgfalt walten lassen, um sicherzustellen, dass alle Fakten und Informationen, die **Sie uns** zur Verfügung stellen, korrekt und vollständig sind, und alle unsere Fragen richtig und vollständig beantworten, da die Antworten **unsere** Entscheidung, **Ihre** Versicherung anzunehmen, beeinflussen können.
2. **Sie** müssen alle zumutbaren Schritte unternehmen, um Schäden zu vermeiden oder zu reduzieren, die dazu führen können, dass **Sie** einen **Anspruch** aus dieser Versicherung geltend machen können.
3. **Sie** müssen **unsere** Schadensabteilung alle Unterlagen zur Verfügung stellen, die sie zur Bearbeitung eines **Anspruchs** anfordern. Im Regelfall tragen **Sie** die damit verbundenen Kosten. Im Falle eines **Anspruchs** aufgrund Stornierung müssen **Sie** beispielsweise einen Nachweis erbringen, dass **Sie** nicht reisen konnten, wie z.B. ein von Ihrem **Arzt** ausgestelltes ärztliches Attest.
4. **Sie** müssen **uns** unterstützen, Beträge, die **wir** ausbezahlt haben, von jeglichen anderen Personen oder anderen Versicherern zurückzuerhalten, indem **Sie** uns alle Details mitteilen, die **wir** benötigen, und indem **Sie** alle Formulare ausfüllen.
5. Wenn eine versicherte Person (i) keine angemessene Sorgfalt walten lässt, um uns richtige und vollständige Informationen zu geben, oder (ii) uns absichtlich oder leichtsinnig unrichtig oder unvollständige Informationen im Zusammenhang mit der Beantragung oder Änderung dieses Vertrags oder der Geltendmachung eines **Anspruchs** gibt, können wir:
 - a. diese Polizzae in Bezug auf diese **versicherte Person** so zu behandeln, als ob er ab dem **Tag des Versicherungsbeginns** bzw. ab dem Datum, an dem eine Änderung des Vertrages vorgenommen wurde, nicht bestanden hätte, und
 - b. die Zahlung eines **Anspruchs** ganz oder teilweise verweigern oder einen **Anspruch** anteilig reduzieren, wenn wir eine höhere Prämie verlangt hätten, je nachdem, was wir getan hätten, wenn die versicherte Person angemessene Sorgfalt darauf verwendet hätte, uns richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen.Darüber hinaus können **wir**, wenn das Versäumnis, richtige und vollständige Angaben zu machen, vorsätzlich oder leichtsinnig war, den Anteil der Prämie einbehalten, der sich auf diese **versicherte Person** bezieht, und alle Leistungen, die zuvor an diese **versicherte Person** gezahlt wurden, müssen **uns** in voller Höhe zurückgezahlt werden.
6. Eine **versicherte Person**, die die Zahlung eines **Anspruchs** beantragt, muss **uns** die Erlaubnis erteilen, alle erforderlichen medizinischen Berichte oder Aufzeichnungen von jedem **Arzt** zu erhalten, der die **versicherte Person** behandelt hat; andernfalls können wir keinen **Anspruch** ausbezahlen.
7. Wir können die **versicherte Person** auffordern, an einer (1) oder mehreren medizinischen Untersuchungen teilzunehmen. In diesem Fall übernehmen **wir** die Kosten für die Untersuchung(en), alle medizinischen Berichte und Aufzeichnungen sowie angemessene Reisekosten der **versicherten Person** und aller Personen, die mit der **versicherten Person** zur Teilnahme an der Untersuchung reisen müssen, sofern diesen Kosten von **uns** im Voraus zugestimmt wurde. Wenn die **versicherte Person** ohne wichtigen Grund nicht anwesend ist, können **wir** den **Anspruch** ablehnen.
8. **Stirbt** eine **versicherte Person**, haben **wir** das Recht, auf **unsere** Kosten eine Obduktion zu verlangen.
9. **Sie** sind verpflichtet, **uns** alle Beträge zurückzuzahlen, die **wir** an **Sie** gezahlt haben und die nicht durch die Versicherung abgedeckt sind. Dies können Überzahlungen und Zahlungen sein, auf die **Sie** keinen Recht haben (z.B. wenn **Ihr Anspruch** auf verlorenes Gepäck bezahlt wurde, **Ihr Koffer** aber anschließend von der Fluggesellschaft an **Sie** zurückgegeben wird).
10. Nachdem ein **Anspruch** erledigt ist, gehen alle beschädigten Artikel, die **Sie** an unsere Schadensabteilung geschickt haben, in **unser** Eigentum über.
11. Diese Polizzae darf nicht übertragen oder abgetreten werden, es sei denn, **wir** stimmen schriftlich zu.
12. **Wir** werden keine Zinsen auf die im Rahmen dieser Polizzae zu zahlenden Beträge zahlen.
13. **Wir** kontaktieren gegebenenfalls auch Dritte, die Dienstleistungen an die **versicherte Person** erbracht haben oder erbringen hätten sollen (z.B. eine Fluggesellschaft, ein Reiseunternehmen oder ein Hotel), um die erhaltenen Informationen zu überprüfen.
14. Ausschließlich folgende Personen können sich auf die Polizzae berufen:
 - a. der **Versicherungsnehmer**,
 - b. eine **versicherte Person** (oder ihr **Elternteil**, wenn sie siebzehn (17) Jahre alt oder jünger ist),
 - c. der Testamentsvollstrecker oder gesetzliche Vertreter im Fall des **Todes** einer **versicherten Person**; oder
 - d. **wir**.
15. Alle **Ansprüche** sind uns so schnell, wie es vernünftigerweise möglich ist, nach dem Ereignis, das den **Anspruch** begründet, zu melden. Andernfalls kann dies zur Ablehnung der Forderung führen, wenn sie so lange nach dem anspruchsbegründenden Ereignis erhoben wird, sodass **wir** sie nicht vollständig untersuchen können, oder dazu, dass **Sie** nicht den vollen geforderten Betrag erhalten, wenn sich der geforderte Betrag infolge der Verzögerung erhöht.

Allgemeine Ausschlüsse

Die **Allgemeinen Ausschlüsse** sind auf alle Abschnitte dieser Polizze anwendbar. Bitte beachten **Sie** zusätzlich zu diesen **Allgemeinen Ausschlüssen** auch die Hinweise 'Wofür **Sie** nicht versichert sind' unter jedem Abschnitt der Polizze, da diese weiteren Ausschlüsse für den jeweiligen Abschnitt der Polizze festlegen:

Unter keinem Abschnitt dieser Polizze haften **wir** für jegliche **Ansprüche**, die mittelbar oder unmittelbar aus einem der folgenden Punkte entstehen, darauf basieren, Bezug nehmen oder zurückzuführen sind:

1. Jede **Vorerkrankung** oder jede Komplikation, die aufgrund einer solchen entsteht.
2. **Sie** reisen gegen den Rat eines **Arztes** oder zum Zweck der Einholung von medizinischem Rat oder medizinischer Behandlung.
3. **Sie** oder eine Person, von der **Ihre Reise** abhängt, erhalten oder warten auf eine Untersuchung oder Behandlung in einem Krankenhaus wegen eines nicht diagnostizierten Zustands oder Symptomen oder haben zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Versicherung und/oder vor Reiseantritt eine Diagnose eines lebensgefährlichen Zustands erhalten.
4. Jeder Vorfall, von dem **Sie** zum Zeitpunkt des Erwerbs dieser Versicherung Kenntnis hatten und von dem vernünftigerweise zu erwarten war, dass er zu einem **Anspruch** führt.
5. Jede diagnostizierte psychische oder psychiatrische Störung; Angst oder Depression, unter der **Sie** oder eine Person, deren Zustand zu einem **Anspruch** führen kann, in den zwei (2) Jahren vor dem Erwerb dieser Versicherung gelitten haben und für die Medikamente oder Behandlungen erforderlich waren.
6. Alle Kosten im Zusammenhang mit Schwangerschaft (einschließlich routinemäßiger pränataler Betreuung, Geburt), wenn **Sie** zu Beginn oder während **Ihrer Reise** seit länger als sechszwanzig (26) Wochen schwanger sind, Unfruchtbarkeit, Empfängnisverhütung oder Operationen im Zusammenhang mit Sterilisation sowie jegliche daraus resultierenden Komplikationen, es sei denn, sie sind in **Abschnitt A - Reiserücktritt (Unterabschnitt A2 - Punkt 8)** vorgesehen.
7. **Krieg**, Bürgerkrieg, Invasion, Revolution oder ähnliche Ereignisse.
8. Unruhen, Blockaden, **Streiks**, Epidemien oder Arbeitskämpfe jeglicher Art (mit Ausnahme von **Streiks** oder Arbeitskämpfen, die bei der Buchung **Ihrer Reise** oder dem Erwerb dieser Versicherung, je nachdem, was der spätere Zeitpunkt ist, nicht öffentlich bekannt waren), es sei denn, sie sind in den **Abschnitt D - Reiseverspätung (Unterabschnitt D1 - Punkt 2)** vorgesehen.
9. (a) Epidemien oder Pandemien (einschließlich, aber nicht beschränkt auf COVID-19 und jede Mutation, jeden Stamm und jede Variation von COVID-19), die von einer Regierungsstelle, einer offiziellen Gesundheitsbehörde oder der Weltgesundheitsorganisation bestätigt wurden; oder
(b) Krankheiten (einschließlich jeder Mutation, jeden Stammes und jeder Variation dieser Krankheiten) oder Ereignisse, die von der Weltgesundheitsorganisation zu einer gesundheitlichen Notlage internationaler Tragweite erklärt wurden (einschließlich jeder Mutation, jeden Stammes und jeder Variation dieser Krankheiten); oder
(c) alle drohenden oder befürchteten Epidemien, Pandemien, Krankheiten oder Ereignisse dieser Art.
10. Durch Regierungsanordnungen, -empfehlungen, -bestimmungen oder -richtlinien und Grenzsicherungen bedingte Reisebeschränkungen, die in Zusammenhang mit einer Epidemie oder Pandemie (einschließlich, aber nicht beschränkt auf COVID-19 und jede Mutation, jeden Stamm und jede Variation von COVID-19) stehen, die von einer Regierungsstelle, einer offiziellen Gesundheitsbehörde oder der Weltgesundheitsorganisation bestätigt wurde. Verluste, Kosten, Haftung oder Schäden an jeglichem Vermögen, das durch ionisierende Strahlung oder Kontamination durch Radioaktivität entsteht durch
 - a. jeglichen Kernbrennstoff, oder
 - b. jeglichen Atommüll aus
 - (i) der Verbrennung von Kernbrennstoff oder
 - (ii) radioaktive, giftige, explosive oder
 - (iii) andere gefährliche Eigenschaften jeglicher explosiver nuklearen Ausrüstung.
11. **Ihre** Verwendung eines zweirädrigen Kraftfahrzeuges, es sei denn:
 - a. **Sie** als Beifahrer tragen einen Sturzhelm tragen und **Sie** haben Grund zur Annahme, dass der Fahrer im Besitz einer Fahrerlaubnis für das zweirädrige Kraftfahrzeug nach den Gesetzen des Landes ist, in dem sich der **Unfall** ereignet (wenn eine solche Fahrerlaubnis nach den Gesetzen des Landes, in dem sich der **Unfall** ereignet, erforderlich ist); oder
 - b. **Sie** als Fahrer tragen einen Sturzhelm und besitzen eine Fahrerlaubnis, die es Ihnen erlaubt, das zweirädrige Kraftfahrzeug nach den Gesetzen des Landes zu führen, in dem sich der **Unfall** ereignet (sofern ein solcher nach den Gesetzen des Landes, in dem sich der **Unfall** ereignet, erforderlich ist).
12. Ein Reiseveranstalter, eine Fluggesellschaft oder ein anderes Unternehmen, ein Betrieb oder Person, die **Finanziellen Ausfall** erleidet oder aus welchen Gründen auch immer nicht in der Lage oder nicht bereit ist, jeglichen Teil ihrer rechtlichen oder vertraglichen Verpflichtung **Ihnen** gegenüber zu erfüllen.
13. Reisen in ein bestimmtes Land oder Gebiet, wenn die Auslandsvertretung Ihres **Wohnsitzlandes** von allen Reisen in dieses Land oder Gebiet, die nicht unbedingt notwendig sind, abgeraten hat, bevor **Ihre Reise** begonnen hat.
14. **Ihre** Beteiligung an vorsätzlichen, böswilligen, leichtsinnigen, illegalen oder kriminellen Handlungen.
15. **Ihre** Teilnahme an folgenden Aktivitäten, die mit hohem Risiko verbunden sind:
 - a. **Extremsport und Extremsportliche Aktivitäten;**
 - b. Wettkampfsportarten;
 - c. jeder professionelle Sport oder jeder Sport, in dem **Sie** Vergütungen, Spenden, Sponsoring oder finanzielle Belohnungen jeglicher Art erhalten würden oder könnten;
 - d. Rennen, außer zu Fuß (d.h. menschlich);
 - e. **Expeditionen;**
 - f. Jagdreisen und Safaris, die nicht von einem berechtigten kommerziellen Betreiber durchgeführt werden;
 - g. Wildwasser-Rafting Stufe vier (4) oder höher;
 - h. Segeln außerhalb der Hoheitsgewässer;
 - i. Fallschirmspringen, BASE Jumping, Fallschirmspringen oder Reisen mit jeglichen anderen luftunterstützten Geräten außer als Passagieren in einem lizenzierten Passagierflugzeug, das von einer Fluggesellschaft oder Chartergesellschaft betrieben

wird. Dieser Ausschluss gilt nicht für Heißluftballonfahrten oder Parasailing.

- j. Gerätetauchen außer:
- (i) **Sie** tauchen zu Freizeitwecken (zur Klarstellung: Tauchen zu Freizeitwecken beinhaltet nicht das technische Tauchen oder das Tauchen als professioneller Taucher);
 - (ii) **Sie** tauchen mit einem qualifizierten Tauchlehrer oder Dive Master, oder **Sie** besitzen ein PADI-Zertifikat oder eine ähnliche anerkannte Zertifizierung und tauchen innerhalb des Niveaus **Ihrer** Zertifizierung (einschließlich maximaler Tauchtiefen und Grundzeiten) und gemäß den Standards und Verfahren, die von **Ihrer** Zertifizierungsstelle festgelegt wurden;
 - (iii) gemäß (ii) **Ihre** geplante Tauchtiefe nicht vierzig (40) Meter überschreitet; und
 - (iv) **Sie** tauchen nicht alleine.
16. Autorensport, Rallyesport oder Fahrzeugrennen jeglicher Art.
17. **Ihre** Teilnahme an:
- a. **Bergsteigen**;
 - b. Abenteuer-Klettern einschließlich Klettern im Freien oder Abseilen; oder
 - c. Aktivitäten in großer Höhe oder jegliche Aktivität über 5,500 Metern oder **Trekking** über 3,000 Metern.
- Die Ausschlüsse 16(b) und 16(c) sind nicht anwendbar auf organisiertes angeschirrtes Klettern im Freien, angeschirrtes Abseilen und Trekking, wenn es
- (i) für die breite Öffentlichkeit ohne Einschränkungen (mit der Ausnahme von allgemeinen Gesundheits- oder Fitnesswarnungen) zugänglich ist;
 - (ii) von einem anerkannten, kommerziellen, lokalen Reiseveranstalter oder Anbieter angeboten wird;
 - (iii) unter der Leitung und Aufsicht von qualifizierten Führern und/oder Lehrer des Reiseveranstalters oder Anbieters angeboten werden und immer abhängig davon, dass **Sie** deren Ratschläge und/oder Anweisungen befolgen; und
 - (iv) unterhalb von 5.500 Metern durchgeführt wird.
18. Die Ausführung **manueller Arbeit** durch **Sie** auf **Ihrer Reise**.
19. **Ihr** Selbstmord oder versuchter Selbstmord.
20. Verletzungen, die **Sie sich** absichtlich selbst zufügen oder Gefahr, in die **Sie sich** selbst bringen (es sei denn, **Sie** versuchen, ein Menschenleben zu retten).
21. **Ihr** Konsum von Alkohol oder Drogen, es sei denn, die Drogen wurden von einem **Arzt** verschrieben (unabhängig davon, ob der **Anspruch** direkt oder indirekt auf **Ihren** Konsum von Alkohol oder Drogen zurückzuführen ist).
22. Beeinträchtigungen durch sexuell übertragbare Krankheiten oder Zustände.
23. **Ihr** Versäumnis, die Impfungen zu erhalten, die **Sie** im Zusammenhang mit **Ihrer Reise** benötigen.
24. **Ihr** Handeln gegen den Rat eines **Arztes**.
25. Jeder Fehler oder jedes Versäumnis in **Ihren** Buchungen, die von **Ihnen**, **Ihrem** Reisebüro oder einer anderen Person, die in **Ihrem** Namen handelt, vorgenommen wurden.

Ferner:

26. Soweit nach dem anwendbaren Recht zulässig, alle Verluste oder Ausgaben oder Ereignisse oder Haftungen, die durch einen anderen Versicherungsvertrag oder einen Akt der Regierung gedeckt oder von einer anderen Quelle zahlbar sind. **Wir** zahlen jedoch die Differenz zwischen dem, was im Rahmen des anderen Versicherungsvertrags oder Regierungsakts oder von einer solchen anderen Quelle zahlbar ist, und dem, was **Sie** andernfalls im Rahmen dieser Polizza erhalten könnten.
27. Diese Polizza bietet keine Deckung für indirekten Verluste, Kosten, Gebühren oder Ausgaben (d.h. Verluste, Kosten, Gebühren oder Ausgaben, die nicht unter den Überschriften "Wofür **Sie** versichert sind" im Abschnitt **Ihre Leistungen unter dieser Polizza** angeführt sind (z.B. Verdienstausschlag, wenn **Sie** nach einer Verletzung nicht arbeiten können oder die Kosten für Ersatzschlösser, wenn **Ihre** Schlüssel gestohlen werden).
28. Diese Polizza bietet keine Deckung für Kosten, die **Sie** bezahlt hätten oder hätten bezahlen müssen, wenn der Grund für den Anspruch nicht aufgetreten wäre (z.B. die Kosten für Lebensmittel, für die **Sie** auf jeden Fall bezahlt hätten).
29. Wir gelten nicht als verpflichtet, Deckung zu gewähren und sind nicht verpflichtet, einen **Anspruch** auszubehalten oder irgendeine hier festgelegte Leistung zu erbringen, wenn und soweit das Anbieten einer solchen Deckung, Auszahlung eines solchen **Anspruches** oder Erbringung einer solchen Leistung den **Versicherer**, seine Muttergesellschaft oder endgültiges beherrschendes Unternehmen einer Sanktion, einem Verbot oder einer Beschränkung gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder der Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.
30. Diese Polizza deckt keine Verluste, **Verletzungen**, Schäden oder gesetzliche Haftungen ab, die sich direkt oder indirekt aus geplanten oder tatsächlichen Reisen in, nach oder durch Kuba, Iran, Syrien, Nordkorea oder die Region Krim ergeben.
31. Diese Polizza deckt keine Verluste, **Verletzungen**, Schäden oder gesetzliche Haftungen, die direkt oder indirekt von einer natürlichen oder juristischen Person erlitten werden, die auf einer anwendbaren Beobachtungsliste einer Regierung als Unterstützer von Terrorismus, Drogen- oder Menschenhandel, Piraterie, Verbreitung von Massenvernichtungswaffen, organisierter Kriminalität, böswilliger Cyberaktivität oder Menschenrechtsverletzungen aufgeführt ist.
32. Diese Polizza gilt nur für Personen, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben, und ist für andere Personen null und nichtig.

