

Ausgabe 05/2022

Allgemeine Versicherungs- bedingungen (AVB). Certo! Mastercard® World.

Europäische Reiseversicherung ERV
St. Alban-Anlage 56, Postfach, 4002 Basel
+41 58 275 27 27, info@erv.ch, www.erv.ch

Informationen über Ihre Versicherung

Sehr geehrte Kundin
Sehr geehrter Kunde

Gerne informieren wir Sie über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (Artikel 3 des Versicherungsvertragsgesetzes).

Der Einfachheit halber wird im gesamten Text die männliche Form verwendet; die weibliche Form ist selbstverständlich eingeschlossen.

Wer sind Ihre Vertragspartner?

Der Risikoträger für die vorliegende Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen. Zuständig für diese Versicherung ist: Europäische Reiseversicherung ERV (in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen ERV genannt), Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der St. Alban-Anlage 56, Postfach, CH-4002 Basel.

Wer ist Versicherungsnehmer?

Versicherungsnehmer ist Cembra Money Bank AG (in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen Cembra genannt), Bändliweg 20, CH-8048 Zürich.

Wer ist Prämienschuldner?

Die Prämie wird von dem Versicherungsnehmer übernommen.

Welches Recht bzw. Vertragsgrundlagen kommen zur Anwendung?

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht. Vertragsgrundlagen bilden z.B. die Kundeninformation, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen, ggf. weitere Besondere Bedingungen oder Zusatzbedingungen und die Police. Im Übrigen gilt das Schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag.

Welche Risiken sind versichert und welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?

Die Ereignisse, bei deren Eintritt ERV zu einer Leistung verpflichtet ist, ergeben sich aus den vorliegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Um welche Versicherung handelt es sich?

Bei Ihren Versicherungen handelt es sich grundsätzlich um Schadenversicherungen. Summenversicherungen werden in den Vertragsunterlagen (z.B. Antrag, Police, AVB) ausdrücklich als solche benannt.

Welche Versicherungsleistungen werden erbracht?

Die Höhe bzw. die Höchstgrenze und die Art der Versicherungsleistungen sind den vorliegenden AVB zu entnehmen. Gleiches gilt für Selbstbehalte.

Welche Personen sind versichert?

Aufgrund des mit dem Versicherungsnehmer abgeschlossenen Kollektivversicherungsvertrages gewährt ERV lediglich dem Karteninhaber einer gültigen und in der Schweiz von dem Versicherungsnehmer ausgestellten Karte Certo! Versicherungsschutz sowie ein mit den Versicherungsleistungen im Zusammenhang stehendes direktes Forderungsrecht. Die mitversicherten Personen sind die mit dem Karteninhaber im gemeinsamen Haushalt lebenden folgenden Personen: sein Ehe- oder Konkubinatspartner, die Eltern, Grosseltern und Kinder. Die nicht im gemeinsamen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder sowie minderjährige Ferien- und Pflegekinder sind auch versichert. Einer Familie gleichgestellt sind 2 mit ihren allfälligen Kindern in Wohngemeinschaft lebende Personen. Diese Aufzählung gilt abschliessend.

Welche Pflichten haben die versicherten Personen?

Unter die wesentlichen Pflichten der versicherten Personen fällt beispielsweise Folgendes:

- Tritt ein Schadenfall ein, ist dieser ERV unverzüglich zu melden.
- Bei Abklärungen von ERV, so z.B. bei Abklärungen im Schadenfall, hat die versicherte Person mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).
- Im Schadenfall sind die zumutbaren Massnahmen zur Minderung und Klärung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).

Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz beginnt mit Abschluss des Kartenvertrages «Certo! Mastercard® World» und endet mit der Auflösung des Kartenvertrages (Kündigung oder definitive Sperrung ohne Ersatzkarte durch den Versicherungsnehmer oder durch den Karteninhaber) bzw. mit Ablauf der Gültigkeit der Karte Certo!. Überdies endet der Versicherungsschutz durch Kündigung des Kollektiv-Versicherungsvertrages zwischen Cembra und ERV.

