

Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Helvetic Rental & Course

Kundeninformationen nach VVG

Die nachfolgende Kundeninformation gibt in übersichtlicher und knapper Form einen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrages (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG). Massgebend für den Inhalt und den Umfang der sich aus dem Versicherungsvertrag ergebenden Rechte und Pflichten sind ausschliesslich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Wer ist Versicherer?

Versicherer ist Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9000 St. Gallen.

Wer ist Leistungserbringer?

Leistungserbringer ist die Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

Wer ist Versicherungsnehmer?

Versicherungsnehmer bzw. Versicherungsnehmerin ist die auf der Versicherungspolice als solche bezeichnete Person.

Welche Personen sind versichert?

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

Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) ist in der Versicherungspolice aufgeführt, ob der Versicherungsschutz für den Versicherungsnehmer

alleine (Einzelperson) oder für den Versicherungsnehmer und die mit ihm im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder (Familienversicherung) gilt.

Die versicherten Personen ergeben sich grundsätzlich jeweils aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

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

Die im Rahmen des jeweiligen Versicherungsvertrages versicherten Risiken sowie der Umfang und die Einschränkungen des Versicherungsschutzes ergeben sich aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Nachfolgend zur leichteren Orientierung eine zusammenfassende Beschreibung der verschiedenen angebotenen Versicherungskomponenten:

- Annullierungskosten für Mieten, Kurse, Seminare und Hotelarrangements

Übernahme der von der versicherten Person geschuldeten Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der in der Versicherungspolice aufgeführten Versicherungssumme), wenn diese die gebuchte Leistung (Ferienwohnung, Hotel, Kurs, Seminar) aufgrund von schwerer Krankheit oder Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen, schweren Sachschäden am Eigentum zu Hause, Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise, Gefahren an der Kurs-, Seminar oder Aufenthaltsdestination (Krieg, Terroranschläge, Unruhen, Naturkatastrophen), Streiks, Arbeitslosigkeit oder unerwartetem Stellenantritt nicht antreten kann und annulliert. Wird die gebuchte Leistung aufgrund eines versicherten Ereignisses während der Versicherungsdauer vorzeitig abgebrochen, werden der versicherten Person die nicht bezogenen Leistungen anteilmässig entschädigt.

Wann beginnt und endet die Versicherung?

Die Versicherungsdeckung Annullierungskosten für Mieten, Kurse, Seminare und Hotelarrangements beginnt am Tag der Ausstellung der Versicherungspolice und endet mit dem Ende der Miete, des Kurses, des Seminars oder des Hotelaufenthalts, spätestens jedoch drei Jahre nach Versicherungsabschluss.

Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer weltweit.

Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

Die nachfolgende Aufzählung enthält nur die wesentlichsten Ausschlüsse des Versicherungsschutzes. Weitere Ausschlüsse ergeben sich aus den Ausschlussbestimmungen („Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen“) der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie aus dem VVG:

- Grundsätzlich besteht kein Versicherungsschutz für Ereignisse, die bei Vertragsabschluss oder bei Buchung oder Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten sind; gleiches gilt für Ereignisse deren Eintritt bei Vertragsabschluss oder bei Buchung oder Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.
- Kein Versicherungsschutz besteht zudem für Ereignisse wie Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln, Suizid oder versuchter Suizid, Teilnahme an Streiks oder Unruhen, an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten, Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt oder grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen.
- Im Rahmen der Deckung Annullierungskosten für Mieten, Kurse, Seminare und Hotelarrangements besteht insbesondere kein Versicherungsschutz bei „schlechtem Heilungsverlauf“, u. a. also für Krankheiten und die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs, die zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Mietbeginn nicht abgeheilt sind; gleiches gilt für behördliche Anordnungen.

Welche Pflichten haben die versicherten Personen?

Die nachfolgende Aufzählung enthält nur die gebräuchlichsten Pflichten. Weitere Pflichten ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG:

- Im Rahmen der Deckung Annullierungskosten für Mieten, Kurse, Seminare und Hotelarrangements ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Miete beim Vermittler zu annullieren und danach der Schadenfall der Helvetic Assistance online und unter Beilage der erforderlichen Unterlagen (vgl. AVB B 4.5) anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB A 9).
- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund einer Verletzung oder Erkrankung hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die Helvetic Assistance ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

Wie hoch ist die Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt von den versicherten Risiken und der vereinbarten Deckung ab. Die Höhe der Prämie wird mit der Buchung definiert und geht aus der Versicherungspolice hervor.