Ihre Leistungen unter dieser Polizza

Bitte beachten **Sie** den Abschnitt **Deckung während Ihrer Versicherungsdauer** für die jeweilige Versicherungsdauer für jeden Leistungsabschnitt.

Abschnitt A – Reiserücktritt

Wofür Sie unter Abschnitt A versichert sind

A1 – Reiserücktritt (vor Abreise): Wenn es notwendig und unvermeidlich ist, dass **Sie Ihre** Reise aufgrund eines (1) oder mehrerer der in **Abschnitt A2** angeführten versicherten Ereignisse stornieren müssen, zahlen wir bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag für:

- Kosten für den **Flug** laut Ihrem **Reiseplan**, die **Sie** bezahlt haben oder hinsichtlich derer **Sie** sich vertraglich verpflichtet haben, diese zu bezahlen, und die **Sie** nicht zurückerstattet bekommen.

Wichtiger Hinweis:

1. Wenn die Zahlung mit Vielfliegerpunkten oder Gutscheinen erfolgt ist, die von **Deutsche Lufthansa AG Group** ausgestellt oder akzeptiert wurden und diese nicht zurückerstattet werden können, erfolgt die Auszahlung **Ihres Anspruches** basierend auf dem Wert der Vielfliegerpunkte oder Gutscheine, den **Sie** nicht zurückerstattet bekommen.
2. Diese Polizza endet, sobald ein Anspruch für **Abschnitt A1 – Reiserücktritt (vor Abreise)** bezahlt wurde. Wenn **Sie** eine Versicherung für **Ihre** geänderte / neue Reise wünschen, müssen **Sie** eine neue Polizza erwerben.

A2 – Versicherte Ereignisse

Wir bieten diese Deckung an, wenn der Rücktritt von **Ihrer Reise** aufgrund der folgenden Punkte notwendig und unvermeidlich ist:

1. Ihr Tod, **schwere Krankheit oder Verletzung**.
2. Der Tod, **schwere Krankheit oder Verletzung Ihres Verwandten, Reisebegleiters** oder eines **Verwandten** oder Freundes, der im **Ausland** lebt und bei dem **Sie** geplant hatten zu wohnen. Der Vorfall, der zum **Anspruch** führt, muss unerwartet gewesen sein und darf **Ihnen** nicht bereits bei Erwerb dieser Versicherung bekannt gewesen sein. Bitte beachten **Sie** die **Allgemeinen Ausschlüsse** für weitere Informationen.
3. Der unfreiwillige Verlust **Ihres Arbeitsplatzes**, solange **Sie** mindestens zwei (2) Jahre lang an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz gearbeitet haben, und zum Zeitpunkt der Buchung der **Reise** oder des Erwerbs dieses Versicherungsschutzes, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt, keinen Grund zu der Annahme hatten, dass **Sie Ihren** Arbeitsplatz verlieren werden. Diese Deckung gilt nicht, wenn **Sie** selbstständig sind oder eine freiwillige Beendigung des Arbeitsverhältnisses akzeptieren.
4. **Sie** oder **Ihr Reisebegleiter** erhalten eine Ladung, wonach **Sie** als Laienrichter oder als Zeuge (aber nicht als Sachverständiger) vor Gericht erscheinen müssen.
5. Wenn die Polizei oder die zuständige Behörde innerhalb von sieben (7) Tagen vor **Ihrer** geplanten Abreise verlangt, dass **Sie** nach einem Brand, Sturm, einer **Überschwemmung**, einem Einbruch oder Vandalismus an **Ihrem Zuhause** oder Geschäftssitz in **Ihrem Wohnsitzland** bleiben
6. Wenn **Sie** Mitglied der Streitkräfte, der Polizei, der Feuerwehr, des Pflege- oder Rettungsdienstes sind und eine offizielle Anweisung erhalten, die dazu führt, dass **Sie Ihre Reise** aufgrund eines unvorhergesehenen Notfalls stornieren oder verschieben müssen, oder wenn **Sie** unerwartet ins **Ausland** entsandt werden.
7. Wenn die in **Ihrem Wohnsitzland** für Außenbeziehungen zuständige Behörde nach dem Zeitpunkt, zu dem **Sie** Ihre Reise gebucht oder Ihre Versicherungspolizza erworben haben (je nachdem, welcher Zeitpunkt später ist) und innerhalb von vierzehn (14) Tagen vor **Ihrer** geplanten Abreise von allen nicht unbedingt notwendigen Reisen an **Ihren** beabsichtigten Zielort abrät.
8. Wenn **Sie** nach dem Tag, an dem **Sie** diesen Versicherungsschutz erworben haben, schwanger werden und zu Beginn oder während **Ihrer Reise** bereits länger als 26 Wochen schwanger sein werden. Oder, wenn **Sie** nach dem Tag, an dem **Sie** diesen Versicherungsschutz erworben haben, schwanger werden und **Ihr Arzt** Ihnen mitteilt, dass **Sie** aufgrund von Komplikationen in **Ihrer** Schwangerschaft nicht reisefähig sind.
9. Wenn die letzte Hinreise laut **Ihrem Reiseplan**, die aus **Ihrem Abreiseland** hinausführt und im Vorhinein gebucht wurde, länger als vierundzwanzig (24) Stunden wegen schlechter Wetterbedingungen (aber nicht einschließlich Wetterbedingungen, die als **Naturkatastrophen** definiert sind) oder technischer Gebrechen verspätet ist.

Wofür Sie unter Abschnitt A nicht versichert sind

Zusätzlich zu den in den **Allgemeinen Ausschlüssen** angeführten Ausschlüssen deckt diese Polizza keine Verluste oder Schäden, die aus folgenden Umständen entstehen, auf ihnen basieren oder ihnen zuordenbar sind:

1. Reiserücktritt aufgrund einer **Vorerkrankung**. Bitte beachten **Sie** die **Allgemeinen Ausschlüsse** für weitere Informationen.
2. Jeder Anspruch nach **Abschnitt A2(7)**, der aus einer **Naturkatastrophe** oder einer Epidemie/Pandemie gemäß Punkt 9 und 10 der **Allgemeinen Ausschlüsse** erwächst. **Sie** wollen nicht reisen.
3. Alle zusätzlichen Kosten, die dadurch entstehen, dass **Sie** einem Reiseunternehmen nichts davon mitteilen, dass **Sie** Ihre Reise stornieren müssen, sobald **Sie** davon wissen.
4. **Sie** können nicht reisen, weil **Sie** den Reisepass oder das Einreisevisum, das **Sie** für die **Reise** benötigen, nicht erhalten haben.
5. Flughafengebühren und Kredit- oder Debitkartengebühren, die im Preis **Ihrer Reise** enthalten sind.
6. Jeder **Anspruch** nach **Abschnitt A2(9)**, wenn **Sie** nicht in der empfohlenen Zeit in das Flugzeug, Schiff, Bus oder Zug für **Ihre Reise** eingeecheckt haben oder dort angekommen sind.
7. Jeder **Anspruch** nach **Abschnitt A2 (9)**, wenn **Sie** keine schriftliche Bestätigung vom jeweiligen Transportunternehmen oder der jeweiligen Behörde erhalten haben, aus der die Gründe und die Dauer der Verspätung hervorgehen.

8. Kosten, die nicht durch **Sie** oder in **Ihrem** Namen entstanden sind.

Bitte beachten **Sie**, dass die im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** festgehaltenen Bedingungen für alle Leistungsabschnitte gelten.

Benötigte Nachweise für Abschnitt A können Folgendes beinhalten:

- Nachweis der Reisekosten (Bestätigungsrechnung, Reisetickets, ungenutzte Tickets für Ausflüge, Touren oder Aktivitäten)
- Stornierungsrechnung oder ein Schreiben, das bestätigt, ob eine Rückerstattung fällig ist
- Ein ärztliches Attest, welches wir dem jeweiligen Arzt zur Fertigstellung senden
- Ein offizielles Schreiben, das bestätigt: Entlassung, Notfallversetzung ins **Ausland**, die Notwendigkeit, dass **Sie** in **Ihrem Wohnsitzland** bleiben müssen
- Ladung als Laienrichter
- Bestätigung des großen Reiseereignisses, welches **Sie** gehindert hat zu reisen

Bitte beachten Sie: Je nach den Umständen kann es sein, dass **wir** weitere Nachweise benötigen, um **Ihren Anspruch** bestätigen zu können; in diesem Fall werden **wir Sie** kontaktieren.

Abschnitt B – Reiseabbruch

Bitte beachten Sie:

Wenn **Sie** früher als geplant an **Ihr** Zuhause oder in **Ihr Wohnsitzland** zurückkehren müssen, müssen **Sie** so schnell wie möglich das Assistenzunternehmen kontaktieren.

Wofür Sie unter Abschnitt B versichert sind

Wenn es für **Sie**, nachdem **Ihre** Reise bereits begonnen hat, notwendig und unvermeidlich wird, **Ihre** Reise abubrechen und aufgrund eines (1) oder mehrerer der in **Abschnitt B1** angeführten versicherten Ereignisse unverzüglich an **Ihr Zuhause** zurückzukehren, zahlen **wir** bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag für:

- Rückflugkosten laut **Ihrem Reiseplan**, die **Sie** bezahlt haben oder zu deren Zahlung **Sie** sich vertraglich verpflichtet haben und die **Sie** nicht zurückerhalten; und
- angemessene zusätzliche Reise- und Unterbringungskosten für die Rückkehr in **Ihr Wohnsitzland** (oder Kosten für die Rückkehr an **Ihr** Zuhause, wenn **Ihre Reise** innerhalb **Ihres Wohnsitzlandes** stattfindet).

Fällt ein Anspruch unter beide obigen Unterabschnitte, ist der Höchstbetrag, den **wir** insgesamt bezahlen, der in der **Leistungsübersicht** angegebene Betrag.

Wichtiger Hinweis: Wenn die Zahlung mit Vielfliegerpunkten oder Gutscheinen erfolgt ist, die von **Deutsche Lufthansa AG Group** ausgestellt oder akzeptiert wurden und diese nicht zurückerstattet werden können, erfolgt die Auszahlung **Ihres Anspruches** basierend auf dem niedrigsten verfügbaren veröffentlichten Flugpreis für den ursprünglich gebuchten **Flug**.

B1 – Versicherte Ereignisse

Wir bieten diese Deckung an wenn der Abbruch der Reise notwendig und unvermeidbar ist in Folge:

1. **Ihres** Todes, **schwerer Krankheit oder Verletzung**.
2. Des Todes, **schwerer Krankheit oder Verletzung Ihres Verwandten, Reisebegleiters** oder eines **Verwandten** oder Freundes, bei dem **Sie** geplant hatten zu wohnen.
3. Wenn die Polizei oder die zuständige Behörde verlangt, dass **Sie** nach einem Brand, Sturm, einer **Überschwemmung**, einem Einbruch oder Vandalismus an **Ihr Zuhause** oder **Ihren** Geschäftssitz zurückkehren.
4. Wenn **Sie** Mitglied der Streitkräfte, der Polizei, der Feuerwehr, des Pflege- oder Rettungsdienstes sind und eine offizielle Anweisung erhalten, die dazu führt, dass **Sie Ihre Reise** aufgrund eines unvorhergesehenen Notfalls stornieren oder verschieben müssen, oder wenn **Sie** unerwartet ins **Ausland** entsandt werden.
5. Das Auswärtige Amt **Ihres Wohnsitzlandes** empfiehlt Ihnen, nur an **Ihren** Bestimmungsort zu reisen, wenn dies absolut notwendig ist.

Wofür Sie unter Abschnitt B nicht versichert sind

Zusätzlich zu den in den **Allgemeinen Ausschlüssen** angeführten Ausschlüssen deckt diese Police keine Verluste oder Schäden, die aus folgenden Umständen entstehen, auf ihnen basieren oder ihnen zuordenbar sind:

1. Reiseabbruch aufgrund einer **Vorerkrankung**. Bitte beachten **Sie** die **Allgemeinen Ausschlüsse** für weitere Informationen.
2. Jeder Anspruch nach **Abschnitt B1(5)**, der aus einer **Naturkatastrophe** oder einer Epidemie/Pandemie gemäß Punkt 9 und 10 der **Allgemeinen Ausschlüsse** erwächst.
3. Reiseabbruch aufgrund einer **Naturkatastrophe**.
4. Alle Ansprüche, hinsichtlich derer das **Assistenzunternehmen** nicht kontaktiert wurde, um **Ihre** vorzeitige Rückkehr in **Ihr Wohnsitzland** zu genehmigen.
5. Alle zusätzlichen Kosten, die durch **Ihre** Entscheidung entstehen, im Falle eines Reiseabbruchs zu irgendeinem anderen Ziel als in **Ihr Wohnsitzland** zu reisen. Wenn **Sie** Ihre Reise verkürzen müssen und nicht in **Ihr Wohnsitzland** zurückkehren, haften wir nur für die Kosten, die denjenigen entsprechen, die **Ihnen** bei einer Rückkehr in **Ihr Wohnsitzland** entstanden wären.
6. **Sie** können **Ihre** Reise nicht fortsetzen, weil **Sie** den Pass oder das Einreisevisum, das **Sie** für **Ihre Reise** benötigen, nicht erhalten haben.
7. Die ursprünglichen Kosten für **Ihre** beabsichtigte Rückreise in **Ihr Wohnsitzland**, wenn **wir Ihnen** zusätzliche Rückreisekosten in Folge der Verkürzung **Ihrer Reise** bezahlt haben.
8. Alle zusätzlichen Kosten, die dadurch entstehen, dass **Sie** einem Reiseunternehmen nicht mitteilen, dass **Sie** Ihre Reise stornieren oder ändern müssen, sobald **Sie** dies wissen.
9. Kosten, die nicht **Ihnen** oder in **Ihrem** Namen entstanden sind.
10. Soweit nach dem anwendbaren Recht zulässig, alle Verluste oder Ausgaben oder Ereignisse oder Haftungen, die durch einen anderen Versicherungsvertrag oder einen Akt der Regierung gedeckt oder von einer anderen Quelle zahlbar sind. **Wir** zahlen jedoch die Differenz zwischen dem, was im Rahmen des anderen Versicherungsvertrags oder Regierungsakts oder von einer solchen anderen Quelle zahlbar ist, und dem, was **Sie** andernfalls im Rahmen dieser Police erhalten könnten.

Bitte beachten **Sie**, dass die im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** festgehaltenen Bedingungen für alle Leistungsabschnitte gelten.

Benötigte Nachweise für Abschnitt B können Folgendes beinhalten:

- Nachweis der Reise (Bestätigungsrechnung, Reisetickets)
- Stornierungsrechnung oder ein Schreiben, das bestätigt, ob eine Rückerstattung fällig ist für den nicht genutzten Teil **Ihrer Reise**
- Rechnungen und Belege für **Ihre** Ausgaben für die Rückreise in **Ihr Wohnsitzland** aufgrund des Abbruchs der **Reise**
- Einen offiziellen Brief, welcher bestätigt: die Notwendigkeit **Ihrer** Rückkehr in **Ihr Wohnsitzland**, Notfallversetzung ins **Ausland**
- Einen offiziellen Brief **Ihres** Beförderers, der den Grund und die Dauer der Verspätung

Bitte beachten Sie: Je nach den Umständen kann es sein, dass **wir** weitere Nachweise benötigen, um **Ihren Anspruch** bestätigen zu können; in diesem Fall werden **wir Sie** kontaktieren.

Abschnitt C – Verpasster Anschluss

Wofür Sie unter Abschnitt C versichert sind

Wir zahlen bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag für die angemessenen zusätzlichen Reise- und Unterbringungskosten, die **Ihnen** entstehen, damit **Sie Ihre** vorgebuchte Reise gemäß **Ihrer Reise** fortsetzen können, wenn **Sie** eine Flugverbindung aufgrund eines (1) oder mehrerer gedeckter Ereignisse laut **Abschnitt C1** verpassen.

C1 – Versicherte Ereignisse

Wir bieten diese Deckung an, wenn **Sie** einen Anschlussflug verpassen und dies notwendig und unvermeidbar ist in Folge:

1. **Ihrer schweren Krankheit oder Verletzung**.
2. Des Todes, **schwerer Krankheit oder Verletzung Ihres Verwandten, Reisebegleiters** oder eines **Verwandten** oder Freundes, bei dem **Sie** geplant hatten zu wohnen.
3. Wenn die Polizei oder die zuständige Behörde verlangt, dass **Sie** nach einem Brand, Sturm, einer **Überschwemmung**, einem Einbruch oder Vandalismus an **Ihr Zuhause** oder **Ihren** Geschäftssitz zurückkehren.
4. Wenn **Sie** Mitglied der Streitkräfte, der Polizei, der Feuerwehr, des Pflege- oder Rettungsdienstes sind und eine offizielle Anweisung erhalten, die dazu führt, dass **Sie Ihre Reise** aufgrund eines unvorhergesehenen Notfalls stornieren oder verschieben müssen, oder wenn **Sie** unerwartet ins **Ausland** entsandt werden.