Weshalb und welche Personendaten werden bearbeitet?

Sämtliche personenbezogenen Daten werden gemäss der geltenden Datenschutzgesetzgebung bearbeitet. Verantwortliche für die Bearbeitung Ihrer Personendaten ist Europäische Reiseversicherung ERV, Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, St. Alban-Anlage 56, Postfach, CH-4002 Basel. In den Hinweisen zum Datenschutz unter www.erv.ch/datenschutz finden Sie weitere Informationen zu den Bearbeitungszwecken (z.B. Betrieb von Versicherungsgeschäften, Marketingaktivitäten, Tarifierung und individuelle Produkterstellung, Risikoprüfung sowie Abwicklung von Schadenfällen, Empfänger im In- und Ausland sowie Ihre Rechte).

Im Zweifelsfall gilt für die Auslegung und den Inhalt sämtlicher Dokumentationen ausschliesslich die deutsche Version.

Übersicht der Versicherungsleistungen

Es ist zu beachten, dass der Versicherungsschutz nur jene Leistungen und Versicherungssummen beinhaltet, welche aus der nachstehenden Übersicht hervorgehen. Massgebend bleiben aber in jedem Fall die Leistungen/Versicherungssummen der abgeschlossenen Versicherung.

Beschreibung der Versicherungsleistung	Versicherungssummen Maximale Leistungssummen in CHF
	Certo!
Shopping Versicherung	
Bestpreis-Garantie	2000.– pro Jahr 1000.– pro Ereignis
Reiseversicherung	
SOS-Assistance: Überführung in das nächste für die Behandlung geeignete Spital Medizinisch betreuter Nottransport/Repatriierung Such- und Bergungskosten Repatriierung im Todesfall Mehrkosten einer unplanmässigen Rückreise	50 000.– pro Person und Ereignis 1. Klasse Bahn oder Economy Flug
Servicedienstleistungen	Services Kostenpflichtige Dienstleistungen, welche aus den folgenden Servicedienstleistungen resultieren, werden den Versicherten in Rechnung gestellt.
Alarmzentrale	Im Notfall steht die Alarmzentrale der versicherten Person mit einem 24-Stunden-Service während 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Sie organisiert: <ul style="list-style-type: none">• bei Hospitalisierung eine rückzahlbare Spitalgarantie im Ausland• internationales Krisenmanagement• die Übermittlung von Nachrichten an Angehörige• administrative Überweisung an eine Botschaft oder einen Anwalt• die Benachrichtigung von Transportunternehmen und Hotel bei verspäteter Anreise• Fahrzeug Pannendienst• Finanzvorschuss bei Diebstahl/Beraubung• Mobiltelefon, Kredit- und Kundenkartenspernung• Medizinischer Informationsdienst

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

- 1 Generelle Bestimmungen
- 2 Shoppingversicherung
- 2.1 Bestpreis-Garantie
- 3 Reiseversicherung
- 3.1 SOS-Assistance
- 3.2 Servicedienstleistungen
- 4 Glossar

1 Generelle Bestimmungen

1.1 Versicherte Personen, spezielle Bestimmung

- A Die Versicherung ist nur für Personen gültig, die ihren zivilrechtlichen Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein haben.
- B Chronisch Kranke haben sich unmittelbar vor der Buchung einer Reiseleistung ihre Reisefähigkeit in einem dann auszustellenden Arztzeugnis bestätigen zu lassen.
- C Der Versicherungsschutz besteht, wenn mindestens 51% der ursprünglichen Leistung (Gegenstand, Reiseleistung) mit einer gültigen und durch den Versicherungsnehmer herausgegebenen Karte Certo! bezahlt wurde.

1.2 Geltungsbereich

Die Versicherung gilt weltweit.