Wie behandelt die Helvetic Assistance Daten?

Die Bearbeitung von Personendaten bildet eine unentbehrliche Grundlage der Versicherungstätigkeit. Bei der Bearbeitung von Personendaten beachtet die Helvetic Assistance das Schweizerische Datenschutzgesetz (DSG). Falls nötig, holt die Helvetic Assistance die von der versicherten Person ggf. erforderliche Einwilligung zur Datenbearbeitung ein.

Die durch die Helvetic Assistance bearbeiteten Personendaten beinhalten die für Vertragsabschluss sowie Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben der versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher versicherter Personen findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Schadendienstleistern, Vor-, Rückversicherern und Versicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet die Helvetic Assistance Personendaten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

Die Helvetic Assistance bewahrt Daten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen elektronisch oder physisch auf.

Personen, deren Personendaten von der Helvetic Assistance bearbeitet werden, haben nach Massgabe des DSG das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche Daten die Helvetic Assistance von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung unrichtiger Daten zu verlangen.

Kontaktadresse für Beschwerden

Helvetic Assistance GmbH
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der Helvetic Assistance GmbH, nachstehend Helvetic Assistance genannt, ist definiert durch die nachstehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

A Generelles

1 Versicherte Personen

Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en).

2 Versicherungsdauer

Die Versicherungsdeckung Annullierungskosten für Mieten, Kurse, Seminare und Hotelarrangements beginnt am Tag der Ausstellung der Versicherungspolice und endet mit dem Ende der Miete, des Kurses, des Seminars oder des Hotelaufenthalts, spätestens jedoch drei Jahre nach Versicherungsabschluss.

3 Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer weltweit.

4 Verletzung der Pflichten

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

5 Definitionen

5.1 Nahestehende Personen

Nahestehende Personen sind:

- Angehörige (Ehe-, eingetragene oder Konkubinatspartner sowie deren Eltern und Kinder, Verwandte in auf- und absteigender Linie, Geschwister, Cousins ersten Grades, Tanten und Onkel ersten Grades)
- Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen
- Sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht

5.2 Reiseunternehmen

Als Reiseunternehmen (Reiseveranstalter, Reisevermittler, Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels, Veranstalter von Kursen usw.) gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrages mit der und für die versicherte Person Reiseleistungen erbringen.

5.3 Öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel

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

5.4 Panne

Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des Fahrzeuges infolge eines elektrischen oder mechanischen Defektes, das eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden: Reifendefekt, Benzinmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder falsches Benzin gelten nicht als Panne und sind nicht versichert.

5.5 Personenunfall

Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.

5.6 Motorfahrzeugunfall

Als Unfall gilt ein Schaden am versicherten Motorfahrzeug, der durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis verursacht wird und dadurch eine Weiterfahrt verunmöglicht oder bewirkt, dass eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse durch Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie durch Ein- und Versinken.

5.7 Schwere Erkrankung/schwere Unfallfolgen

Erkrankungen bzw. Unfallfolgen gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Reiseunfähigkeit resultiert.

6 Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritten

Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt die Helvetic Assistance ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrages. In einem solchen Fall gelangen die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung zur Anwendung.

Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen (freiwilligen oder obligatorischen) Versicherungsvertrag, beschränkt sich die Deckung auf den Teil der Helvetic Assistance-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.

Erbringt die Helvetic Assistance trotz eines vorhandenen Subsidiaritätsbestandes Leistungen, gelten diese als Vorschuss, und die versicherte bzw. begünstigte Person tritt ihre Ansprüche gegen den Dritten (freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an die Helvetic Assistance ab.

Ist die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist die Helvetic Assistance anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der von der Helvetic Assistance erhaltenen Entschädigung abzutreten.

7 Verjährung

Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren zwei Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.