Wofür Sie unter Abschnitt C nicht versichert sind

Zusätzlich zu den in den **Allgemeinen Ausschlüssen** angeführten Ausschlüssen deckt diese Police keine Verluste oder Schäden, die aus folgenden Umständen entstehen, auf ihnen basieren oder ihnen zuordenbar sind:

1. **Sie** verpassen **Ihren** Anschluss aufgrund einer **Vorerkrankung**. Bitte beachten **Sie** die **Allgemeinen Ausschlüsse** für weitere Informationen.
2. Jeder **Anspruch**, bei dem **Sie** nicht genügend Zeit eingeplant haben, um **Ihren** ursprünglichen Abfahrtsort zu erreichen oder zu oder vor der empfohlenen Zeit einzuchecken.
3. Alle Ansprüche, hinsichtlich derer das **Assistenzunternehmen** nicht kontaktiert wurde, um zusätzliche gedeckte Kosten zu genehmigen.
4. Alle zusätzlichen Kosten, die durch **Ihre** Entscheidung entstehen, im Falle eines Reiseabbruchs zu irgendeinem anderen Ziel als zu **Ihrem** ursprünglichen Ziel laut **Ihrem Reiseplan** zu reisen. Wenn **Sie** an irgendeine andere Destination als **Ihre** ursprüngliche Destination laut Ihrem **Reiseplan** reisen, haften **wir** nur für die Kosten, die denjenigen entsprechen, die **Ihnen** bei einer Rückkehr in **Ihre** ursprünglich geplante Destination entstanden wären.
5. **Sie** können **Ihre** Reise nicht fortsetzen, weil **Sie** den Pass oder das Einreisevisum, das **Sie** für **Ihre Reise** benötigen, nicht erhalten haben.
6. **Sie** wollen nicht reisen.

Bitte beachten **Sie**, dass die im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** festgehaltenen Bedingungen für alle Leistungsabschnitte gelten.

Benötigte Nachweise für Abschnitt C können Folgendes beinhalten:

- Nachweis der Reise (Bestätigungsrechnung, Tickets für den **Flug**)
- Rechnungen und Belege für **Ihre** Ausgaben
- Einen offiziellen Brief, welcher den Grund **Ihrer** verspäteten Ankunft und die Dauer der Verspätung bestätigt

Bitte beachten Sie: Je nach den Umständen kann es sein, dass **wir** weitere Nachweise benötigen, um **Ihren Anspruch** bestätigen zu können; in diesem Fall werden **wir Sie** kontaktieren.

Abschnitt D – Reiseverspätung

Wofür Sie unter Abschnitt D versichert sind

Wir zahlen bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag, wenn sich **Ihre** Abreise durch **Ihren** vorgebuchten und bezahlten **versicherten Transport** aufgrund eines (1) oder mehrerer unter **Abschnitt D1** angeführten Ereignisse um mehr als sechs (6) aufeinanderfolgende Stunden ab der geplanten Abfahrtszeit an **Ihrem** letzten vorgebuchten Abreiseort laut **Ihrem Reiseplan** verzögert.

Wir zahlen eine Leistung für jeden vollen 6-Stunden-Zeitraum, den **Sie** verspätet sind, sofern **Sie Ihre Reise** schließlich tatsächlich antreten.

Wir berechnen die Verspätungszeit für Reiseverspätungen von der planmäßigen Abfahrtszeit, wie sie vom Anbieter des **versicherten Transports** angegeben wird, bis zur ersten verfügbaren alternativen Beförderung, die von diesem Anbieter des **versicherten Transports** angeboten wird.

D1 – Versicherte Ereignisse

Wir bieten diese Deckung an, wenn **Ihre** Reiseverspätung notwendig und unvermeidbar ist in Folge:

1. schlechter Wetterbedingungen (aber nicht einschließlich Wetterbedingungen, die als **Naturkatastrophen** definiert sind).
2. eines **Streiks**.
3. eines Arbeitskampfs.
4. eines technischen Gebrechens.

Wofür Sie unter Abschnitt D nicht versichert sind

Zusätzlich zu den in den **Allgemeinen Ausschlüssen** angeführten Ausschlüssen deckt diese Polizza keine Verluste oder Schäden, die aus folgenden Umständen entstehen, auf ihnen basieren oder ihnen zuordenbar sind:

1. Jeder **Anspruch**, wenn **Sie** nicht in der empfohlenen Zeit in das Flugzeug, Schiff, Bus oder Zug für **Ihre Reise** eingeecheckt haben oder dort angekommen sind.
2. Jeder **Anspruch**, bei dem **Sie** keine schriftliche Bestätigung des zuständigen Transportunternehmens oder der zuständigen Behörde erhalten haben, in welcher der Grund für die Verzögerung und die Dauer der Verzögerung angegeben sind.
3. Jeder Anspruch nach der EG-Verordnung Nr. 261/2004. Nach dieser Verordnung muss die Fluggesellschaft, wenn **Sie** eine bestätigte Reservierung für einen **Flug** im Anwendungsbereich der Verordnung haben und dieser **Flug** um zwei (2) bis vier (4) Stunden verspätet ist (die Dauer hängt von der Dauer **Ihres Fluges** ab), **Ihnen** Mahlzeiten, Erfrischungen und Hotelunterkünfte anbieten. Wenn die Verspätung mehr als fünf (5) Stunden beträgt, muss die Fluggesellschaft anbieten, **Ihr** Ticket zurückzuerstatten. Die Verordnung sollte für alle Flüge, ob preisgünstig, gechartert oder geplant, mit Ursprung in der EU oder mit einem EU-Flugunternehmen in die EU gelten.
4. Jeder **Anspruch**, der aufgrund einer **Naturkatastrophe** entsteht.

Bitte beachten **Sie**, dass die im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** festgehaltenen Bedingungen für alle Leistungsabschnitte gelten.

Benötigte Nachweise für Abschnitt D können Folgendes beinhalten:

- Nachweis der Reise (Bestätigungsrechnung, Reisetickets)
- Einen offiziellen Brief **Ihres** Beförderers, welche den Grund und die Dauer der Verspätung bestätigt

Bitte beachten Sie: Je nach den Umständen kann es sein, dass **wir** weitere Nachweise benötigen, um **Ihren Anspruch** bestätigen zu können; in diesem Fall werden **wir Sie** kontaktieren.

Abschnitt E1 – Persönliche Gegenstände & Gepäck

Wichtiger Hinweis:

- Die Zahlung richtet sich nach dem Wert des Gegenstandes zum Zeitpunkt des Verlusts, des Diebstahls oder der zufälligen Beschädigung. Für Abnutzung, Verschleiß und Wertverlust wird je nach Alter des Gegenstands ein nach **unserem** Ermessen festgelegter Abzug vorgenommen.
- Der Höchstbetrag, den **wir** für einen (1) Artikel, ein **Paar oder einen Satz von Gegenständen** zahlen, ist in der **Leistungsübersicht** angegeben.
- Der Höchstbetrag, den **wir** für einen **Wertsachen und elektronische/andere Ausrüstung** zahlen, ist in der **Leistungsübersicht** angegeben.
- Der Höchstbetrag, den **wir** für Gegenstände zahlen, die aus einem Kraftfahrzeug verloren gehen oder gestohlen werden, beträgt für jede **versicherte Person** € 100, wenn die Gegenstände in einem verschlossenen Kofferraum, einem verschlossenen und abgedeckten Gepäckraum oder einem verschlossenen Handschuhfach aufbewahrt wurden und es Beweise für erzwungenes und gewaltsames Zugang zum Fahrzeug gibt.

Wofür Sie unter Abschnitt E1 versichert sind

Wir zahlen bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag um Gegenstände, die **Sie** besitzen (nicht geliehene oder gemietete Gegenstände), zu ersetzen oder zu reparieren, falls diese Gegenstände während **Ihrer Reise** verloren gehen, gestohlen oder versehentlich beschädigt werden. **Wir** bestimmen nach eigenem Ermessen, abhängig von Alter und aktuellem Wert des betreffenden Gegenstands ob wir **Ihnen** die Kosten für den verlorenen Gegenstand erstatten oder **Ihnen** die Reparaturkosten des beschädigten Gegenstandes bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag erstatten.

Wofür Sie unter Abschnitt E1 nicht versichert sind

Zusätzlich zu den in den **Allgemeinen Ausschlüssen** angeführten Ausschlüssen deckt diese Police keine Verluste oder Schäden, die aus folgenden Umständen entstehen, auf ihnen basieren oder ihnen zuordenbar sind:

1. Gegenstände, die **Sie unbeaufsichtigt** an einem **öffentlichen Ort** lassen.
2. Gepäckstücke:
 - a. die im Voraus oder mit jemand anderem verschickt, per Post oder separat verschickt wurden; oder
 - b. die jemanden anderen zur Verwahrung überlassen wurden, der kein **Reisebegleiter, Verwandter** oder eine Person ist, die üblicherweise berechtigt ist, mit Gepäck zu arbeiten, wie zum Beispiel ein Mitarbeiter eines **Hotels** oder Transportunternehmens.
3. Jeder **Anspruch** wegen Verlust oder Diebstahl **Ihrer** persönlichen Gegenstände und **Ihres** Gepäcks, die **Sie** nicht so schnell wie möglich nach Bemerken des Vorfalls bei der Polizei melden und für die **Sie** keinen schriftlichen Polizeibericht erhalten.
4. Jeder **Anspruch** wegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Verspätung eines persönlichen Gegenstandes und Gepäckstücks, den **Sie** nicht so schnell wie möglich nach Bemerken des Vorfalls an die zuständige Fluggesellschaft oder das zuständige Transportunternehmen oder den zuständigen Dienstleister melden und für die **Sie** keinen schriftlichen Bericht erhalten. Im Falle einer Fluggesellschaft ist ein PIR (Property Irregularity Report) der Fluggesellschaft erforderlich. Wenn der Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Verspätung erst nach dem Verlassen des Flughafens bemerkt wird, müssen **Sie** sich innerhalb von sieben (7) Tagen nach Verlassen des Flughafens schriftlich mit allen Einzelheiten des Vorfalls an die Fluggesellschaft wenden und einen schriftlichen Bericht von ihr erhalten.
5. Jeder Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von **Wertsachen und elektronischen/anderen Gegenständen**, die **Sie** nicht im Handgepäck mitführen, während **Sie** mit Ihrem **versicherten Transport** oder in einem Flugzeug unterwegs sind.
6. Jegliche **Ansprüche** betreffenden Verlust oder Diebstahl von Bargeld, Reisedokumente, Kreditkarten, finanzielle Wertpapiere und Instrumente jeglicher Art, Banknoten oder Reiseschecks, Plastikgeld, Führerschein und Personalausweise.
7. **Ansprüche**, für die **Sie** keine Quittungen oder andere angemessene Eigentumsnachweise vorlegen können, sofern dies für die beanspruchten Gegenstände möglich ist.
8. Bruch von zerbrechlichen Gegenständen oder Bruch von Sportgeräten während der Benutzung.
9. Schäden durch Kratzer oder Beulen, es sei denn, der Gegenstand ist dadurch unbrauchbar geworden.
10. Verluste aufgrund von Wechselkursschwankungen.
11. Jeglicher Verlust oder Aufwand, der entsteht, wenn **Ihr** Eigentum vom Zoll, der Polizei oder anderen Behörden zurückbehalten wird.
12. Verlust von Schmuck beim Schwimmen oder bei Sport und Aktivitäten.
13. Schäden durch mechanische oder elektrische Störungen oder Schäden durch auslaufendes Pulver oder andere in **Ihrem** Gepäck mitgeführte Stoffe.
14. Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von Mobiltelefonen (einschließlich Smartphones und Tablet-Computern), Kontakt- oder Hornhautlinsen, Sonnenbrillen, verschriebene Gläser oder Brillen, Zahnersatz, Hörgeräte, Prothesen, Gemälde, Haushaltsgeräte, Fahrräder und deren Zubehör, Kraftfahrzeuge und deren Zubehör (dazu gehören auch Schlüssel), Tiere, Wasserfahrzeuge und Ausrüstung oder Gegenstände verderblicher und verbrauchbarer Natur.

15. Jeglicher **Anspruch** wegen Verlust, Diebstahl oder Beschädigung oder Verspätung in Bezug auf **Wintersport**, Wassersport oder Golfausrüstung.

Besondere Bedingungen für Abschnitt E1

Zusätzlich zu den im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** festgehaltenen Bedingungen geltend die folgenden speziellen Bedingungen:

- **Sie** müssen sich in angemessener Weise um **Ihr** Eigentum kümmern, als wäre es nicht versichert, und dürfen es nicht **unbeaufsichtigt** oder ungesichert an einem **öffentlichen Ort** zurücklassen;
- **Sie** müssen **Wertsachen und elektronische/andere Ausrüstung** jederzeit bei **sich** im Handgepäck oder an **Ihrer** Person aufbewahren, wenn **Sie** reisen; wenn **Sie** nicht reisen, bewahren **Sie Ihre Wertsachen und elektronische/andere Ausrüstung** immer bei **sich** oder in einer versperrten Sicherheitseinrichtung auf.
- **Sie** müssen so schnell wie möglich nach dem Vorfall jeden Verlust oder Diebstahl den zuständigen Behörden melden und einen schriftlichen Bericht von ihnen einholen; und
- **Sie** müssen **unsere** Schadensabteilung alle Dokumente zur Verfügung stellen, die sie für die Bearbeitung **Ihres Anspruchs** benötigt, einschließlich, soweit zutreffend, eines Polizeiberichts, eines PIR (Property Irregularity Report), Quittungen für die beanspruchten Gegenstände, soweit zutreffend.

Benötigte Nachweise für Abschnitt E1 können Folgendes beinhalten:

- Nachweis der Reise (Bestätigungsrechnung, Reisetickets)
- Verlust oder Diebstahl von Eigentum – Polizeibericht
- Verlust, Diebstahl oder Schaden durch eine Airline – PIR (Property Irregularity Bericht), Gepäckkontrollschilder
- Nachweis des Werts der und des Eigentums an den Gegenständen

Bitte beachten Sie:

- Je nach den Umständen kann es sein, dass **wir** weitere Nachweise benötigen, um **Ihren Anspruch** bestätigen zu können; in diesem Fall werden **wir Sie** kontaktieren.
- Wenn **Sie** keinen der oben genannten Berichte zur Verfügung stellen können, sind **Sie** möglicherweise dennoch berechtigt, einen **Anspruch** geltend zu machen, abhängig von den Umständen, die **Sie** daran gehindert haben, die erforderlichen Unterlagen zu erhalten. Bitte kontaktieren **Sie unsere** Schadensabteilung, um zu besprechen, warum **Sie** nicht in der Lage waren, die entsprechenden Berichte zu erhalten, und um ein Schadensformular zu erhalten, damit **Ihr** Antrag geprüft werden kann.

Abschnitt E2 – Verspätetes Gepäck

Wofür Sie unter Abschnitt E2 versichert sind

Wir zahlen bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag für den Kauf wesentlicher Gegenstände, wenn sich die Ankunft **Ihres Gepäcks** am geplanten Ankunftshafen durch den **versicherten Transport** auf Ihrer letzten im Voraus gebuchten Hinreise von **Ihrem** Abreiseland aus, gemäß Ihrem **Reiseplan** um mehr als sechs (6) Stunden in Folge verzögert.

Wir zahlen bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag für eine Verspätungsperiode von sechs (6) Stunden ab der geplanten Ankunftszeit **Ihres** Gepäcks, bis zu der in der **Leistungsübersicht** angegebenen Höchstgrenze.

Wichtiger Hinweis: Sie müssen eine schriftliche Bestätigung über die Dauer der Verzögerung vom Anbieter des **versicherten Transports** erhalten und alle Belege für die von **Ihnen** gekauften wesentlichen Artikel aufbewahren.

Wenn **Ihr** Gepäck dauerhaft verloren geht, ziehen **wir** jede Zahlung, die **wir** für verspätetes Gepäck leisten, von der Zahlung ab, die wir für **Ihren** gesamten **Anspruch** wegen Gepäck leisten.

Wofür Sie unter Abschnitt E2 nicht versichert sind

Zusätzlich zu den in den **Allgemeinen Ausschlüssen** angeführten Ausschlüssen deckt diese Polizza keine Verluste oder Schäden, die aus folgenden Umständen entstehen, auf ihnen basieren oder ihnen zuordenbar sind:

1. **Ihr** Versäumnis, vom Anbieter des **versicherten Transports** eine schriftliche Bestätigung über die Anzahl der Stunden und den Grund für diese Verzögerung zu erhalten.
2. Wenn die Verspätung des Gepäcks auf einer Rückreise in **Ihr Wohnsitzland** oder **Abreiseland**, je nachdem von welchem Land **Sie** laut Ihrem **Reiseplan** ursprünglich aufgebrochen sind.
3. Jeglicher Verlust oder Aufwand, der entsteht, wenn **Ihr** Eigentum vom Zoll, der Polizei oder anderen Behörden zurückbehalten werden.
4. Gepäckstücke:
 - (i) die im Voraus oder mit jemand anderem verschickt, per Post oder separat verschickt wurden; oder
 - (ii) die jemanden anderen zur Verwahrung überlassen wurden, der kein **Reisebegleiter** oder eine Person ist, die üblicherweise berechtigt ist, mit Gepäck zu arbeiten, wie zum Beispiel ein Mitarbeiter eines Hotels oder Transportunternehmens.

Besondere Bedingungen für Abschnitt E2

Zusätzlich zu den im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** festgehaltenen Bedingungen geltend die folgenden speziellen Bedingungen:

- **Sie** müssen sich in angemessener Weise um **Ihr** Eigentum kümmern, als wäre es nicht versichert, und dürfen es nicht **unbeaufsichtigt** oder ungesichert an einem **öffentlichen Ort** zurücklassen;
- **Sie** müssen jede Verzögerung den zuständigen Behörden melden und innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach dem Vorfall einen schriftlichen Bericht von ihnen einholen. und
- **Sie** müssen **unserer** Schadensabteilung alle Dokumente zur Verfügung stellen, die sie für die Bearbeitung **Ihres Anspruchs** benötigt, einschließlich, soweit zutreffend, eines Polizeiberichts, eines Berichts über Eigentumsunregelmäßigkeiten, Quittungen für die beanspruchten Gegenstände, soweit zutreffend.