1.3 Generelle Ausschlüsse

- Nicht versichert sind Ereignisse,
- die bei Abschluss der Versicherung oder Buchung der Reiseleistung bereits eingetreten sind oder erkennbar waren. Vorbehalten bleiben die Bestimmungen bei Verschlimmerung chronischer Krankheiten;
 - die entstehen im Zusammenhang mit Krankheiten und Unfällen, welche nicht zum Zeitpunkt des Auftretens von einem Arzt festgestellt und mittels eines Arztzeugnisses belegt worden sind;
 - bei welchen der Gutachter (Experte, Arzt usw.), der Feststellungen über das Schadenereignis trifft, direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt oder verschwägert ist;
 - die eine Folge kriegerischer Ereignisse oder auf Terrorismus zurückzuführen sind, unter Vorbehalt der Bestimmungen bei einem Reisezwischenfall;
 - im Zusammenhang mit Streiks oder Unruhen aller Art oder Elementarereignissen;

- die im Zusammenhang mit Entführungen stehen;
- die eine Folge behördlicher Anordnungen sind;
- die sich ereignen anlässlich der Teilnahme an
 - Wettkämpfen, Rennen, Rallies oder Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten,
 - Wettkämpfen oder Trainings im Zusammenhang mit Profisport oder einer Extremsportart,
 - Trekkingreisen und Bergtouren mit einer Schlafhöhe auf über 4000 m ü. M.,
 - Expeditionen.
- gewagten Handlungen (Verwegenheit), bei denen man sich wesentlich einer besonders grossen Gefahr aussetzt;
- die entstehen beim Lenken eines Motorfahrzeuges oder Bootes ohne den gesetzlich erforderlichen Führerausweis oder wenn die gesetzlich vorgeschriebene Begleitperson fehlt;
- die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen verursacht werden oder auf Ausserachtlassung der allgemein üblichen Sorgfaltspflicht zurückzuführen sind;
- verursacht durch den Einfluss von Alkohol, Drogen, Betäubungs- oder Arzneimitteln;
- die anlässlich der vorsätzlichen Begehung von Verbrechen und Vergehen und des Versuchs dazu entstehen, unter Vorbehalt von Vandalismus, Diebstahl oder Beraubung durch Dritte bei der Vollkasko Deckung für Mietfahrzeuge;
- welche die versicherte Person im Zusammenhang mit Selbstmord, Selbstverstümmelung und dem Versuch dazu herbeiführt;
- die verursacht werden durch ionisierende Strahlen irgendwelcher Art, insbesondere auch aus Atomkernumwandlungen;
- infolge Epidemie oder Pandemie (vorbehalten bleiben alle abschliessend aufgezählten versicherten Ereignisse). Ausgenommen ist die eigene Erkrankung und die eigene Isolation/Quarantäne bei Infektion (Ziff. 3.1.2 A).

1.4 Ansprüche gegenüber Dritten

- A Ist die versicherte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist ERV anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der Aufwendungen ERV abzutreten.
- B Bei Mehrfachversicherung (freiwillige oder obligatorische Versicherung) erbringt ERV ihre Leistungen subsidiär, es sei denn, die Versicherungsbedingungen des anderen Versicherers enthalten ebenfalls eine Subsidiärklausel. In diesem Fall sind die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung anwendbar.
- C Bestehen mehrere Versicherungen bei konzessionierten Gesellschaften, so werden die Kosten gesamthaft nur einmal vergütet.