8 Gerichtsstand und anwendbares Recht

8.1 Klagen gegen die Helvetic Assistance können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.

8.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

9 Kontaktadresse

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, info@helvetic-assistance.ch, Online-Schadenmeldung an www.helvetic-assistance.ch/schaden

B Annullierungskosten für Mieten, Kurse, Seminare und Hotelarrangements

1 Versicherungsleistungen

1.1 Annullierungskosten

Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Anbieter (Vermieter, Hotel, Kursanbieter) annulliert, bezahlt die Helvetic Assistance bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten. Keine Entschädigung wird entrichtet für Kosten, Gebühren oder Guthabenverminderungen in Zusammenhang mit dem Verlust bzw. Verfall von Flugmeilen, Preisgewinnen oder andere Nutzungsrechte (Time-Sharing usw.).

1.2 Verspäteter Antritt

Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Miete, den Kurs, das Seminar oder das Hotelarrangement verspätet antritt, übernimmt die Helvetic Assistance anstelle der Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der Kosten bei einer Annullierung):

- die zusätzlichen Reisekosten, die im Zusammenhang mit dem verspäteten Reiseantritt entstehen
- die Kosten für den nicht benützten Teil der Reise, anteilmässig zum versicherten Arrangementpreis (ohne Transportkosten). Der Anreisetag gilt als benutzter Arrangementstag.

- 1.3 Vorzeitiger Abbruch
Wird die gebuchte Leistung aufgrund eines versicherten Ereignisses während der Versicherungsdauer vorzeitig abgebrochen, werden der versicherten Person die nicht bezogenen Leistungen, ohne Rückreisekosten, anteilmässig entschädigt. Der Abreisetag gilt als benutzter Arrangementtag.
- 1.4 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie für Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

2 Versicherte Ereignisse

- 2.1 Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft
- 2.1.1 Schwere Erkrankung, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder Tod einer der folgenden Personen, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses eingetreten ist:
- der versicherten Person
 - des gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters
 - einer der versicherten Person oder dem Reisebegleiter nahestehende Person
 - des Stellvertreters am Arbeitsplatz
- 2.1.2 Bei chronischer Erkrankung besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn die Miete, der Kurs, das Seminar oder der Hotelaufenthalt wegen einer ärztlich attestierten, unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt der Buchung oder der Reservation bzw. des Versicherungsabschlusses der Gesundheitszustand nachweisbar stabil war.
- 2.1.3 Bei Schwangerschaft besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der der Buchung oder der Reservation bzw. nach dem Versicherungsabschluss eingetreten ist und das Enddatum des Kurses, des Seminars, der Miete oder des Hotelaufenthalts über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der der Buchung oder der Reservation bzw. nach Versicherungsabschluss eingetreten ist und für den Kurs-, Seminar-, oder Aufenthaltsort eine Impfung vorgeschrieben wird, die ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.
- 2.2 Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort
Wenn das Eigentum der versicherten Person an ihrem ständigen Wohnort infolge Diebstahls, Feuer- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.
- 2.3 Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise
Wenn der Antritt der gebuchten Miete, des gebuchten Kurses, Seminars oder Hotelaufenthalts infolge von Verspätung oder Ausfall des für die Anreise zum Mietobjekt, Kurs, Seminar oder Hotel verwendeten öffentlichen Transportmittels verunmöglicht wird.
- 2.4 Ausfall des Fahrzeugs auf der Anreise
Wenn während der direkten Anreise zum in der Buchung oder der Reservation vorgesehenen Kurs-, Seminar- oder Aufenthaltsort das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch einen Unfall oder eine Panne fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Benzinpannen sind nicht versichert.
- 2.5 Streiks
Wenn Streiks (ausgenommen Streiks durch das Reiseunternehmen bzw. dessen Leistungserbringer) die Kurs-, Seminarteilnahme oder den Aufenthalt verunmöglichen.
- 2.6 Gefahren an der Miet-, Aufenthalts-, Kurs oder Seminardestination
Wenn die versicherte Person die Miete, den Kurs, das Seminar, oder den Hotelaufenthalt gemäss Bestätigung einer offiziellen Stelle (z. B. Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) infolge von Naturkatastrophen (z. B. Erdbeben, Verwüstungen durch Tsunamis oder Hurrikane, vulkanischer Eruption), Quarantäne, Epidemie, radioaktiver aktiver Strahlung, kriegerischen Ereignissen, Revolution, Rebellion, inneren Unruhen, Aufstand oder Terroranschlägen nicht antreten kann.
- 2.7 Arbeitslosigkeit/unerwarteter Stellenantritt
Wenn die versicherte Person innerhalb der letzten 30 Tage vor Miet-, Kurs-, Seminar- oder Hotelaufenthaltsbeginn unvorhergesehen eine Stelle antritt bzw. wenn der unvorhergesehene Stellenantritt in den Miet-, Kurs- oder Hotelaufenthaltszeitraum fällt respektive wenn die versicherte Person ohne eigenes Verschulden vor Miet-, Kurs-, Seminar- oder Hotelaufenthaltsbeginn die Kündigung ihres Anstellungsverhältnisses erhält.
- 2.8 Behördliche Vorladung
Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeuge oder als Geschworener vor einem Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss in die Miet-, Kurs-, Seminar- oder Hotelaufenthaltszeit fallen.
- 2.9 Diebstahl von Reisepass oder Identitätskarte
Wenn der versicherten Person unmittelbar vor der Abreise der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wird und dadurch die Anreise nicht möglich ist.
Hinweis: An verschiedenen Flughäfen befinden sich Notpassbüros.
- 2.10 Haustiere
Wenn das Haustier der versicherten Person vor Antritt der Miete, des Kurses, des Seminars oder des Hotelaufenthalts nicht bei der vorgesehenen Betreuungsperson platziert werden kann, weil diese verunfallt, erkrankt oder stirbt, und das Haustier deswegen in einem Tierheim untergebracht wird, bezahlt Helvetic Assistance bis max. CHF 1'000.- pro Ereignis.
- 2.11 Veranstaltungstickets
Wenn die versicherte Person ein bereits gekauftes Veranstaltungsticket nicht benutzen kann, weil sie verunfallt, erkrankt oder stirbt und die Annullierung nicht möglich ist, übernimmt die Helvetic Assistance die Ticketkosten bis max. CHF 1'000.-.