Benötigte Nachweise für Abschnitt E2 können Folgendes beinhalten:

- Nachweis der Reise (Bestätigungsrechnung, Reisetickets)
- Verspätung durch eine Fluglinie – schriftliche Bestätigung der Airline hinsichtlich der Dauer der Verspätung, Tickets betreffend den **Flug**, Gepäckkontrollschilder
- Belege für Notfalleinkäufe

Bitte beachten Sie:

- Je nach den Umständen kann es sein, dass **wir** weitere Nachweise benötigen, um **Ihren Anspruch** bestätigen zu können; in diesem Fall werden **wir Sie** kontaktieren.
- Wenn **Sie** keinen der oben genannten Berichte zur Verfügung stellen können, sind **Sie** möglicherweise dennoch berechtigt, einen **Anspruch** geltend zu machen, abhängig von den Umständen, die **Sie** daran gehindert haben, die erforderlichen Unterlagen zu erhalten. Bitte kontaktieren **Sie unsere** Schadensabteilung, um zu besprechen, warum **Sie** nicht in der Lage waren, die entsprechenden Berichte zu erhalten, und um ein Schadensformular zu erhalten, damit **Ihr** Antrag geprüft werden kann.

Abschnitt F – Notfall- & Vor-Reise-Assistance

Das **Assistenzunternehmen** unterstützt **Sie** vierundzwanzig (24) Stunden am Tag weltweit mit Vor-Reise und Notfalls Hilfsdiensten.

Wenn **Sie** eine medizinische Behandlung benötigen, die eine stationäre Aufnahme ins **Krankenhaus**, einen Notfalltransport oder die Rückkehr an **Ihr Zuhause** aus irgendeinem der unter dieser Polizze gedeckten Gründe erfordert, müssen **Sie sich** an das **Assistenzunternehmen** wenden und dessen Ratschläge oder Anweisungen befolgen.

Andernfalls kann dies zu einer Minderung **Ihres Anspruchs** führen.

Das **Assistenzunternehmen** betreibt ein Netzwerk von Servicezentren, die **Ihnen** rund um die Uhr Reisehilfe vor und während **Ihrer Reise** bieten.

Je nach **Ihren** spezifischen Bedürfnissen können **wir**:

1. vor der Reise Informationen zur Verfügung stellen über:
 - medizinische Bedingungen an Ihrem **Zielort**;
 - Impfbestimmungen /-empfehlungen für das geplante Urlaubsland;
 - Visa- und Zollbestimmungen;
 - Wetter und Klima;
 - Fremdwährungsbestimmungen;
2. **Ihnen** bei Verlust von Gepäck, Reisedokumenten oder Kreditkarten helfen, indem wir **Ihnen** den Kontakt zum nächstgelegenen Konsulat, der nächstgelegenen Botschaft oder zu anderen Behörden vermitteln;
3. wenn medizinische Versorgung erforderlich ist, **Sie** an geeignete medizinische Einrichtungen verweisen, **Ihren** Zustand und **Ihre** Behandlung überwachen und **Ihre** Familie und Freunde **Zuhause** regelmäßig informieren;
4. mit **Ihrem** behandelnden **Arzt** Rücksprache halten, um zu beurteilen, ob und wann eine Notfall-Evakuierung und -Rückführung erforderlich ist, und alle Dienstleistungen koordinieren; und
5. bei der Änderung der Reisepläne helfen, wenn **Ihre Reise** durch einen Notfall unterbrochen wird.

Wir werden versuchen, **Ihnen** auf **Ihrer** Reise medizinische Hilfe zu besorgen, aber das **Assistenzunternehmen** kann nicht garantieren, dass immer geeignete medizinische Einrichtungen zur Verfügung stehen. Das **Assistenzunternehmen** wird nur zur Beurteilung und Überwachung **Ihres** Zustands aus der Ferne zur Verfügung gestellt und kann nicht die Durchführung **Ihrer** medizinischen Behandlung übernehmen. Bitte beachten **Sie**, dass die bloße Bereitstellung von Notfallhilfe kein Anerkenntnis eines **Anspruchs** ist, wenn **Ihr Anspruch** nicht unter die Polizze fällt,

Beachten **Sie** die Kontaktinformationen im Abschnitt **Wichtige Kontaktinformationen** für nähere Details, wie das **Assistenzunternehmen** kontaktiert werden kann.



Wichtiger Hinweis – Dieser Abschnitt sieht nur Assistenzdienste vor und deckt keine medizinischen Notfallkosten, Evakuierungskosten oder andere Kosten, es sei denn, sie sind an anderer Stelle in dieser Polizza abgedeckt. **Wir** können die oben genannten Dienstleistungen für **Sie** organisieren, aber **Sie** sind verpflichtet, alle **Ihnen** entstandenen externen Kosten (z.B. medizinische Kosten, Rückführungskosten, Gepäcksuchgebühren usw.) direkt zu bezahlen, wenn und soweit die Deckung dieser Kosten nicht in einem anderen Abschnitt **Ihrer** Polizza vorgesehen ist.

ABSCHNITT 6: WICHTIGE KONTAKTINFORMATIONEN

HELP LINE VOR DER REISE

+43 (0) 1 205 807 600

AT.Reiseversicherung@AIG.com

Geöffnet Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr

MEDIZINISCHE SOFORTHILFE IM AUSLAND

+43 (0) 1 205 807 601

AT.Assistance@AIG.com

Geöffnet 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

ANSPRÜCHE

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrngasse 1-3, A-1010 Wien

+43 (0) 1 205 807 600

AT.Travelclaims@AIG.com

Geöffnet Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr

American International Group, Inc. (AIG) ist ein führendes internationales Versicherungsunternehmen. Es wurde 1919 gegründet und bietet heute eine große Bandbreite an Sach- und Unfallversicherungen, Lebensversicherungen, Altersvorsorgeprodukten und anderen Finanzdienstleistungen für Kunden in mehr als 80 Ländern und Jurisdiktionen. Zu unseren unterschiedlichen Angeboten gehören Produkte und Dienstleistungen, die Geschäfts- und Privatkunden dabei unterstützen, ihre Vermögenswerte zu schützen, sich gegen Risiken abzusichern und für das Alter vorzusorgen. Stammaktien von AIG sind an den Börsen in New York und Tokio notiert.

Weitere Informationen über AIG finden Sie unter www.aig.com und www.aig.com/strategyupdate | YouTube: www.youtube.com/aig | Twitter: @AIG insurance | LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/aig>.

AIG ist der Marketingname für das weltweite Schaden-, Unfall-, Lebens- und Altersvorsorgegeschäft und das allgemeine Versicherungsgeschäft der American International Group, Inc.. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter www.aig.com. Alle Produkte und Dienstleistungen werden von Tochtergesellschaften oder verbundenen Unternehmen der American International Group, Inc. erbracht bzw. zur Verfügung gestellt. Produkte und Dienstleistungen sind möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar und die Deckung hängt von der Formulierung der konkreten Polizze ab. Nicht-Versicherungsprodukte können auch von unabhängigen Dritten erbracht werden.

Travel Insurance



Insurance Product Information Document

Company: AIG Europe S.A. (Ireland Branch)

Product: Travel Care (Travel Inconvenience Travel Insurance)

AIG Europe S.A., registered in Luxembourg by the Commissariat aux Assurances (number B218806), through its Irish branch 30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublin 1, Ireland, regulated by the Central Bank of Ireland (number 908876).

You can find complete information on the policy in your certificate of insurance and in your policy document. These will also tell you the level of cover you have and your benefit limits.

What is this type of insurance?

This is a worldwide travel insurance policy offering cover for a single trip of up to 90 days.

Cover is expanded to include certain losses occurring from COVID-19 (which otherwise would have been excluded as set out in the General Exclusions section of the policy) with full cover details for COVID-19 provided in your separate Endorsement.



What is insured?

Trip Cancellation

- ✓ Loss of travel expenses if you have to cancel your trip for specified reasons, including your death, serious illness or injury, or that of a close relative.
Sum insured: € 10.000 / Excess 20%, min. € 25.
- ✓ Loss of travel expenses if you have to cancel your trip for specified COVID-19 reasons, including you or a close relative being diagnosed with COVID-19 prior to your departure date.
Sum insured: € 4,000.

Trip Curtailment

- ✓ Loss of travel expenses if you have to cut short your trip for specified reasons, including your death, serious illness or injury, or that of a close relative.
Sum insured: € 10.000 / Excess 20%, min. € 25.
- ✓ Loss of travel expenses if you have to cut short your trip due to you or a close relative being diagnosed with COVID-19 while travelling.
Sum insured: € 4,000.

Missed Connection

- ✓ Loss of travel and accommodation costs to allow you to continue with your pre-booked journey if you miss a flight connection for specified reasons, including your serious illness or injury, or that of a close relative.
Sum insured: € 10.000 / Excess € 25.
- ✓ Loss of travel and accommodation costs to allow you to continue with your pre-booked journey if you miss a flight connection owing to you or a close relative's exposure to COVID-19 leading to quarantine.
Sum insured: € 4,000

Out-of-country Covid-19 Diagnosis Quarantine Allowance

- ✓ Up to € 120 per day for up to 14 consecutive days.



What is not insured?

- ✗ Insurance cover only exists for Austria residents and not for persons with residence outside of Austria
- ✗ The amounts of the agreed excess for each insurance case must be borne by the insured person
- ✗ Pre-existing medical conditions (as defined in the policy)
- ✗ Travelling with the purpose of receiving medical treatment abroad or travelling against medical practitioner advice.
- ✗ Claims arising from your failure to get the inoculations and vaccinations that you need in relation to your Trip.
- ✗ Trip cancellation / interruption due to
 - epidemic / pandemic-related travel advisories issued by governments, health authorities or the WHO
 - border closures, quarantine or other government orders, advisories, regulations or directives; or
 - disinclination to travel, change of mind or fear of travelling, or if an airline has offered a voucher, credit or refund or compensation.
- ✗ Claims arising from using a two-wheeled motor vehicle as a driver or passenger if you are not wearing a crash helmet, or the driver does not hold an appropriate driving licence.
- ✗ Any claim arising from you being involved in any deliberate, malicious, reckless, illegal or criminal act.
- ✗ Claims for personal belongings/baggage if:
 - you don't report the loss/theft to the police within 24 hours and obtain a written police report.
 - your belongings are left unattended in a public place.
 - valuables or other valuable items are not carried in hand luggage on a plane or public transport.
- ✗ Loss, theft or damage to specified items including mobile phones, contact lenses, glasses, dentures,

Possessions

- ✓ Personal belongings / baggage.
Sum insured: up to € 1.500 per person / up to € 200 per item or set of items (€ 100 for items left in a locked motor vehicle) / valuables and electronic/other equipment up to € 200 / Excess € 70.
- ✓ Delayed Baggage.
Sum insured: € 250 for a full 6 hour delay / Excess 6 hours.

Delay

- ✓ Travel delay.
Sum insured: € 100 for each full 6 hour delay up to € 600 / Excess 6 hours.

bicycles or motor vehicles.

- ✗ Claims for cancellation from your not wanting to travel.



Are there any restrictions on cover?

- ! You are only covered for the period of your trip booked through **Deutsche Lufthansa AG Group**. Each benefit has a specific coverage period during your period of Insurance.
- ! You must contact the Assistance Company immediately if you need assistance on the contact details provided in the policy.
- ! For claims for personal belongings/baggage, you must provide receipts or other proof of ownership wherever possible; we may make a deduction for wear and tear and loss of value.
- ! For other claims you must provide evidence of any additional expenses you incurred and of any delays that you suffered.



Where am I covered?

- ✓ Cover is worldwide.
- ✓ No cover is provided for any trip in, to or through Cuba, Iran, Syria, North Korea or the Crimea region.
- ✓ No cover is provided where you have travelled to a specific country or area to which, before you booked your trip, the Austrian Federal Ministry of Foreign Affairs advised against all (but essential) travel.



What are my obligations?

- When applying for your policy, you must take reasonable care to provide information honestly and carefully.
- You must tell us about anything which may affect our decision to insure you (for example, when we ask you to declare medical conditions as described in the policy or if you plan to take part in a dangerous activity while on holiday which is not listed in the policy).
- You must take all reasonable steps to avoid or reduce any loss (for example, you should use your EHIC card if you have one and you receive hospital treatment in a participating country).
- If you make a claim, you must provide documents and other evidence that we need to deal with your claim, and follow the claims procedure in the policy.
- You must pay back any amount you are not entitled to (for example, if we pay your claim for lost luggage but the airline then finds and returns your luggage to you).



When and how do I pay?

- Premiums must be paid in full when purchasing the insurance along with your **Deutsche Lufthansa AG Group** booking. Payment can be made by credit or debit card.



When does the cover start and end?

- Cover for trip cancellation starts when you book your trip or pay the insurance premium, whichever is the later. Cover for trip cancellation ends when your flight departs or on the policy start date as shown in your certificate of insurance, whichever is the earlier.
- Cover under all other benefits starts when you leave from your home (but not earlier than 24 hours before your scheduled departure time) or policy start date as shown on your certificate of insurance, whichever is earlier. Cover under all other benefits ends when you return home (but not later than 24 hours after your scheduled arrival time) or your policy end date as shown on your certificate of insurance, whichever is earlier.



How do I cancel the contract?

- The policyholder can cancel within 14 days of buying this policy, by emailing AT.Reiseversicherung@AIG.com or writing to AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Vienna.



Travel Care (Travel Inconvenience Travel Insurance)

ENDORSEMENT

The AIG travel insurance policy is amended by this Endorsement to address certain situations pertaining to COVID-19. This means that for some benefits, cover is expanded to include losses occurring as a result of COVID-19, which otherwise would have been excluded as set out in the General Exclusions section of **Your** policy. This Endorsement addresses what **You** are and what **You** are not covered for as it pertains to COVID-19.

Please note:

1. This Endorsement will attach to and form part of **Your** policy.
2. This Endorsement is subject to all the provisions, limitations and exclusions of the policy except as they are specifically modified by this Endorsement. If any provision, limitation or exclusion in the policy is inconsistent with this Endorsement, the terms of this Endorsement shall prevail.
3. Please note in particular the “**BEFORE YOU TRAVEL**” and “**GENERAL EXCLUSIONS**” sections of the policy.
4. All terms defined and references construed in the policy shall have the same meaning and construction in this Endorsement. Terms shown in bold in this Endorsement have defined meanings given to them in the **GENERAL DEFINITIONS** section of this Endorsement or the policy.
5. Cover for one-way **Trips** ends 24 hours after **Your** arrival at **Your** final destination outside of **Your Country of Residence**. However, if **Your** final destination outside of **Your** country of residence is the United Arab Emirates, cover for one-way **Trips** will end 14 days after **Your** arrival in the United Arab Emirates.

GENERAL DEFINITIONS

Quarantine means a restriction on movement or travel placed by a medical or governmental authority, in order to stop the spread of a communicable disease.

COVID-19 COVER

The policy will cover and **We** will pay up to the amount shown in the table below (or where applicable, in the table of benefits in **Your** policy) for **Claims** relating directly to COVID-19, subject to the exclusions listed below and the terms and exclusions of **Your** policy.



BENEFIT	COVERED CONDITIONS AND EXCLUSIONS
<p>Trip Cancellation</p>	<p>We will pay up to € 4,000, if the cancellation of Your Trip, for which You have paid or have agreed to pay under a contract and which You cannot get back, is necessary and unavoidable as a result of:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. You or a Relative being diagnosed with COVID-19 prior to the scheduled trip departure date; or 2. An extension of the school year due to COVID-19, if You or a Relative is a full-time teacher, other full-time employee, or a student at a primary or secondary school and is required to complete an extended school year that falls on or beyond the departure date of Your Trip. 3. You failing a COVID-19 related test or a medical screening at the airport and as a result being required to abandon Your Trip. <p>We will not cover any Trip cancellation Claim arising from Quarantine or travel restrictions due to government orders, warnings, advisories, regulations, directives, prohibitions, or border closures, relating to an epidemic or pandemic (including, but not limited to, COVID-19 and any mutation, strain, or variation of COVID-19) as currently or at any previous time declared by the World Health Organization or by any official governmental body or health authority.</p> <p>We will not cover Trip cancellations if You cancel Your Trip because of disinclination to travel, change of mind or fear of travelling.</p> <p>We will not cover Trip cancellation if an airline, hotel or a travel service provider has offered a voucher or credit or re-booking of the Trip for cancellation refund or compensation.</p> <p>We will not cover any loss if You are travelling against a Medical Practitioner’s advice, or any Claim arising from You acting in a way that goes against the advice of a Medical Practitioner (including, but not limited to, travelling with COVID-19 symptoms).</p>
<p>Trip Curtailment</p>	<p>We will pay up to € 4,000, if the cutting short of Your Trip is necessary and unavoidable because You or Your Relatives are</p>



	<p>diagnosed with COVID-19 while travelling and need to return to Your Country of Residence earlier than planned. In that event, We will cover:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Travel and accommodation expenses for which You have paid, and which are not refundable; 2. reasonable and necessary additional travel costs to return back to Your Country of Residence. <p>We will not cover Trip Curtailment solely due to Quarantine, government orders, warnings, advisories, regulations, directives, prohibitions, or border closures, relating to an epidemic or pandemic (including, but not limited to, COVID-19 and any mutation, strain, or variation of COVID-19) as currently or at any previous time declared by the World Health Organization or by any official governmental body or health authority.</p> <p>We will not cover any loss if You are travelling against a Medical Practitioner's advice, or any Claim arising from You acting in a way that goes against the advice of a Medical Practitioner or doctor (including, but not limited to, travelling with COVID-19 symptoms).</p>
<p>Missed Connection</p>	<p>We will pay Your reasonable extra expenses of travel and accommodation, up to € 4,000, less any refund You are due to receive for the unused prepaid travel and accommodation arrangements, to complete Your original pre-booked travel arrangements, if You miss a Flight connection after departure, owing to You or a Relative's exposure to COVID-19 leading to Quarantine.</p> <p>We will not cover Missed Connection Claim arising from Quarantine or travel restrictions due to government orders, warnings, advisories, regulations, directives, prohibitions, or border closures, relating to an epidemic or pandemic (including, but not limited to, COVID-19 and any mutation, strain, or variation of COVID-19) as currently or at any previous time declared by the World Health Organization or by any official governmental body or health authority.</p> <p>We will not cover any loss if You are travelling against a doctor's advice, or any Claim arising from You acting in a way that goes against the advice of a doctor (including, but not limited to, travelling with COVID-19 symptoms).</p>



<p>Out-of-country COVID-19 Diagnosis Quarantine Allowance (New Benefit)</p>	<p>We will pay up to € 120 per day, per Insured Person for up to 14 consecutive days if, while You are outside your country of residence, You test positive for COVID-19, and, as a result, are unexpectedly placed into a mandatory Quarantine outside your country of residence.</p> <p>We will pay the amount specified above to cover reasonable and necessary accommodation costs, meals or other expenses directly related to Quarantine.</p> <p>This benefit replaces the accommodation expenses covered under Trip Curtailment or Missed Connection, for the period during which You are in Quarantine during Your Trip.</p> <p>This benefit will not apply where Quarantine measures are mandatory for all arriving passengers or Quarantine mandates exist for all passengers from a particular country/region of origin.</p>
<p>ASSISTANCE SERVICES</p>	<p>Please note: Expenses incurred from third-party vendors as well as AIG administrative case fees for assistance services not covered as part of this insurance plan are the responsibility of the Policyholder (see policy fulfillment for assistance contact details).</p>
<p>Denied boarding due to fever or other medical concern</p>	<p>An AIG staff member will be available to discuss next steps and options. If necessary, We will provide assistance with making a medical appointment, booking hotel accommodation and/or return flight to Country of residence when You are medically cleared to fly. For contact details, please refer to Your policy.</p>
<p>Denied entry to country due to fever or other medical concern</p>	<p>We will provide assistance with making a medical appointment, booking hotel accommodation and/or a return flight to Your Country of Residence when You are medically cleared to fly. For contact details, please refer to Your policy.</p>
<p>Feel ill while traveling internationally (To access benefits, you must contact our assistance department immediately)</p>	<p>An AIG staff member will be available to discuss Your options. We will provide assistance with making a medical appointment, booking hotel accommodation and/or return flight to Your Country of residence when You are medically cleared to fly. For contact details, please refer to Your policy.</p>

[Click here for English](#)

SECTION 1: INSURANCE PRODUCT INFORMATION DOCUMENT (IPID)

See above.