1.5 Weitere Bestimmungen

- Die Ansprüche verjähren nach Eintritt eines Schadenfalles nach 5 Jahren.
- Als Gerichtsstand steht der anspruchsberechtigten Person ausschliesslich ihr schweizerischer Wohnsitz oder der Sitz von ERV, Basel, zur Verfügung.
- Von ERV zu Unrecht bezogene Leistungen sind ihr samt den dadurch entstandenen Auslagen innert 30 Tagen zurückzuerstatten.
- Auf den Versicherungsvertrag ist ausschliesslich schweizerisches Recht, insbesondere das Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), anwendbar.
- Bei der Beurteilung, ob eine Reise in ein Land wegen Streiks, Unruhen, Krieg, oder Terroranschlägen zumutbar ist oder nicht, sind grundsätzlich die geltenden Empfehlungen der schweizerischen Behörden massgebend. Es sind dies in erster Linie das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) sowie das Bundesamt für Gesundheit (BAG).
- ERV erbringt ihre Leistungen grundsätzlich in CHF. Für die Umrechnung von Fremdwährungen kommt der Wechselkurs des Tages zur Anwendung, an dem diese Kosten von der versicherten Person gezahlt wurden.
- Mit der Schadenzahlung durch ERV tritt der Versicherungsnehmer seine Forderung aus dem Versicherungsvertrag pauschal und automatisch an ERV ab.
- ERV bietet nur insoweit Versicherungsschutz und ist nur insoweit bei Schadenforderungen oder sonstigen Begünstigungen haftbar, als diese keiner Sanktionsverletzung oder Beschränkung der UN-Resolutionen und keiner Verletzung von Handels- oder Wirtschaftssanktionen der Schweiz, der Europäischen Union, dem Vereinigten Königreich und den Vereinigten Staaten von Amerika entgegenstehen.

1.6 Vorgehen im Schadenfall

- A Wenden Sie sich
- im Schadenfall an den Schadedienst von ERV, Postfach, CH-4002 Basel, Telefon +41 58 275 27 27, schaden@erv.ch,
 - **im Notfall** an die Alarmzentrale mit 24-Stunden-Service, entweder über die Nummer **+41 848 801 803** oder über die **Gratisnummer +800 8001 8003**. Sie steht Ihnen Tag und Nacht (auch an Sonn- und Feiertagen) zur Verfügung. Die Alarmzentrale berät Sie über das zweckmässige Vorgehen und organisiert die erforderliche Hilfe.
- B Die versicherte Person hat vor und nach dem Schadenfall alles zu unternehmen, was zur Abwendung oder Minderung und zur Klärung des Schadens beiträgt.
- C Dem Versicherer
- sind unverzüglich verlangte Auskünfte zu erteilen,
 - sind die notwendigen Dokumente einzureichen und
 - ist eine Zahlungsverbindung (IBAN des Bank- oder Postkontos) anzugeben – bei fehlender Zahlungsverbindung gehen die Überweisungsspesen von CHF 40.– zulasten der versicherten Person.
- D Bei Erkrankung oder Unfall ist unverzüglich ein Arzt aufzusuchen; dieser ist über die Reisepläne zu orientieren und seinen Anordnungen ist Folge zu leisten. Die versicherte/anspruchsberechtigte Person hat die Ärzte, die sie behandelt haben, von der Schweigepflicht gegenüber den Versicherern zu entbinden.
- E Bei schuldhafter Verletzung der Pflichten im Schadenfall ist der Versicherer befugt, die Entschädigung um den Betrag zu kürzen, um den sie sich bei bedingungsgemässen Verhalten vermindert hätte.
- F Die Leistungspflicht des Versicherers entfällt, wenn
- vorsätzlich unwahre Angaben gemacht werden,
 - Tatsachen verschwiegen werden oder
 - die verlangten Pflichten (u.a. Polizeirapport, Tatbestandesaufnahme, Bestätigung und Quittungen) unterlassen werden, dadurch dem Versicherer ein Nachteil erwächst.

2 Shopping Versicherung

2.1 Bestpreis-Garantie

2.1.1 Versicherte Gegenstände

- A Die Bestpreis-Garantie sichert der versicherten Person beim Kauf eines Gegenstands den besten Preis zu.
- B Die Preisdifferenz zwischen dem ursprünglich bezahlten Preis und dem innerhalb einer begrenzten Dauer tiefer angebotenen Preis desselben, identischen Gegenstands muss mindestens CHF 30.– oder mehr betragen. Der tiefer angebotene identische Gegenstand muss von der gleichen Marke, als gleiches Modell, mit demselben Namen und/oder der gleichen Nummer und von einem in der Schweiz registrierten kommerziellen Anbieter (Shop, Versandhaus, Internetanbieter oder Internetseiten, Kaufhaus) offeriert worden sein.