3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 3.1 Ist ein Ereignis bei Vertragsabschluss, bei der Buchung oder der Reservation bereits eingetreten oder war sein Eintritt für die versicherte Person bei Vertragsabschluss, bei der Buchung oder der Reservation erkennbar, besteht kein Anspruch auf Leistung.
- 3.2 Nicht versichert sind Ereignisse, welche die versicherte Person wie folgt herbeigeführt hat:
- Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln
 - Suizid oder versuchter Suizid
 - Teilnahme an Streiks oder Unruhen
 - Teilnahme an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten
 - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich der Versicherungsnehmer wissentlich einer Gefahr aussetzt
 - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
 - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten
- 3.3 Nicht versichert sind Umtriebe, die mit einem versicherten Ereignis in Zusammenhang stehen, z. B. Kosten für die Wiederbeschaffung der versicherten Sachen oder für polizeiliche Zwecke.
- 3.4 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreiseperrre, Schliessung des Luftraums.
- 3.5 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.
- 3.6 Schlechter Heilungsverlauf
Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Miet-, Kurs-, Seminar- oder Hotelaufenthaltsdatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Miet-, Kurs-, Seminar- oder Hotelaufenthaltsdatum nicht abgeheilt sind.
- 3.7 Behördliche Anordnungen
Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Teilnahme oder den planmässigen Aufenthalt verunmöglichen.

4 Pflichten im Schadenfall

- 4.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
- 4.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u. a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).
- 4.3 Wenn der Schaden wegen einer Erkrankung oder Verletzung eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- 4.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche die Helvetic Assistance erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an die Helvetic Assistance abtreten.

- 4.5 Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Miete beim Vermieter, den gebuchten Aufenthalt beim Hotel oder die gebuchte Teilnahme beim Kurs- oder Seminaranbieter annullieren und danach den Schadenfall der Helvetic Assistance online melden (vgl. AVB A 9). Folgende Unterlagen sind der Online-Schadenmeldung anzufügen:
- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
 - Annullierungskostenrechnung
 - Buchungsbestätigung
 - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.)