This insurance is distributed through **Deutsche Lufthansa AG Group** (executed via the group companies Deutsche Lufthansa AG, Austrian Airlines AG, Swiss International Air Lines AG, Brussels Airlines S.A./N.V.).



SECTION 2: DEMANDS AND NEEDS STATEMENT

**Cover is provided for residents of Austria only.
Pre-existing medical conditions are not covered.**

The meanings of terms in **bold**, including the term 'pre-existing medical conditions', are explained in the [General Definitions](#) section of this policy.

This policy meets the demands and needs of a customer who wishes to have insurance against cancellation, interruption or curtailment of their booked **Trip, Accident or Illness** which prevents them from travelling, loss of personal belongings during the trip, delayed baggage, travel delay, or may require emergency and pre-travel assistance.

Insurance does not cover everything. Please read this policy carefully and ensure that this policy is right for **You** and meets **Your** insurance needs. **You** might already have insurance elsewhere that provides cover for some of the benefits in this policy. Neither **We**, nor **Deutsche Lufthansa AG Group**, can give **You** advice about whether the travel policy is right for **You**.

TRAVEL INSURANCE POLICY DOCUMENTATION

TABLE OF CONTENTS

SECTION 1: INSURANCE PRODUCT INFORMATION DOCUMENT (IPID)

SECTION 2: DEMANDS AND NEEDS STATEMENT

SECTION 3: INTRODUCTION

ABOUT THIS PRODUCT
TABLE OF BENEFITS
COVERAGE DURING YOUR PERIOD OF INSURANCE
YOUR RIGHT TO COMPLAIN

SECTION 4: ABOUT THIS POLICY

MAXIMUM TRIP DURATION
AGE LIMITS
CANCELLATIONS AND REFUNDS

SECTION 5: IMPORTANT INFORMATION

GENERAL INFORMATION
BEFORE YOU TRAVEL
Health Conditions
Sports And Activities
Important Notices for Residents of Austria
MEDICAL AND OTHER EMERGENCIES
HOW TO MAKE A CLAIM
GENERAL DEFINITIONS
GENERAL CONDITIONS
GENERAL EXCLUSIONS
YOUR BENEFITS UNDER THIS POLICY
Section A – Trip Cancellation
Section B – Trip Curtailment
Section C – Missed Connection
Section D – Travel Delay
Section E1 – Personal Belongings & Baggage
Section E2 – Delayed Baggage
Section F – Emergency & Pre-Travel Assistance

SECTION 6: IMPORTANT CONTACT DETAILS

SECTION 3: INTRODUCTION

About This Product

Please note: Terms shown in bold in this policy have defined meanings given to them in the **General Definitions** section of this document. This policy document is only valid when issued in conjunction with a **Certificate of Insurance** and if the required insurance premium has been paid.

Please note: **You** are only covered for:

- (i) the period of **Your Trip** shown on **Your Certificate of Insurance**; and
- (ii) the territorial zone shown on **your Certificate of Insurance** subject to the territorial exclusion noted below. .

This means cover is provided for **Your Trips**:

- (a) within **Your Country of Residence (Domestic Trip)**; and
- (b) anywhere in the world outside **Your Country of Residence** or **Country of Departure** as applicable depending on the country from where **You** originally depart as per **Your Travel Itinerary (Overseas Trip)**.

Please note: This policy will not cover any **Claims**, loss, injury, damage or legal liability arising directly or indirectly from planned or actual travel in, to, or through Cuba, Iran, Syria, North Korea or the Crimea region.

The following cover is provided for each **Insured Person**. It is important that **You** refer to the individual sections of cover for full details of what **You** are entitled to should **You** need to make a **Claim**.

Table Of Benefits

Section	Benefits	Sum insured up to:	Excess* :
A	Trip Cancellation	€ 10.000	20%, minimum € 25
B	Trip Curtailment	€ 10.000	20%, minimum € 25
C	Missed Connection	€ 10.000	€ 50
D	Travel Delay Per 6 hour delay limit	€ 600	6 hours
		€ 100	
E1	Personal Belongings & Baggage	€ 1.500	€ 50
	Any One Item / Pair or Set of Items Limit	€ 200	€ 50
	Valuables and Electronic/Other Equipment Limit	€ 200	€ 50
	Property in a motor vehicle limit	€ 100	€ 50
E2	Delayed Baggage	€ 250	6 hours
F	Emergency & Pre-Travel Assistance	Included	€ 0

* Excess

If **you** need to make a claim under the sections listed in the table above, **We** will deduct the amount shown in respect of the policy excess from the sum **We** pay **You** for any valid **Claim**. The excess will apply to each and every **Insured Person** claiming and to each incident and to each section of the policy under which a **Claim** is made.

Coverage during Your Period Of Insurance

Each benefit has a specific coverage period during **Your Period of Insurance** as follows:

1. Cover for **Trip Cancellation** (wherever applicable) starts at the later of:
 - the time **You** book **Your Trip**; or
 - pay the insurance premium.And ends at the earlier of:
 - **Your** departure by **Flight** for **Your Overseas** or **Domestic Trip**; or
 - **Policy Inception Date** as shown in **Your Certificate of Insurance**.
2. Cover under all other benefits starts at the earlier of:
 - **Policy Inception Date** as shown on **Your Certificate of Insurance**; or
 - when **You** leave from **Your Home** or **Your** usual place of stay in **Your Country of Departure** for **Your** departure by **Flight** for **Your Overseas** or **Domestic Trip** (but not earlier than 24 hours before **Your** scheduled departure time).And ends at the earlier of:
 - when **You** return to **Your Home** or **Your** usual place of stay in **Your Country of Departure** (but not later than 24 hours after **Your** scheduled arrival time); or
 - **Policy Expiry Date** as shown on **Your Certificate of Insurance**.

Trip extensions if You are unable to complete Your Trip as planned due to a covered event:

If, due to unexpected circumstances beyond **Your** control arising from or relating to a covered event as set out in coverage sections – **Section A** to **Section F** (for example, unavoidable delays affecting **Your** return **Flight** or **Covered Transport**), **Your Trip** cannot be completed within the **Period of Insurance** outlined in **Your Certificate of Insurance**, cover will be extended for **You** at no extra cost for up to seven (7) days. This also applies to one (1) person travelling with **You** who is authorised by **Us** to stay with **You** if the extension is due to medical reasons. All requests for more than seven (7) days must be authorised by **Us** and **We** may charge premium as applicable. Under no circumstances will **We** extend beyond 365 days from the first incident date.

It is a condition of this extension cover that **You** must make every endeavour to return to **Your Home** at the first available opportunity

Your Right To Complain

We believe **You** deserve courteous, fair and prompt service. If there is any occasion when **Our** service does not meet **Your** expectations please contact **Us** using the contact details below, providing the policy/**Claim** number and the name of the **Policyholder/Insured Person** to help **Us** address **Your** comments quickly.

Customer Relations

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Vienna
Telephone: +43 (0) 1 205 807 600
Email: AT.Reiseversicherung@AIG.com

We operate a comprehensive complaint process and will do our best to resolve any issue you may have as quickly as possible. On occasions however, **We** may require up to eight (8) weeks to provide you with a resolution. **We** will send you information outlining this process whilst keeping you informed of **Our** progress.

If **We** are unable to resolve your concerns within eight (8) weeks, you may be entitled to refer the complaint to the Financial Ombudsman Service. **We** will provide full details of how to do this when **We** provide **Our** final response letter addressing the issues raised.

Please note:

You may submit a complaint to:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
Stubenring 1, 1010 Vienna, Austria
Website: www.sozialministerium.at
E-Mail: versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at

Following this complaint procedure does not affect your rights to take legal action.

AUSTRIA
AIG Europe S.A (Ireland branch)
30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublin, 1, Ireland



As AIG Europe S.A. is a Luxembourg based insurance company, in addition to the complaints procedure set out above, you have access to Luxembourg mediator bodies for any complaints you may have regarding this Policy. Contact details of the Luxembourg mediator bodies are available on AIG Europe S.A.'s website: <http://www.aig.lu/>

ABOUT THIS POLICY

Maximum Trip Duration

Single Trip

This policy gives **You** cover to travel on one (1) **Trip** within the **Period of Insurance** for up to ninety (90) consecutive days.

Age Limits

You must be over eighteen (18) years of age to purchase this policy. The minimum age for cover under this policy is fourteen (14) days from birth.

Ages are based on age at the **Policy Inception Date**.

Please note: Some benefits may have a reduced amount payable based on age. Please refer to the [Table of Benefits](#) for further information.

Cancellations And Refunds

The **policyholder's** right to cancel the policy within fourteen (14) days of purchase

If this cover is not suitable for **You** and **You** want to cancel **Your** policy, The **policyholder** must contact **Us** using the information provided below within fourteen (14) days of buying **Your** policy or the date **You** receive **Your** policy documents, whichever is later, provided **Your Trip** has not commenced. Subject to the conditions below, **Your** premium will be refunded within fourteen (14) business days from the date **Your** request for cancellation is acknowledged and confirmed by **Us**. **Your** premium will not be refunded if **You** have travelled or made a **Claim** before **You** asked to cancel the policy within the fourteen (14) day period.

The **Policyholder** also has the right to cancel the policy fifteen (14) days or more after purchasing it.

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Wien
Email: AT.Reiseversicherung@AIG.com

Our right to cancel the policy

We have the right to cancel this policy by giving at least thirty (30) days' notice in writing to the **Policyholder** at their last known address if **We** have serious grounds for doing so, including any fraud, deliberate misstatement or hidden information by **You** or any assignment or transfer of this policy without **Our** written agreement or non-payment of premium.

A proportionate refund of the premium paid will be made to the **Policyholder** from the date **We** cancel the policy. However in event of fraud, deliberate misstatement or hidden information by **You** or non-payment of premium, it may be that no refund would be applicable.

The **Policyholder** is responsible for promptly telling other **Insured Persons** that the policy has been cancelled. No person other than the **Policyholder** and **Us** has the right to cancel this policy.

SECTION 5: IMPORTANT INFORMATION

General Information

Your travel insurance

This policy wording along with **Your Certificate of Insurance** and any appropriate endorsements forms the basis of **Your** contract of insurance with **Us**. Together, these documents explain and detail what **You** are covered for and what **You** are not covered for.

Please read this policy wording to make sure that the cover meets **Your** needs and please check the details outlined in **Your Certificate of Insurance** and any applicable endorsements to make sure that the information shown is correct.

Importance of Your Disclosures

You have a duty to take reasonable care not to make a misrepresentation when purchasing this policy, to answer all questions fully and accurately. Failure to do so may void the policy or result in refusal or reduction of a **Claim**, change of terms or termination of this policy. This duty of disclosure shall continue until the time this policy is entered into or amended. **You** also have a duty to tell **Us** immediately if at any time after this policy has been entered into or amended with **Us**, if any of the information given for this policy at the time of purchase is inaccurate or has changed.

If **You** or any person to be covered under this policy suffers a new medical or dental event or **Your** general state of health deteriorates after **You** have purchased this policy, but before **Your** departure for **Your Trip**, **You** must contact **Us**, otherwise the consequences of **Your** change in health may not be covered under the Policy once **Your Trip** commences. In such circumstances, **We** reserve the right to review the cover granted including withdrawing or amending cover previously approved for the **Trip**.

Insurance provider and Deutsche Lufthansa AG Group role

This insurance is distributed through **Deutsche Lufthansa AG Group** (executed via the group companies Deutsche Lufthansa AG, Austrian Airlines AG, Swiss International Air Lines AG, Brussels Airlines S.A./N.V.) and underwritten by AIG Europe S.A. **Deutsche Lufthansa AG Group** is an ancillary insurance intermediary of AIG Europe S.A. AIG Europe S.A is regulated by the Commissariat aux Assurances, 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, whose company number is B218806. This product will be underwritten on a Freedom of Services basis from Ireland (AIG Europe S.A. (Ireland Branch) regulated by the Central Bank of Ireland, 30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublin, 1, Ireland, whose company number is 908876)

When **You** purchase a policy, **Deutsche Lufthansa AG Group** receives commission from **Us**, which is a percentage of the total premium and an annual fee.

Assistance Services are provided by AIG Travel (**Assistance Company**).

Law and jurisdiction

This policy will be governed by Austrian Law without giving effect to its conflicts of law provisions and the **Policyholder, Insured Persons** and **We** agree to submit to the courts of Austria to determine any dispute arising under or in connection with it.

The terms and conditions of this policy will be available in English and German and all communication relating to this policy will be in German.

How We use personal information

We are committed to protecting the privacy of customers, claimants and other business contacts.

Personal information identifies and relates to **You** or other individuals (e.g. **Your Partner** or other members of **Your** family). If **You** provide personal information about another individual, **You** must (unless **We** agree otherwise) inform the individual about the content of this notice and **Our** Privacy Policy and obtain their permission (where possible) for sharing of their personal information with **Us**.

The types of personal information We may collect and why – Depending on **Our** relationship with **You**, personal information collected may include: contact information, financial information and account details, credit reference and scoring information, sensitive information about health or medical conditions (collected with **Your** consent where required by applicable law) as well as other personal information provided by **You** or that **We** obtain in connection with **Our** relationship with **You**. Personal information may be used for the following purposes:

- Insurance administration, e.g. communications, claims processing and payment
- Make assessments and decisions about the provision and terms of insurance and settlement of claims
- Assistance and advice on medical and travel matters
- Management of **Our** business operations and IT infrastructure
- Prevention, detection and investigation of crime, e.g. fraud and money laundering
- Establishment and defence of legal rights
- Legal and regulatory compliance (including compliance with laws and regulations outside **Your** country of residence)
- Monitoring and recording of telephone calls for quality, training and security purposes
- Marketing, market research and analysis

Sharing of personal information - For the above purposes personal information may be shared with **Our** group companies and third parties (such as brokers and other insurance distribution parties, insurers and reinsurers, credit reference agencies, healthcare professionals and other service providers). Personal information will be shared with other third parties (including government authorities) if required by laws or regulations. Personal information (including details of injuries) may be recorded on claims registers shared with other insurers. **We** are required to register all third party claims for compensation relating to bodily injury to workers' compensation boards. **We** may search these registers to prevent, detect and investigate fraud or to validate **Your** claims history or that of any other person or property likely to be involved in the policy or claim. Personal Information may be shared with prospective purchasers and purchasers, and transferred upon a sale of our company or transfer of business assets.

International transfer - Due to the global nature of **Our** business, personal information may be transferred to parties located in other countries (including the United States, China, Mexico Malaysia, Philippines, Bermuda and other countries which may have a data protection regime which is different to that in **Your Country Of Residence**). When making these transfers, **We** will take steps to ensure that **Your** personal information is adequately protected and transferred in accordance with the requirements of data protection law. Further information about international transfers is set out in **Our** Privacy Policy (see below).

Security of personal information – Appropriate technical and physical security measures are used to keep **Your** personal information safe and secure. When **We** provide personal information to a third party (including **Our** service providers) or engage a third party to collect personal information on **Our** behalf, the third party will be selected carefully and required to use appropriate security measures.

Your rights – **You** have a number of rights under data protection law in connection with **Our** use of personal information. These rights may only apply in certain circumstances and are subject to certain exemptions. These rights may include a right to access personal information, a right to correct inaccurate data, a right to erase data or suspend **Our** use of data. These rights may also include a right to transfer **Your** data to another organisation, a right to object to **Our** use of **Your Personal Information**, a right to request that certain automated decisions **We** make have human involvement, a right to withdraw consent and a right to complain to the data protection regulator. Further information about **Your** rights and how **You** may exercise them is set out in full in **Our** Privacy Policy (see below).

Privacy Policy

More details about **Your** rights and how **We** collect, use and disclose **Your** personal information can be found in **Our** full Privacy Policy at: <https://www.aig.com/globalprivacy> or **You** may request a copy by writing to: Data Protection Officer, AIG Europe S.A. Ireland Branch, 30 North Wall Quay, International Financial Service Centre, Dublin 1 or by email at: dataprotectionofficer.ie@aig.com.