C Mindestwarenwert: CHF 50.–

2.1.2 Versicherungsdauer

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Kaufdatum und dauert 14 Tage.

2.1.3 Versicherte Leistungen

Der Versicherer erstattet die

- Preisdifferenz zwischen dem ursprünglich mit der versicherten Karte bezahlten Preis gemäss Kaufquittung (inkl. MwSt.) und/oder Abrechnung und dem tieferen Preis desselben Gegenstands.

Die Versicherungssumme ist gemäss der Übersicht der Versicherungsleistungen pro Versicherungsjahr begrenzt.

2.1.4 Nicht versicherte Gegenstände

- Bargeld, Checks, Tickets, Aktien oder andere handelbare Wertpapiere, Edelmetalle, Marken, Lottoscheine, Zutrittskarten;
- Pelze, Schmuck, Juwelen oder andere Edelsteine und Artikel, welche Gold oder andere Edelmetalle jeglicher Art enthalten;
- Kunst, Antiquitäten, Waffen oder andere Sammlergegenstände;
- jegliche Motorfahrzeuge inklusive Autos, Boote, Flugzeuge und/oder jegliches Equipment, das zum Betreiben eines solchen benötigt wird;
- lebendige Tiere oder Pflanzen;
- verderbliche Waren wie Essen, Getränke, Tabak oder Treibstoff;
- massgeschneiderte oder personalisierte Einzelanfertigungen;
- gebrauchte, wiederverwertete, wiederhergestellte Gegenstände oder Occasionen;
- Ausverkaufsangebote wie «Ausverkauf infolge Geschäftsaufgabe»;
- mittels Hersteller-Coupons oder Angestellten-Rabatten verkaufte Gegenstände oder durch spezielle Rabatte, Gratis- oder Einzelprodukte, Vertragsbindungen oder sonstige limitierte Angebote verkaufte Gegenstände;
- Gegenstände aus speziellen Geschäften, welche an Orten angeboten wurden, die nicht für die Öffentlichkeit zugänglich sind, wie Clubs oder Vereinigungen;
- Gegenstände, die ausserhalb der Schweiz oder von nicht in der Schweiz registrierten Firmen oder Internetseiten angeboten wurden.

2.1.5 Nicht versicherte Ereignisse und Kosten

- Angebote, welche vor Kaufdatum oder mehr als 14 Tage danach publiziert worden sind;
- Transport- und Abwicklungskosten oder Steuern;
- Dienstleistungen, welche mit dem Gegenstand gekauft wurden, wie Lohnarbeit, Pflege, Reparatur oder Installation von Produkten, Gütern oder Eigentum oder professionelle Beratung jeglicher Art.

2.1.6 Vorgehen im Schadenfall

- A Die anspruchsberechtigte Person muss ERV einen entstandenen Schaden bei dessen Feststellung sofort melden.
- B Um Ansprüche geltend zu machen, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, dem Versicherer die folgenden Nachweise vorzulegen:
- Schadenformular, ausgefüllt und unterzeichnet;
 - Original oder Kopie des Kaufbelegs;
 - Kontoauszug oder Transaktionsnachweis, woraus hervorgeht, dass mindestens 51% des Kaufpreises mit der Karte bezahlt wurden; und
 - Nachweis (z. B. Prospekt), welches den identischen, gekauften Gegenstand mitsamt Verkaufs- und/oder Ausgabedatum sowie den tieferen Angebotspreis des Drittanbieters zeigt.

3 Reiseversicherung

3.1 SOS-Assistance

3.1.1 Geltungsbereich, Geltungsdauer, spezielle Bestimmung

Der Versicherungsschutz ist weltweit während der Dauer der gebuchten Reiseleistung gültig (maximal 90 Tage).

3.1.2 Versicherte Ereignisse

- A ERV gewährt Versicherungsschutz infolge eines der nachgenannten Ereignisse: unvorhersehbare schwere Krankheit, schwere Verletzung, schwere Schwangerschaftskomplikation oder Tod
- einer versicherten Person,
 - einer mitreisenden Person,
 - einer nicht mitreisenden Person, die dem Versicherten sehr nahesteht.
- B Ist die Person, welche den Abbruch, den Unterbruch oder die Verlängerung der Reiseleistung durch ein versichertes Ereignis auslöst, mit der versicherten Person weder verwandt noch verschwägert, so besteht ein Leistungsanspruch nur, wenn Letztere die Reise allein fortsetzen müsste.
- C Leidet eine versicherte Person an einer chronischen Krankheit, ohne dass deswegen die Reiseleistung bei Abschluss der Versicherung bzw. bei Buchung oder vor Antritt der Reiseleistung infrage gestellt erscheint, so zahlt ERV die entstehenden versicherten Kosten, wenn die Reiseleistung wegen unvorhersehbarer, schwerer akuter Verschlimmerung dieser Krankheit abgebrochen werden muss oder als Folge der chronischen Krankheit der Tod eintritt (vorbehalten Ziff. 1.1).

3.1.3 Versicherte Leistungen

- A Massgebend für die Beurteilung des Leistungsanspruchs ist das Ereignis, welches eine folgende Leistung auslöst. Vorgängige oder nachträgliche Ereignisse werden nicht berücksichtigt. **Die maximale Versicherungssumme beträgt CHF 50 000.– pro Person und Ereignis.**
- B Bei Eintritt des versicherten Ereignisses übernimmt ERV
- die Kosten
 - für die Überführung in das nächste für die Behandlung geeignete Spital,
 - eines medizinisch betreuten Nottransports in das für die Behandlung geeignete Spital am Wohnort der versicherten Person.Es entscheiden allein die Ärzte von ERV über die Notwendigkeit sowie die Art und den Zeitpunkt dieser Leistungen;
 - die Kosten einer notwendigen Such- und Bergungsaktion, wenn die versicherte Person als vermisst gilt oder geborgen werden muss;
 - die Organisation und die Kosten für die behördlich verfügbaren Formalitäten, wenn eine versicherte Person auf der Reise stirbt. Zudem übernimmt ERV die Kosten der Kremation ausserhalb des Wohnstaates oder die Mehrkosten zur Erfüllung des internationalen Abkommens über Leichenbeförderungen (Mindestvorschriften wie Zinksarg oder -auskleidung) sowie die Rückschaffung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person;
 - die Mehrkosten einer unplanmässigen Rückreise, und zwar auf der Basis 1. Klasse mit der Bahn und Economy-Klasse mit dem Flugzeug;
- C Der Entscheid über die Notwendigkeit sowie die Art und den Zeitpunkt dieser Leistungen obliegt ERV.

3.1.4 Ausschlüsse

- A Die versicherte Person ist verpflichtet, die Leistungen über die Alarmzentrale in Anspruch zu nehmen und diese vorgängig durch die Alarmzentrale oder ERV genehmigen zu lassen. **Ansonsten sind die Leistungen auf maximal CHF 400.– pro Person und Ereignis begrenzt.**
- B **Leistungen sind ausgeschlossen:**
- ohne medizinische Indikation (z.B. bei adäquater medizinischer Versorgung vor Ort usw.) oder wenn kein Arzt an Ort und Stelle konsultiert wurde;
 - wenn das Leiden, welches Anlass zur Intervention gab, eine Komplikation oder Folge einer bei Versicherungsbeginn oder bei Buchung oder vor Antritt der Reiseleistung bereits geplanten medizinischen Behandlung oder Operation war.