Before You Travel

Health Conditions

Your Health

This policy contains conditions relating to how **Your** current health may limit **Your** insurance coverage. In particular, some **Claims** may not be covered if you have particular medical conditions, for example, **Pre-existing Medical Conditions**, are not covered. Please refer to **General Exclusions** for further information.

Health of Your Relatives and Travelling Companions

This policy contains conditions relating to how **Your Relatives** and **Your Travelling Companions'** health may limit **Your** insurance coverage. In particular, some **Claims** may not be covered if they have certain medical conditions. Please refer to **General Exclusions** for further information.

Sports And Activities

This policy contains conditions relation to **Your** participation in certain sports or activities which may limit **Your** insurance coverage. In particular, some **Claims** may not be covered if **You** participate in certain sports or activities. Please refer to **General Exclusions** for further information.

Important Notices for Residents of Austria

Health agreements

If **You** are travelling to a country in the European Union (EU) **You** should take a European Health Insurance Card (EHIC) with **You**. Application forms to obtain an EHIC are available from the following website: www.sozialversicherung.at and at your social security agency. This entitles European citizens to benefit from the health agreements which exist between countries in the European Union.

If **You** are travelling to Australia or New Zealand and **You** need medical treatment, **You** should enrol with Medicare or the equivalent scheme of these countries. Further information is available from the following website: www.hic.gov.au.

Travel delays and cancellation – European Community (EC) Regulations

This policy does not cover costs or expenses which are met under the EC Regulation No. 261/2004. Under this Regulation if **You** have a confirmed reservation on a **Flight** that comes within the scope of the Regulation, and that **Flight** is delayed by between two (2) and four (4) hours (length of time depends on the length of **Your Flight**) the airline must offer **You** meals, refreshments and hotel accommodation. If the delay is more than five (5) hours, the airline must offer to refund **Your** ticket. If **Your Flight** is cancelled by the airline, **You** may be entitled to a refund. The Regulation should apply to all flights, whether budget, chartered or scheduled, originating in the EU, or flying into the EU using an EU carrier.

If **Your Flight** is delayed or cancelled, **You** must in the first instance approach **Your** airline and clarify with them what costs they will pay under the Regulation. If **You** would like to know more about **Your** rights under this Regulation, additional useful information can be found on the website of the Austrian Federal Ministry of Transport, Innovation and Technology (<https://www.bmvit.gv.at/verkehr/luftfahrt/index.html>) and the website of Austro Control (<https://www.austrocontrol.at/>).

Medical And Other Emergencies

The **Assistance Company** will provide help if **You** are ill, injured or die during **Your Trip**. They provide twenty-four (24) hour emergency service, 365 days a year. The contact details are as follows:

AIG Travel

Tel: +43 (0) 1 205 807 601

Email: AT.Assistance@AIG.com

Open 24 hours a day, 7 days a week.

Please have the following information available when **You** (or someone on **Your** behalf) contact the **Assistance Company** so that **Your** case can be dealt with efficiently:

- **Your** name and address;
- **Your** contact phone number;
- **Your** policy number shown on **Your Certificate of Insurance**; and
- The name, address and contact phone number of **Your Medical Practitioner**.

Important Notes:

If **You** have to return to **Your Country of Residence** under **Section B - Trip Curtailment**, **You** or someone acting on **Your** behalf must contact the **Assistance Company** to make arrangements and receive authorisation. Failure to do so may limit **Your** insurance coverage.

AUSTRIA
AIG Europe S.A (Ireland branch)
30 North Wall Quay, International Financial Services Centre, Dublin, 1, Ireland



AIG Travel

Tel: +43 (0) 1 205 807 601

Email: AT.Assistance@AIG.com

Open 24 hours a day, 7 days a week.

How To Make A Claim

You may submit **Your Claim** under all sections by submitting a completed **Claim** form with supporting documents. **Our Claim** form can be obtained by contacting **Our** claims department using the contact information listed at the bottom of this section.

Please note:

All **Claims** should be notified to **Us** as soon as reasonably possible after the date of the event happening which causes **You** to submit **Your Claim** using **Our** Claims Notification Form provided by **Our** claims department.

All supporting **Claim** documents must be submitted to **Us** / **Our** office as soon as reasonably possible from the date of the event happening which causes **You** to submit **Your Claim**. If **You** cannot complete the **Claim** documents within ninety (90) days due to reasonable cause, the documents must be submitted no later than three (3) years from the date of event happening which caused **You** to submit a **Claim**.

Late notification of a **Claim** may affect **Our** acceptance of a **Claim** or result in the reduction of the amount **You** are entitled to receive. **Our** claims department is open during the hours indicated below.

You have to provide at **Your** own expense all reasonable and necessary evidence **We** require to support a **Claim**. If the information supplied is insufficient, **We** will identify the further information which is required. If **We** do not receive the information **We** need, **We** may reject the **Claim**.

For further details about claims, please refer to [General Conditions](#).

To help **Us** prevent fraudulent claims, **We** store **Your** personal details on computer and **We** may transfer them to a central system. **We** keep this information in line with the data protection conditions set out in the [General Information](#) section of this document.

Contact information Claims Department:

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Vienna

Tel: **+43 (0) 1 205 807 600**

Email: AT.Travelclaims@AIG.com

Open Monday to Friday between 9am and 5pm

General Definitions

Wherever the following words or phrases appear in bold in this policy, they will have the following meanings:

Accident or Accidental means a sudden, unexpected, involuntary and specific event, external to the body, which occurs at an identifiable time and place.

Assistance Company means the AIG assistance provider or a third party assistance provider referenced in the **Important Information** section of this document.

Certificate of Insurance means the summary document showing details of the insurance coverage, which should be read with this policy.

Child means a person(s) who is seventeen (17) years of age or under.

Chronic means any condition that persists, or is expected to persist for longer than a year and after that time is likely to recur. These include but are not limited to: arthritis, cardiovascular disorders, cancer (carcinoma / carcinoma in situ / malignant tumours), epilepsy, haemophilia, lupus, motor neuron disease, multiple sclerosis disease, muscular dystrophy, Parkinson's disease, renal-kidney disease, respiratory disorder.

Claim means a request by **You** to **Us** to avail of the range of benefits that are available under this policy.

Common Carrier means a commuter bus, ferry, hovercraft, hydrofoil, train, tram, and any fixed-wing aircraft:

1. authorised pursuant to any statute, regulation, law or equivalent for the transportation of fare paying passengers; and
2. which operates to fixed, established and regular schedules and routes.

It does not mean:

- a. any such conveyance if chartered or arranged as part of a tour even if such services are regularly scheduled; or
- b. taxis, ride sharing services or cruise ships

Covered Transport means any land, water or air conveyance operating under a valid license for conveyance of fare paying passengers and which operates to fixed, established and regular schedules and routes.

Country of Departure means the country from which **You** first departed for **Your Trip** as per **Your Travel Itinerary**.

Country of Residence means any country in which **You** have lived for the past six (6) months or have been granted unrestricted right of re-entry by the Government Authority.

Dental Treatment Expenses means the necessary and reasonable expenses incurred and paid to a **Dental Practitioner** for dental treatment carried out by a **Dental Practitioner**. All treatment including specialist treatment must be prescribed or referred by a **Dental Practitioner** in order for expenses to be reimbursed under this policy, and such reimbursement will not exceed the usual level of charges for similar treatment, dental services or supplies in the location where the expenses were incurred and paid, had this insurance not existed.

Dental Practitioner means a registered and properly qualified dental practitioner licensed under any applicable laws and acting within the scope of his/her license and training. The attending **Dental Practitioner** cannot be **You**, **Your Relative**, business associate, employer, employee or **Travelling Companion**.

Deutsche Lufthansa AG Group means **Deutsche Lufthansa AG Group**, registered address: Venloer Straße 151-153, 50672 Köln, Germany.

Domestic Trip means travel undertaken by **You** during the **Period of Insurance** for the purpose of leisure and/or business travel which:

1. is within **Your Country of Residence**;
2. requires two (2) nights booked accommodation
3. is beyond one hundred (100) kilometres from your **Home**; and
4. excludes any commute to and from **Your** regular place of employment or work.

Expedition means any journey to high risk, remote, inaccessible and/or inhospitable locations including but not limited to, privately organised kayaking trips around the coast of a country, or trips to generally inaccessible interiors of a country or areas previously unexplored or unchartered including trips undertaken for scientific, research or political purposes to such locations.

It does not mean **Trekking** and travel outside of such locations if (a) such **Trekking** or travel is part of a tour that is accessible to the general public without restrictions (other than general health or fitness warnings) and is run by a recognised tour operator; and (b) **You** are always acting under the guidance and supervision of qualified guides and/or instructors of the tour operator.

Extreme Sports and Sporting Activities means any sport or sporting activities that present a high level of inherent danger (i.e. involve a high level of expertise, exceptional physical exertion, highly specialised gear or stunts) including but not limited to big wave surfing; **Winter Sports** (except as noted in (b) below); bicycle, motor, air or sea craft speed trials or stunts, canoeing down rapids,

cliff jumping, horse jumping, horse polo and stunts, boxing and martial arts **Extreme Sports and Sporting Activities** does not include:

- (a) usual tourist activities that are accessible to the general public without restrictions (other than general health or fitness warnings) and are run by a recognised resort or tour operator, provided that **You** comply with all relevant requirements/instructions of such resort/tour operator and with all the safety guidelines for the activity concerned, including the use of any appropriate and recommended safety equipment.
- (b) skiing, snowboarding, cross country skiing, curling, ice skating, langlauf and sledging/sleighting/tobogganing, but only if **You** engage in such **Winter Sports** (i) as tourist activities (subject to the conditions in (a) above) and (ii) on prepared ice rinks, recognised and prepared paths or marked trails of the resort.

Financial Default means insolvency, bankruptcy, provisional liquidation, liquidation, financial collapse, appointment of a receiver, manager or administrator, entry into any official or unofficial scheme of arrangement, statutory protection, restructuring or composition with creditors, or the happening of anything of a similar nature under the laws of any jurisdiction.

Flight means an air journey in a commercial, scheduled aircraft in which **You** are a fare paying passenger.

Flood means a general and temporary covering of water of one (1) or more hectare of normally dry land.

Home means an **Insured Person's** usual place of residence within **Your Country of Residence**.

Hospital means an establishment constituted and registered as a facility for the care and treatment of sick and injured persons and which:

1. has full facilities for diagnosis and surgical procedures;
2. provides twenty-four (24) hour a day nursing services by registered graduate nurses;
3. is supervised by a staff of **Medical Practitioners**; and
4. is not primarily a clinic, nursing, rest or convalescent home, a home for the aged, a place for the treatment of alcoholism or drug addiction or an institution for mental or behavioural disorder.

Illness means a physical condition marked by a pathological deviation from the normal healthy state.

Injury means a physical bodily injury sustained by **You** as a result of an **Accident** during the **Trip** which occurs solely, directly and independently of any other cause or causes including sickness, disease or any pre-existing physical or congenital condition, except sickness directly resulting from medical or surgical treatment rendered necessary by such **Injury**.

Insurance Provider means the company issuing this policy, which may include subsidiaries or affiliates of American International Group, Inc., and appointed network partners as applicable.

Insured Person means the person or persons shown on the **Certificate of Insurance**.

Manual Labour means **Your** active personal participation in work which involves physical labour or manual operation, including but not limited to:

- (a) underground work, mining work, military duties, offshore work, manual agricultural labour, construction work, or outside building or installation work exceeding three (3) metres in height;
- (b) work that involves heavy machinery, explosives or hazardous materials;
- (c) work as a diver, life guard, taxi driver, bus driver, or other commercial vehicle or heavy vehicle driver, dispatch rider or delivery person; or
- (d) work of a manual nature that involves specialist equipment and training, or work that presents risk of serious injury including but not limited to oil riggers, fishermen, crane operators or welders.

Medical Practitioner means a registered and properly qualified medical specialist licensed under applicable laws and acting within the scope of his/her license and training. The attending **Medical Practitioner** cannot be **You**, **Your Relative**, business associate, employer, employee or **Travelling Companion**.

Medically Necessary means a medical service provided by a **Medical Practitioner** which is:

1. consistent with the diagnosis and is a customary medical treatment for the covered **Illness** and/or **Injury**;
2. in accordance with standards of good medical practice, consistent with current standards of professional medical care and of proven medical benefits;
3. not for the convenience of **You** or the **Medical Practitioner**;
4. unable to be rendered out of a **Hospital** (if admitted as an inpatient);
5. not experimental, investigational, research, preventive or screening in nature; and
6. for which charges are reasonable, customary and do not exceed the general level of charges being made by others of similar standing in the locality where the charge is incurred, when furnishing like or comparable treatment, services or supplies to individuals of the same sex and of comparable age for a similar **Illness** and/or **Injury** in accordance with accepted medical standards and practice that could not have been omitted without adversely affecting **Your Illness** and/or **Injury**.

Natural Catastrophe means any of the following – volcanic eruption, **Flood**, tsunami, typhoon, cyclone, volcanic ash, avalanche, fire, earthquake, landslide, hurricane, tornado, blizzard, mudslide or wildfire.

Mountaineering means ascent or descent of a mountain ordinarily necessitating the use of specified equipment, including but not limited to, crampons, pickaxes, anchors, bolts, carabineers and lead-rope or top-rope anchoring equipment.

Overseas means beyond the territorial limits of **Your Country of Departure** or **Country of Residence** as applicable depending on the country from where **You** originally depart as per **Your Travel Itinerary**, but in no circumstance includes **Your Country of Residence**.

Pair or Set of Items means items of personal property which belong together and cannot be worn or used or work separately for the purpose intended (for example, a pair of earrings).

Parent means a person with parental responsibility for a **Child**, including a legal guardian acting in that capacity.

Partner means a person who is an **Insured Person's** spouse, civil or domestic partner, fiancé or fiancée who permanently lives at the same address as the **Insured Person**.

Period of Insurance means the period commencing with the **Policy Inception Date** and terminating with the **Policy Expiry Date** as defined on the **Certificate of Insurance**. (For details on specific coverage periods applicable to each benefit section, please see section [Coverage during Your Period of Insurance](#).)

Policyholder means the person who is shown on the **Certificate of Insurance**.

Policy Inception Date means the date on which **Your** policy will commence as stated in **Your Certificate of Insurance**.

Policy Expiry Date means the date on which **Your** policy will terminate as stated in **Your Certificate of Insurance**.

Pre-existing Medical Condition means:

- (a) any illness, disease or injury suffered by **You**, **Your Relative**, business associate, or **Travelling Companion** which in the two (2) year period before **You** purchased this insurance for benefit [Section A - Trip Cancellation](#), or before the **Policy Inception Date** for other benefits:
 - (i) first manifested itself, worsened, became acute or exhibited symptoms that would have caused an ordinarily prudent person to seek diagnosis, care or treatment;
 - (ii) required taking prescribed drugs or medicine, or tests, or further investigation had been recommended by a **Medical Practitioner**; or
 - (iii) was treated by a **Medical Practitioner**, or treatment had been recommended by a **Medical Practitioner**.
- (b) any congenital, hereditary, **Chronic** or ongoing condition of **Yours**, **Your Relative**, business associates, or **Travelling Companion** which **You** or they are aware of, or could reasonably be expected to be aware of, before **You** purchased this insurance for benefit [Section A - Trip Cancellation](#), or before the **Policy Inception Date** for other benefits.

Public Place means any place where the public has general access rights and shall include to shops, airports (including airport lounges), train stations, bus stations, streets, hotel foyers and grounds, function, exhibition or conference centres, restaurants, beaches and public toilets.

Public transport means a bus, coach, ferry, sea-vessel or train operating according to a published timetable.

Relative means **Your Partner**, parents, **Your Partner's** parents, **Child**, son-in-law, daughter-in-law, grandparent, grandparent-in-law, great-grandparent, grandchild, brother, sister, brother-in-law, sister-in-law, step-parent, stepdaughter, stepson, step-brother, step-sister, niece, nephew, aunt or uncle.

Serious Illness or Injury means:

1. in respect of the **Insured Person**, a condition which necessitates treatment by a **Medical Practitioner** who certifies that as a direct result of this condition the **Insured Person** requires urgent medical attention and is unfit to commence the **Trip** or continue on with the **Trip** as originally scheduled; and
2. in respect of any other person whose health may affect **Your** entitlement to coverage under this policy, such person is hospitalised and the attending **Medical Practitioner** certifies that their life is in imminent danger necessitating **Your** immediate attendance.

Strike means any organised, wilful refusal by workers or employees to continue working to register a protest, or the action of any lawfully constituted authority in preventing or attempting to prevent any such act or in minimising the consequences of such act.

Travelling Companion means a person or persons with whom **You** have coordinated travel arrangements and with whom **You** intend to travel for at least 80% of **Your Trip** duration, and without whom **You** reasonably would not undertake the **Trip**.

Travel Itinerary means the **Flight/Flights** that **You** booked under a single payment transaction through **Deutsche Lufthansa AG Group**, for which **You** purchased this policy.

Trekking means an overnight hike, tramp, trek or similar activity through mountainous terrain, national parks or reserve lands normally undertaken on foot but which also can be by other means, including but not limited to, by animal or off-road vehicle, and



which involves an overnight stay in the wilderness including in campsites, huts and lodges. For the purpose of clarity, it does not mean **Mountaineering**.

Trip means **Your Overseas** trip or **Domestic** trip as stated in **Your Certificate of Insurance**.

Unattended means when **You** do not have full view of **Your** property or where **You** are not in a position to prevent the unauthorised taking of **Your** property, unless it is left in a locked room or a locked safety deposit facility. Property left in a motor vehicle is considered to be **Unattended** unless the motor vehicle is locked and the property is out of view in an enclosed storage compartment, boot/car trunk or luggage space.

Valuables and Electronic/Other Equipment means photographic, audio, video, electronic, electrical equipment, media (including CDs, DVDs, video and audio tapes and electronic games), MP3 players, computer equipment (but not mobile or smart phones or tablet computers), binoculars, antiques, jewellery, watches, furs, silks, precious stones and articles made of or containing gold, silver or precious metals.

War means military action, either between nations or resulting from civil war or revolution.

Winter Sports means bigfoot skiing, cat skiing or boarding, cross country skiing, curling, glacier skiing, glacier walking, heli-skiing, ice climbing, ice curling, ice diving, ice hockey, ice skating, kite skiing, kite snowboarding, langlauf, mono skiing, off piste skiing or snowboarding, skiing, ski or snow board jumping or stunts, ski/snow biking, ski/snow blading, ski randonee, ski touring, ski-dooing, sledging/sleighting, snowboarding, snow mobiling, speed skating and tobogganing, bobsleighting, luge or skeleton, or tobogganing on an ice track.

We, Us, Our means the **Insurance Provider** that issued this policy.

You, Your, Yourself means the **Policyholder** and/or an **Insured Person** as named in the **Certificate of Insurance**.

General Conditions

General Conditions apply to all sections of this policy. In addition to these **General Conditions**, please also refer to the 'Specific conditions applicable to Section' under each policy section as this sets out further conditions which apply to that policy section:

1. **You** must take reasonable care to ensure all the facts and information you provide us with are accurate and complete, and answer all our questions fully and completely, as the answers may affect **Our** decision to accept **Your** insurance.
2. **You** must take all reasonable steps to avoid or reduce any loss that may mean **You** have to make a **Claim** under this insurance.
3. **You** must give **Our** claims department all the documents they request to deal with any **Claim**. **You** will usually be responsible for the costs involved in doing this. For example, in the event of a cancellation **Claim**, **You** will need to supply proof that **You** were unable to travel, such as a medical certificate completed by **Your Medical Practitioner**.
4. **You** must help **Us** get back any money that **We** have paid from anyone or from other insurers by giving **Us** all the details **We** need and by filling in any forms.
5. If an **Insured Person** (i) does not take reasonable care to give us accurate and complete information, or (ii) deliberately or recklessly gives us inaccurate or incomplete information in connection with applying for or making a change to this policy or making an **Claim**, we may:
 - a. treat this policy, in relation to that **Insured Person**, as if it had not existed from the **Policy Inception Date** or date when any change were made to the policy (as the case may be), and
 - b. refuse to pay all or part of a **Claim**, or reduce any **Claim** proportionately if we would have charged a higher premium, depending on what we would have done if the **Insured Person** had taken reasonable care to provide **Us** with accurate and complete information.Furthermore, if the failure to give accurate and complete information was deliberate or reckless, we may retain the proportion of the premium that relates to that **Insured Person**, and any benefit that has previously been paid to such **Insured Person** must be repaid to **Us** in full.
6. An **Insured Person** seeking payment of a **Claim** must give **Us** permission to obtain any medical reports or records needed from any **Medical Practitioner** who has treated the **Insured Person**; otherwise **We** may not pay any **Claim**.
7. **We** may ask the **Insured Person** to attend one (1) or more medical examinations. If **We** do, **We** will pay the cost of the examination(s), any medical reports and records, and reasonable travelling expenses of the **Insured Person** and any person required to travel with the **Insured Person** to attend the examination, if these expenses are agreed by **Us** in advance. If the **Insured Person** fails to attend without reasonable cause, **We** may reject the **Claim**.
8. If an **Insured Person** dies, **We** have the right to ask for a post mortem examination at **Our** expense.
9. **You** must pay **Us** back any amounts that **We** have paid to **You** that are not covered by the insurance. This could include any overpayments and payments to which **You** are not entitled (for example, if **Your Claim** for lost luggage has been paid but **Your** suitcase is subsequently returned to **You** by the airline).
10. After a **Claim** has been settled, any damaged items which **You** have sent into **Our** claims department will become **Our** property.
11. This policy may not be assigned or transferred unless **We** agree in writing.
12. **We** will not pay any interest on any amount payable under this policy.
13. **We** may also contact third parties who have or who were to provide services to the **Insured Person** (for example, an airline, travel company or hotel) to verify the information provided.
14. This policy may only be enforced by the following:
 - a. the **Policyholder**,
 - b. an **Insured Person** (or their **Parent** if they are seventeen (17) years of age or under),
 - c. the executor or legal representative in the event of the **death** of an **Insured Person**; or
 - d. **Us**.
15. **We** must be notified of all **Claims** as soon as is reasonably possible after the event that causes the **Claim**. Failure to do so may result in **Our** rejection of the **Claim** if it is made so long after the event that **We** are unable to investigate it fully, or may result in **You** not receiving the full amount claimed if the amount claimed is increased as a result of the delay.

General Exclusions

General Exclusions apply to all sections of this policy. In addition to these **General Exclusions**, please also refer to 'What **You** are not covered for' under each policy section as this sets out further exclusions which apply to that policy section.

We will not be liable under any section of the policy for any **Claim** directly or indirectly arising out of, based upon, relating to or attributable to:

1. Any **Pre-Existing Medical Condition** or any complication arising from it;
2. **You** travelling against the advice of a **Medical Practitioner** or for the purpose of obtaining medical advice or treatment
3. **You** or any person who **Your Trip** depends on are receiving or waiting for hospital investigation or treatment for any undiagnosed condition or set of symptoms or have been given a terminal prognosis at the time of purchasing this insurance and/or before commencing travel.
4. Any incident of which **You** were aware at the time **You** purchased this insurance that could reasonably be expected to lead to a **Claim**.
5. Any diagnosed psychological or psychiatric disorder; anxiety or depression that **You** or any person whose condition may give rise to a **Claim** have suffered from which required medication or treatment for in the two (2) years before **You** bought this insurance.
6. Any costs relating to pregnancy, if **You** are more than twenty-six (26) weeks pregnant at the start of or during **Your Trip** (including routine pre-natal care, childbirth), infertility, contraception or operations related to sterilisation or any complication arising therefrom except as provided under benefit **Section A - Trip Cancellation (sub section A2 – clause 8)**
7. **War**, civil war, invasion, revolution or any similar event.
8. Civil riots, blockades, **Strikes**, epidemics or industrial action of any type (except for **Strikes** or industrial action which were not public knowledge when **You** booked **Your Trip** or purchased this insurance, whichever is the later) except as provided under benefit **Section D – Travel Delay (sub section D1 clause 2)**.
9. (a) an epidemic or pandemic (including, but not limited to, COVID-19 and any mutation, strain, or variation of COVID-19) declared by a governmental body, official health authority or the World Health Organisation; or
(b) any disease (including any mutation, strain, or variation of any such disease) or event declared by the World Health Organisation as a public health emergency of international concern (including any mutation, strain, or variation of any such disease); or
(c) the threat or fear of any such epidemic, pandemic, disease or event.
10. travel restrictions due to government orders, advisories, regulations, directives or border closures relating to an epidemic or pandemic (including, but not limited to, COVID-19 and any mutation, strain, or variation of COVID-19) declared by a governmental body, official health authority or the World Health Organization.
11. Loss, expense, liability or damage to any property, arising from ionising radiation or contamination by radioactivity from
 - a. any nuclear fuel or
 - b. any nuclear waste from
 - (i) burning nuclear fuel or
 - (ii) radioactive, toxic, explosive or
 - (iii) other dangerous properties of any explosive nuclear equipment
12. **Your** use of a two-wheeled motor vehicle unless:
 - a. as a passenger, **You** wear a crash helmet and it is reasonable for **You** to believe that the driver holds a licence to drive the two-wheeled motor vehicle under the laws of the country in which the **Accident** occurs (if such a licence is required under the laws of the country in which the **Accident** occurs); or
 - b. as a driver, **You** wear a crash helmet and **You** hold a licence which permits **You** to drive the two-wheeled motor vehicle under the laws of the country in which the **Accident** occurs (if such a licence is required under the laws of the country in which the **Accident** occurs).
13. A tour operator, airline or any other company, firm or person's suffering **Financial Default**, or for whatever reason being unable or unwilling to fulfil any part of their legal or contractual obligation to **You**. Travel to a specific country or area if, prior to **Your Trip** commencing, **Your Country of Residence's** foreign relations authority has advised against all but essential travel to that country or area.
14. **Your** involvement in any deliberate, malicious, reckless, illegal or criminal act.
15. **Your** participation in the following high risk activities
 - a. **Extreme Sports And Sporting Activities**;
 - b. competition sports;
 - c. any professional sports or any sport in which **You** would or could earn or receive remuneration, donation, sponsorship or financial rewards of any kind;
 - d. racing other than on foot (i.e. human);
 - e. **Expeditions**;
 - f. hunting trips and safaris that are not provided by a licensed commercial operator;
 - g. white water rafting grade four (4) or above;
 - h. sailing outside of territorial waters;
 - i. parachuting, BASE jumping, sky diving or travel in any other air supported device other than as a passenger in a licensed passenger aircraft operated by an airline or charter company. This exclusion does not apply to hot air ballooning or parasailing.
 - j. scuba diving unless:
 - (i) **You** are diving for recreational purposes (for the purpose of clarity recreational diving does not include technical diving or diving as a professional diver);

- (ii) **You** are diving with a qualified dive instructor or dive master, or **You** hold a PADI certification or similar recognised certification and are diving within the level of **Your** certification (including maximum dive depths and bottom time) and to the standards and procedures set up by **Your** certifying agency;
 - (iii) subject to (ii) above **Your** planned dive depth does not exceed forty (40) metres; and
 - (iv) **You** are not diving alone.
16. Motor racing, rallying or vehicle racing of any kind.
17. **Your** participation in:
- a. **Mountaineering**;
 - b. adventure climbing including outdoor rock climbing or abseiling; or
 - c. high altitude activity or any activity above 5,500 metres or **Trekking** above 3,000 metres.
- Exclusions 16(b) and 16(c) above will not apply to organised harnessed outdoor rock climbing, harnessed abseiling and **Trekking** that are:
- (i) available to the general public without restriction, other than general health and fitness warnings;
 - (ii) provided by a recognised commercial local tour operator or activity provider;
 - (iii) provided under the guidance and supervision of qualified guides and/or instructors of the tour operator or activity provider and always subject to **You** following their advice and/or instruction; and
 - (iv) undertaken below 5,500 metres.
18. **Your** performing **Manual Labour** during **Your Trip**.
19. **Your** suicide or attempted suicide;
20. **Your** injuring **Yourself** deliberately or putting **Yourself** in danger (unless **You** are trying to save a human life).
21. **Your** use of alcohol or drugs unless the drugs have been prescribed by a **Medical Practitioner** (whether the **Claim** arises directly or indirectly from **Your** use of alcohol or drugs)
22. **Your** being affected by any sexually transmitted disease or condition.
23. **Your** failure to get the inoculations and vaccinations that **You** need in relation to **Your Trip**.
24. **Your** acting in a way which goes against the advice of a **Medical Practitioner**.
25. Any error or omission in **Your** booking arrangements made by **You**, **Your** travel agent or any other person acting on **Your** behalf.

Additionally:

26. Where permissible under local law, any loss or expense or event or liability which is covered under any other insurance policy or plan or act of government or is payable by any other source. **We**, however, will pay the difference between what is payable under the other insurance policy or scheme or act of government or such other source and what **You** otherwise would be entitled to recover under this policy.
27. This policy does not provide coverage for any indirect losses, costs, charges or expenses (meaning losses, costs, charges or expenses that are not listed under the headings 'What **You** are covered for' in **Your Benefits Under this Policy** section (for example, loss of earnings if **You** cannot work after **You** have been injured or the cost of replacement locks if **Your** keys are stolen).
28. This policy does not provide coverage for any costs which **You** would have had to or would have chosen to pay had the reason for the **Claim** not occurred (for example, the cost of food which **You** would have paid for in any case).
29. We will not be deemed to provide cover and we will not be liable to pay any **Claim** or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such **Claim** or provision of such benefit would expose the **Insurance Provider**, its parent company or its ultimate controlling entity to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union or the United States of America.
30. This policy will not cover any loss, **Injury**, damage or legal liability arising directly or indirectly from planned or actual travel in, to, or through Cuba, Iran, Syria, North Korea or the Crimea region.
31. This policy will not cover any loss, **Injury**, damage or legal liability sustained directly or indirectly by any individual or entity identified on any applicable government watch list as a supporter of terrorism, narcotics or human trafficking, piracy, proliferation of weapons of mass destruction, organized crime, malicious cyber activity, or human rights abuses.
32. This policy offers coverage only to individuals ordinarily resident in Austria and is null and void as to non-residents of Austria.

Your Benefits Under this Policy

Please refer to section [Coverage during Your Period of Insurance](#) for the applicable coverage period for each benefit section.

Section A – Trip Cancellation

What You are covered for under Section A

A1 – Trip Cancellation (Pre-departure): If it is necessary and unavoidable that **You** have to cancel **Your Trip** as a result of one (1) or more of the covered events listed under [Section A2](#), **We** will pay up to the amount shown in the [Table of Benefits](#) for:

- **Flight** costs as per **Your Travel Itinerary**, which **You** have paid or have agreed to pay under a contract and which **You** cannot get back;

Important Note:

1. If payment has been made using frequent traveller points or vouchers issued or accepted by **Deutsche Lufthansa AG Group** and these are non-refundable, then settlement of **Your Claim** will be based on the value of the frequent traveller points or vouchers, which **You** cannot get back.
2. This policy will end once a **Claim** has been paid for [Section A1 – Trip Cancellation \(Pre-Departure\)](#), if **You** want coverage for **Your** altered / new trip, **You** must purchase a new policy.

A2 – Covered Events

We will provide this cover if the cancellation of **Your Trip** is necessary and unavoidable as a result of the following:

1. **Your death, Serious Illness or Injury.**
2. The death, **Serious Illness or Injury** of **Your Relative, Travelling Companion** or a **Relative** or friend living **Overseas** with whom **You** had planned to stay. The incident giving rise to the **Claim** must have been unexpected and not something **You** were aware of when **You** purchased this insurance. Please see the [General Exclusions](#) for further details.
3. **You** being made redundant, as long as **You** had been working at **Your** current place of employment for a minimum continuous period of two (2) years, and at the time of booking the **Trip** or the date **You** purchased this insurance cover, whichever is earlier, **You** had no reason to believe that **You** would be made redundant. This cover does not apply if **You** are self-employed or accept voluntary redundancy.
4. **You** or **Your Travelling Companion** being called for jury service or attending court as a witness (but not as an expert witness).
5. If the police or relevant authority needs **You** to stay in **Your Country of Residence** after a fire, storm, **Flood**, burglary or vandalism to **Your Home** or place of business within seven (7) days before **You** planned to leave on **Your Trip**.
6. If **You** are a member of the armed forces, police, fire, nursing or ambulance services, and **You** receive an official directive which results in **You** having to cancel **Your Trip** due to an unforeseen emergency, or if **You** are posted **Overseas** unexpectedly.
7. If after the time **You** booked **Your Trip** or purchased **Your** policy, whichever is later, and within 14 days of **Your Trip** departure date, **Your Country of Residence's** foreign relations authority advises against all (but essential) travel to **your** intended destination.
8. If **You** become pregnant after the date **You** purchased this insurance policy and **You** will be more than twenty-six (26) weeks pregnant at the start of or during **Your Trip**. Or, if **You** become pregnant after the date **You** purchased this insurance policy and **Your Medical Practitioner** advises that **You** are not fit to travel due to complications in **Your** pregnancy.
9. if **Your** final outward pre-booked journey from **Your Country of Departure**, as per **Your Travel Itinerary**, is delayed for more than twenty-four (24) hours due to poor weather conditions (but not including weather conditions defined as **Natural Catastrophe**) or mechanical breakdown.

What You are not covered for under Section A

In addition to the exclusions set out in the [General Exclusions](#) section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. **Trip** cancellation caused by a **Pre-Existing Medical Condition**. Please see [General Exclusion](#) for further details.
2. Any **Claim** under [Section A2\(7\)](#) caused by a **Natural Catastrophe** or an epidemic/pandemic as detailed under [General Exclusions](#) 9 and 10.
3. **You** not wanting to travel.
4. Any extra costs resulting from **You** not telling a travel company as soon as **You** know **You** have to cancel **Your trip**.
5. **You** being unable to travel due to **Your** failure to obtain the passport or entry visa **You** need for the **Trip**.
6. Airport taxes and credit or debit card fees included in the cost of **Your Trip**.
7. Any **Claim** under [Section A2\(9\)](#) where **You** have not checked into or arrived at **Your** departure aircraft, sea vessel, coach, or train for **Your Trip** within the recommended time.
8. Any **Claim** under [Section A2\(9\)](#) where **You** have not obtained written confirmation from the appropriate transport company or authority stating the reason for the delay and how long the delay lasted.
9. Costs that have not been incurred by or on behalf of **You**.

Please note that the conditions set out in the [General Conditions](#) section apply to all benefit sections.

Claims evidence required for Section A may include

- Proof of travel cost (confirmation invoice, travel tickets, unused excursion, tour or activity tickets)
- Cancellation invoice or letter confirming whether any refund is due
- A medical certificate which **We** will supply for the appropriate **Medical Practitioner** to complete
- An official letter confirming: redundancy, emergency posting **Overseas**, the need for **You** to remain in **Your Country of Residence**
- Summons for jury service
- Confirmation of the major travel event which has prevented **You** from travelling

Please note: **We** may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will contact **You**.

Section B – Trip Curtailment

Please note:

If **You** need to return **Home** or to **Your Country of Residence** earlier than planned, **You must contact the Assistance Company** as soon as reasonably possible.

What You are covered for under Section B

If after **Your Trip** has commenced it becomes necessary and unavoidable for **You** to curtail **Your Trip** and immediately return **Home** as a result of one (1) or more of the covered events listed under **Section B1**, **We** will pay up to the amount shown in the **Table of Benefits** for:

- return **Flight** costs as per **Your Travel Itinerary**, on a pro rata basis, which **You** have paid or have agreed to pay under a contract, and which **You** cannot get back;
- reasonable additional travel and accommodation costs for **You** to return back to **Your Country of Residence** (or costs to return **Home** if **Your Trip** is a **Domestic Trip**).

Where there are covered **Claims** for both of the sub-sections above, the maximum amount that **We** will pay in total is the amount shown in the **Table of Benefits**.

Important note: If payment has been made using frequent traveller points or vouchers issued or accepted by **Deutsche Lufthansa AG Group** and these are non-refundable, then settlement of **Your Claim** will be based on the lowest available published **Flight** fare for the **Flight** originally booked.