3.1.5 Vorgehen im Schadenfall

- A Um die Leistungen von ERV zu beanspruchen, ist bei Eintritt eines versicherten Ereignisses die Alarmzentrale oder ERV unverzüglich zu verständigen.
- B Folgende Dokumente müssen ERV u.a. eingereicht werden:
- die Buchungsbestätigung (Original oder Kopie),
 - ein Arztzeugnis mit Diagnose, offizielle Atteste, die Bescheinigung des Todesfalles, Quittungen, Rechnungen zu versicherten zusätzlichen Kosten, Reisebillette und/oder Polizeirapporte (Originale),
 - die Kopie der Kreditkarten Abrechnung über die bezahlte Reiseleistung.

3.2 Servicedienstleistungen

- A Alle Servicedienstleistungen beinhalten die Organisationen, nicht aber eventuelle daraus folgende Kosten, wenn Dienstleister beauftragt werden. Die Alarmzentrale kommuniziert über eventuelle Folgekosten im Voraus. ERV haftet nicht für Schäden, die mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Institution eingetreten sind, für Vermögensschäden oder Folgen von Informationen eines medizinischen Informationsdienstes.
- B Im Notfall steht die Alarmzentrale der versicherten Person mit einem 24-Stunden-Service während 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Sie organisiert:
- einen rückzahlbaren Kostenvorschuss bis CHF 5000.– pro Person, wenn eine versicherte Person im Ausland hospitalisiert werden muss (Rückzahlung innert 30 Tagen nach Rückkehr an den Wohnort);
 - internationales Krisenmanagement;
 - die Übermittlung von Nachrichten an die Angehörigen;
 - die administrative Überweisung an eine Botschaft oder an einen Anwalt;
 - die Benachrichtigung von Transportunternehmen und Hotel bei verspäteter Anreise;
 - den Pannendienst bei einem Kraftfahrzeug bis max. 3.5 t (gilt ausschliesslich in Europa);
 - einen rückzahlbaren Bargeldvorschuss in der Höhe von CHF 2000.– (Rückzahlung innert 30 Tagen nach Rückkehr an den Wohnort) wenn der versicherten Person auf der Reise sämtliches Bargeld gestohlen oder sie beraubt wird und keine andere Möglichkeit zur Beschaffung von Bargeld besteht;
 - die Sperrung von Mobiltelefonen, Kredit- und Kundenkarten bei Diebstahl, Beraubung und Verlust;
 - die Beratung der versicherten Person bei kleineren medizinischen Problemen im Reiseland oder die Vermittlung einer Telefonnummer eines lokalen Arztes.

4 Glossar

- A **Ausland**
Als Ausland gelten nicht die Schweiz und nicht das Land, in dem die versicherte Person einen ständigen Wohnsitz hat.
- B **Behördliche Anordnung**
Unter behördlicher Anordnung ist jede Weisung und Verfügung seitens einer offiziellen Behörde zu verstehen (Haft, Ein- oder Ausreisesperren, Schliessung der Grenzen und/oder des Luftraums, Quarantäne usw.). Sie hat einen verpflichtenden Charakter.
- Beraubung**
Diebstahl unter Anwendung oder Androhung von Gewalt.
- E **Elementarereignis**
Plötzliches, unvorhersehbares Naturereignis, welches Katastrophencharakter aufweist. Das schadenstiftende Ereignis wird dabei durch geologische oder meteorologische Vorgänge ausgelöst.

Epidemie

Eine Epidemie ist eine im überdurchschnittlichen Masse örtlich und zeitlich begrenzt auftretende Infektionskrankheit, sofern sie eine Bedrohung für Leib und Leben darstellt.

Expedition

Eine Expedition ist eine mehrtägige wissenschaftliche Entdeckungs- oder Forschungsreise in eine entlegene und unerschlossene Region oder eine Bergtour ab einem Basislager hin zu Höhen über 7000 M ü. M. Dazu zählen auch Touren im extrem abgeschiedenen Flachland wie an den beiden Polen oder beispielsweise in Spitzbergen, der Wüste Gobi, der Sahara, dem Urwald im Amazonasgebiet oder Grönland sowie die Erforschung spezifischer Höhlensysteme.

Extremспорт

Ausüben aussergewöhnlicher sportlicher Disziplinen, wobei der Betreffende höchsten physischen und psychischen Belastungen ausgesetzt ist (z.B. Ironman Hawaii-Distanz).

G Grobe Fahrlässigkeit

Grob fahrlässig handelt, wer eine elementare Vorsichtspflicht verletzt, deren Beachtung sich jedem verständigen Menschen in der gleichen Lage aufdrängt.

I Isolation/Quarantäne

Isolation oder Quarantäne sind Massnahmen, um Infektionsketten zu unterbrechen und so die Weiterverbreitung einer Infektionskrankheit einzudämmen.

K Krankheit

Krankheit ist jede Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit, die nicht Folge eines Unfalles ist und die eine medizinische Untersuchung oder Behandlung erfordert oder eine Arbeitsunfähigkeit zur Folge hat.

O Öffentliche Transportmittel/Luftfahrzeuge

Öffentliche Transportmittel/Luftfahrzeuge sind alle für die öffentliche Personenbeförderung zugelassenen Luft-, Land- oder Wasserfahrzeuge. Nicht als öffentliche Verkehrsmittel gelten Transportmittel, die im Rahmen von Rundfahrten/Rundflügen verkehren, sowie Mietwagen und Taxis.

P Pandemie

Unter einer Pandemie versteht man die länderübergreifende, globale Verbreitung einer Epidemie.

R Reiseleistung

Als Reiseleistungen gelten beispielsweise die Buchung eines Fluges, einer Schiff-, Bus- oder Bahnfahrt, eines Bustransfers oder eines sonstigen Transportes zum Aufenthaltsort oder zurück bzw. vor Ort die Buchung eines Hotelzimmers, einer Ferienwohnung, eines Wohnmobils, eines Hausbootes oder das Chartern einer Jacht.

S Schweiz

Unter den Geltungsbereich Schweiz fallen die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

T Terrorismus

Als Terrorismus gilt jede Gewalthandlung oder Gewaltandrohung zur Erreichung politischer, religiöser, ethnischer, ideologischer oder ähnlicher Ziele. Die Gewaltandringung oder die Gewaltandrohung ist geeignet, Angst oder Schrecken in der Bevölkerung oder Teilen davon zu verbreiten oder auf eine Regierung oder staatliche Einrichtungen Einfluss zu nehmen.

U Unfall

Unfall ist die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper, die eine Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit oder den Tod zur Folge hat.

Unruhen aller Art

Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen anlässlich von Zusammenrottung, Krawall oder Tumult.

V Vandalismus

Mutwillige, vorsätzliche Beschädigung oder Zerstörung durch unbekannte Dritte.

Versicherte Personen

Die versicherte Person ist der Vertragspartner/Kunde von Cembra und der in den AVB beschriebene Personenkreis. Die versicherten Personen erhalten Versicherungsschutz.

Versicherungsnehmer

Versicherungsnehmer ist die Person, die mit ERV einen Versicherungsvertrag abgeschlossen hat.

W Wertvolle Gegenstände

Als wertvolle Gegenstände gelten u.a. Schmuck mit oder aus Edelmetall, Pelze, Uhren, Feldstecher, Lederbekleidung, Hardware, Mobiltelefone, Foto-, Film-, Video- und Tonausrüstungen, Apparate aller Art, je samt Zubehör.

Wohnort/Wohnstaat

Wohnstaat ist das Land, in dem die versicherte Person ihren zivilrechtlichen Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat bzw. vor Antritt des versicherten Aufenthaltes zuletzt hatte.