B1 – Covered Events

We will provide this cover if **Trip** curtailment is necessary and unavoidable as a result of the following:

1. **Your death, Serious Illness or Injury**
2. The death, **Serious Illness or Injury** of a **Relative, Your Travelling Companion** or a **Relative** or friend with whom **You** are staying during **Your Trip**.
3. If the police or relevant authority need **You** to return to **Your Home** in **Your Country of Residence** after a fire, storm, **Flood**, burglary or vandalism to **Your Home** or place of business.
4. If **You** are a member of the armed forces, police, fire, nursing or ambulance services, and **You** receive an official directive which results in **You** having to curtail or interrupt **Your Trip** due to an unforeseen emergency, or if **You** are posted **Overseas** unexpectedly.
5. **Your Country of Residence's** foreign relations authority advises against all (but essential) travel to **Your** intended destination.

What You are not covered for under Section B

In addition to the exclusions set out in the **General Exclusions** section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. **Trip** curtailment caused by a **Pre-Existing Medical Condition**. Please see **General Exclusions** for further details.
2. Any **Claim** under **Section B1(5)** caused by a **Natural Catastrophe** or an epidemic/pandemic as detailed under **General Exclusions** 9 and 10.
3. Any **Claim** where the **Assistance Company** has not been contacted to authorise **Your** early return back to **Your Country of Residence**.
4. Any additional expenses incurred as the result of **Your** decision to travel to any destination other than **Your Country of Residence** in the event of **Trip** curtailment. If **You** have to cut short **Your Trip** and **You** do not return to **Your Country of Residence**.

Residence, We will only be liable for the costs equivalent to those **You** would have incurred had **You** returned to **Your Country of Residence**.

5. **You** being unable to continue with **Your** travel due to **Your** failure to obtain the passport or entry visa **You** need for **Your Trip**.
6. The original cost of **Your** intended return travel to **Your Country of Residence** if **We** have paid additional return travel costs for **You** as a result of **Your** cutting short **Your Trip**.
7. Any extra costs resulting from **Your** not telling a travel company as soon as **You** know **You** have to cancel or alter **Your Trip**.
8. Costs that have not been incurred by or on behalf of **You**.
9. Where permissible under law, any loss or expense or event or liability which is covered under any other insurance policy or plan or act of government or is payable by any other source. **We**, however, will pay the difference between what is payable under the other insurance policy or scheme or act of government or such other source and what **You** otherwise would be entitled to recover under this policy.

Please note that the conditions set out in the [General Conditions](#) section apply to all benefit sections.

Claims evidence required for Section B may include

- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)
- Cancellation invoice or letter confirming whether any refund is due for the unused part of **Your Trip**
- Invoices and receipts for **Your** expenses in getting back to **Your Country Of Residence** for curtailment of **Trip**.
- An official letter confirming: the need for **Your** return to **Your Country Of Residence**, emergency posting **Overseas** for curtailment
- An official letter from **Your** carrier confirming the cause and length of the delay for interruption.

Please note: **We** may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will contact **You**.

Section C – Missed Connection

What You are covered for under Section C

We will pay up to the amount shown in the [Table of Benefits](#) for the reasonable extra costs of travel and accommodation **You** incur to enable **You** to continue with **Your** pre-booked journey in accordance with **Your Trip** should **You** miss a **Flight** connection, as a result of one (1) or more of the covered events listed under [Section C1](#).

C1 – Covered Events

We will provide this cover if **You** miss a flight connection and this is necessary and unavoidable as a result of the following:

1. **Your Serious Illness or Injury**.
2. The death, **Serious Illness or Injury** of a **Relative, Your Travelling Companion** or a **Relative** or friend with whom **You** are staying during **Your Trip**.
3. If the police or relevant authority need **You** to return to **Your Home** in **Your Country of Residence** after a fire, storm, **Flood**, burglary or vandalism to **Your Home** or place of business.
4. If **You** are a member of the armed forces, police, fire, nursing or ambulance services, and **You** receive an official directive which results in **Your** having to curtail or interrupt **Your Trip** due to an unforeseen emergency, or if **You** are posted **Overseas** unexpectedly.

What You are not covered for under Section C

In addition to the exclusions set out in the [General Exclusions](#) section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. **You** missing **Your** connection because of a **Pre-Existing Medical Condition**. Please see [General Exclusions](#) for further details.
2. Any **Claim** where **You** have not allowed enough time to reach **Your** initial departure point or check in, at or before the recommended time.
3. Any **Claim** where the **Assistance Company** has not been contacted to authorise additional covered costs.
4. Any additional expenses incurred as the result of **Your** decision to travel to any destination other than **Your** intended destination as per **Your Travel Itinerary**. If **You** travel to any destination other than **Your** intended destination as per **Your Travel Itinerary**, **We** will only be liable for the costs equivalent to those **You** would have incurred had **You** travelled to **Your** intended destination.
5. **You** being unable to continue with **Your** travel due to **Your** failure to obtain the passport or entry visa **You** need for **Your Trip**.
6. **You** not wanting to travel.

Please note that the conditions set out in the [General Conditions](#) section apply to all benefit sections.

Claims evidence required for Sections C may include

- Proof of travel cost (confirmation invoice, **Flight** tickets)
- Invoices and receipts for **Your** expenses
- An official letter confirming the reason for **Your** late arrival and the length of the delay

Please note: We may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will contact **You**.

Section D – Travel Delay

What You are covered for under Section D

We will pay up to the amount shown in the **Table of Benefits** if **Your** pre-booked and paid **Covered Transport** is delayed for more than six (6) consecutive hours from the scheduled departure time at **Your** final pre-booked departure point as per **Your Travel Itinerary**, as a result of one (1) or more of the covered events listed under **Section D1**

We will pay a benefit for each complete six-hour (6) period that **You** are delayed, as long as **You** eventually go on **Your Trip**.

We will calculate the departure delay time for travel delay from the scheduled departure time as provided by the **Covered Transport** provider until the first available alternative transportation offered by that **Covered Transport** provider.

D1 – Covered Events

We will provide this cover if **Your** travel delay is necessary and unavoidable as a result of the following:

1. poor weather conditions (but not including weather conditions defined as **Natural Catastrophe**)
2. a **Strike**.
3. industrial action.
4. mechanical breakdown.

What You are not covered for under Section D

In addition to the exclusions set out in the **General Exclusions** section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. Any **Claim** where **You** have not checked into or arrived at **Your** departure aircraft, sea vessel, coach, or train for **Your Trip** within the recommended time.
2. Any **Claim** where **You** have not obtained written confirmation from the appropriate transport company or authority stating the reason for the delay and how long the delay lasted.
3. Any costs which are met under the EC Regulation No. 261/2004. Under this Regulation if **You** have a confirmed reservation on a **Flight** within the scope of the Regulation, and that **Flight** is delayed by between two (2) and four (4) hours (length of time depends on the length of **Your Flight**) the airline must offer **You** meals, refreshments and hotel accommodation. If the delay is more than five (5) hours, the airline must offer to refund **Your** ticket. The Regulations should apply to all flights, whether budget, chartered or scheduled, originating in the EU, or flying into the EU using an EU carrier.
4. Any **Claim** arising due to a **Natural Catastrophe**.

Please note that the conditions set out in the **General Conditions** section apply to all benefit sections.

Claims evidence required for Sections D may include

- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)
- An official letter from **Your** carrier confirming the cause and length of the delay

Please note: We may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will contact **You**.

Section E1 – Personal Belongings & Baggage

Important Note:

- Payment will be based on the value of the property at the time it was lost, stolen or accidentally damaged. A deduction depending on the actual wear and tear will be made for wear, tear and loss of value depending on the age of the property.
- The maximum amount **We** will pay for any one (1) item, **Pair or Set of Items** is as shown in the **Table of Benefits**.
- The maximum amount **We** will pay for **Valuables and Electronic/Other Equipment** in total is as shown in the **Table of Benefits**.
- The maximum **We** will pay for property which is lost or stolen from a motor vehicle is € 100 for each **Insured Person** if the property was kept in a locked boot/car trunk, a locked and covered luggage compartment or a locked glove compartment and there was evidence of forced and violent entry to the vehicle.

What You are covered for under Section E1

We will pay up to the amount shown in the [Table of Benefits](#) to replace or repair items **You** own (not that **You** have borrowed or rented), in the event such items are lost, stolen or accidentally damaged during **Your Trip**. **We** will determine, depending on the age and actual value of such item, whether **We** will reimburse **You** for the cost of the lost item or reimburse **You** for the repair of the damaged item up to the amount shown in the [Table of Benefits](#)

What You are not covered for under Section E1

In addition to the exclusions set out in the [General Exclusions](#) section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. Property **You** leave **Unattended** in a **Public Place**.
2. Baggage items :
 - a. sent in advance or with someone else, mailed or shipped separately; or
 - b. given to someone else to look after who is not a **Travelling Companion**, a **Relative** or a person who is normally authorised to handle baggage ,such as a hotel or transport representative.
3. Any **Claim** for loss or theft of personal belongings and baggage which **You** do not report to the police as soon as possible after discovering it and for which **You** do not get a written police report.
4. Any **Claim** for loss, theft, damage or delay to personal belongings and baggage which **You** do not report to the relevant airline or transport company or service provider as soon as possible after discovering it and which **You** do not get a written report for. In the case of an airline, a property irregularity report will be required from the airline. If the loss, theft or accidental damage to **Your** property is only noticed after **You** have left the airport, **You** must contact the airline in writing with full details of the incident within seven (7) days of leaving the airport and get a written report from them.
5. Any loss, theft or damage to **Valuables and Electronic/Other Equipment** which **You** do not carry in **Your** hand luggage while **You** are travelling on **Your Covered Transport** or on an aircraft.
6. Any **Claim** for loss or theft of cash, travel documents, credit cards, financial securities and instruments of any kind, currency notes or travellers cheques, plastic money, driving license and identity cards.
7. **Claims** for which **You** are unable to provide receipts or other reasonable proof of ownership wherever possible for the items being claimed.
8. Breakage of fragile objects or breakage of sports equipment while being used.
9. Damage due to scratching or denting unless the item has become unusable as a result of this.
10. Loss due to variations in exchange rates.
11. Any loss or expense incurred if **Your** property is detained by customs, the police or other officials.
12. Loss of jewellery while swimming or taking part in sports and activities.
13. Losses caused by mechanical or electrical breakdown or damage caused by leaking powder or any substance carried within **Your** baggage.
14. Loss, theft or damage to mobile phones (including smart phones and tablet computers), contact or corneal lenses, sunglasses, prescription glasses or spectacles, dentures, hearing aids, artificial limbs, paintings, household equipment, bicycles and their accessories, motor vehicles and their accessories (this would include keys), animals, marine craft and equipment or items of a perishable and consumable nature.
15. Any **Claim** for loss, theft or damage to or delay in respect of **Winter Sports**, water sports or golf equipment.

Specific conditions applicable to Section E1

In addition to the conditions set out in the [General Conditions](#) section, the following specific conditions apply:

- **You** must act in a reasonable way to look after **Your** property as if uninsured and not leave it **Unattended** or unsecured in a **Public Place**;
- **You** must carry **Valuables and Electronic/Other Equipment** with **You** in **Your** hand luggage or on **Your** person when **You** are travelling. When **You** are not travelling, keep **Your Valuables and Electronic/Other Equipment** with **You** at all times or leave them in a locked safety deposit box;
- **You** must report all losses or thefts to the relevant authorities and obtain a written report from as soon as possible after the incident; and
- **You** must provide **Our** claims department with all the documents they need to deal with **Your** claim, including a police report, a property irregularity report, receipts for the items being claimed as applicable.

Claims evidence required for Section E1 may include

- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)
- Loss or theft of property– police report
- Loss, theft or damage by an airline – property irregularity, baggage check tags
- Proof of value and ownership for property

Please note:

- **We** may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will contact **You**.
- If **You** are unable to provide any of the reports referred to above, **You** may still be eligible to make a **Claim** depending on the circumstances that have prevented **You** from obtaining the necessary documentation. Please contact **Our** claims department to discuss why **You** have been unable to obtain the relevant reports and to obtain a **Claim** form so **Your Claim** can be considered.

Section E2 – Delayed Baggage

What You are covered for under Section E2

We will pay up to the amount shown in the [Table of Benefits](#) for buying essential items if on **Your** final outward pre-booked journey from **Your Country of Departure**, as per **Your Travel Itinerary**, **Your** baggage is delayed by the **Covered Transport** for more than six (6) consecutive hours at the scheduled arrival port..

We will pay up to the amount shown in the [Table of Benefits](#) for a six (6) hour delay period from the scheduled arrival time of **Your** baggage, up to the maximum limit as shown in the [Table of Benefits](#).

Important note: **You** must obtain written confirmation of the length of the delay from the **Covered Transport** provider and **You** must keep all receipts for the essential items **You** buy.

If **Your** baggage is permanently lost, **We** will deduct any payment **We** make for delayed baggage from the payment **We** make for **Your** overall **Claim** for baggage.

What You are not covered for under Section E2

In addition to the exclusions set out in the [General Exclusions](#) section, this policy does not cover loss or damage arising out of, based upon or attributable to:

1. **Your** failure to obtain written confirmation from the **Covered Transport** provider on the number of hours and the reason for such delay.
2. if the baggage delay occurs on the return journey to **Your Country of Residence** or **Country of Departure**, as applicable depending on the country from where **You** originally depart as per **Your Travel Itinerary**.
3. Any loss or expense incurred if **Your** property is delayed or detained by customs, the police or other officials.
4. Baggage items:
 - (i) sent in advance or with someone else, mailed or shipped separately; or
 - (ii) given to someone else to look after who is not a **Travelling Companion** or a person who is normally authorised to handle baggage, such as hotel or transport representative.

Specific conditions applicable to Section E2

In addition to the conditions set out in the [General Conditions](#) section, the following specific conditions apply:

- **You** must act in a reasonable way to look after **Your** property as if uninsured and not leave it **Unattended** or unsecured in a **Public Place**;
- **You** must report all delays to the relevant authorities and obtain a written report from them within twenty-four (24) hours of the incident; and
- **You** must provide **Our** claims department with all the documents they need to deal with **Your Claim**, including a police report, a property irregularity report, receipts for the items being claimed as applicable.

Claims evidence required for Section E2 may include

- Proof of travel (confirmation invoice, travel tickets)
- Delay by an airline – written confirmation of the length of delay from the airline, **Flight** tickets, baggage check tags
- receipts for emergency purchases

Please note:

- **We** may require other evidence to support **Your Claim** depending on the circumstances, in which case **We** will contact **You**.
- If **You** are unable to provide any of the reports referred to above, **You** may still be eligible to make a **Claim** depending on the circumstances that have prevented **You** from obtaining the necessary documentation. Please contact **Our** claims department to discuss why **You** have been unable to obtain the relevant reports and to obtain a **Claim** form so **Your Claim** can be considered.

Section F– Emergency & Pre-Travel Assistance

The **Assistance Company** will provide twenty-four (24) hour worldwide pre-trip and emergency assistance services.

If **You** require medical treatment that necessitates admittance to **Hospital** as an in-patient, emergency transportation services or to return **Home** for any reason covered by this policy, **You** must contact the **Assistance Company** and follow their advice or instruction.

Failure to do so may prejudice **Your Claim** under this policy.

The **Assistance Company** operates a network of service centres that will provide **You** with 24/7 travel assistance before and during **Your Trip**.

Depending on **Your** specific needs, **We** can:

1. provide pre-trip information on:
 - o local medical conditions at **Your** destination;
 - o vaccination regulations / recommendations for the planned holiday country
 - o visa and customs provisions
 - o weather and climate
 - o foreign currency provisions
2. help **You** in the event of lost baggage, travel documents or credit card by putting **You** in touch with the nearest consulate, embassy or other authorities;
3. when medical care is needed, direct **You** to suitable medical facilities, monitor **Your** condition and treatment, and keep **Your** family and friends at **Home** informed;
4. confer with **Your** treating **Medical Practitioner** to evaluate if and when emergency evacuation and repatriation is necessary, and coordinate all services; and
5. provide help to re-schedule travel plans when **Your Trip** is interrupted by an emergency.

We will try to get **You** medical attention when **You** travel but the **Assistance Company** cannot guarantee that appropriate medical facilities will always be available. The **Assistance Company** is only provided to assess and monitor **Your** condition remotely and cannot take over the running of **Your** medical treatment. Please note that where **Your Claim** is not covered under the policy, the provision of emergency assistance will not in itself be an admission of liability of **Your Claim**.

See the contact information provided in the [Important Contact Details](#) section for details of how to contact the **Assistance Company**.

Important Note – This section provides for assistance services only and does not provide cover for emergency medical expenses, evacuation expenses or any other expenses unless they are covered elsewhere in this policy. **We** can arrange for services for **You** as listed above but **You** will be liable to pay any external costs incurred by **You** (e.g. medical expenses, repatriation costs, baggage trace fees etc.) directly if, and to the extent that, cover for such costs is not provided in another section of **Your** policy.



SECTION 6: IMPORTANT CONTACT DETAILS

HELP LINE PRIOR TO TRAVEL

+ 43 (0) 1 205 807 600

AT.Reiseversicherung@AIG.com

Open Monday to Friday between 9am and 5pm

EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE

+ 43 (0) 1 205 807 601

AT.Assistance@AIG.com

Open 24 hours a day, 7 days a week.

CLAIMS

AIG Europe S.A., Direktion für Österreich, Herrengasse 1-3, A-1010 Wien

+ 43 (0) 1 205 807 600

AT.Travelclaims@AIG.com

Open Monday to Friday between 9am and 5pm

American International Group, Inc. (AIG) is a leading global insurance organisation. Founded in 1919, today AIG member companies provide a wide range of property casualty insurance, life insurance, retirement products, and other financial services to customers in more than 80 countries and jurisdictions. These diverse offerings include products and services that help businesses and individuals protect their assets, manage risks and provide for retirement security. AIG common stock is listed on the New York Stock Exchange and the Tokyo Stock Exchange.

Additional information about AIG can be found at www.aig.com and www.aig.com/strategyupdate | YouTube: www.youtube.com/aig | Twitter: @AIGinsurance | LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/aig>.

AIG is the marketing name for the worldwide property-casualty, life and retirement, and general insurance operations of American International Group, Inc. For additional information, please visit our website at www.aig.com. All products and services are written or provided by subsidiaries or affiliates of American International Group, Inc. Products or services may not be available in all countries, and coverage is subject to actual policy language. Non-insurance products and services may be provided by independent third parties.