

# ERGO

Cestovní Pojišťovna

## Die bessere HotelStorno-versicherung nicht nur bei Reiserücktritt

Vorvertragliche Informationen und Versicherungsbedingungen



Planen Sie  
Ihren Urlaub  
ohne Sorgen

[ergo-cestovni.cz](http://ergo-cestovni.cz)

# In diesem Dokument finden Sie

Vielen Dank, dass Sie uns für Ihre Versicherung gewählt haben.  
Wir glauben, Sie von der Richtigkeit Ihrer Wahl überzeugen zu können.

<b>ERGO Cestovní Pojišťovna in Zahlen</b>	<b>3</b>
<b>Tabelle der Grenzwerte der Versicherungsleistung</b>	<b>3</b>
<b>Bevor Sie die Versicherung erwerben</b>	<b>4</b>
<b>Von uns verwendete Begriffe</b>	<b>7</b>
<b>Häufig gestellte Fragen</b>	<b>9</b>
<b>Worauf bezieht sich die Versicherung nicht</b>	<b>10</b>
<b>Was umfassen die einzelnen Versicherungsarten</b>	<b>11</b>
I. Storno	11
G. Haftung für Schäden	12
J. Reisetörung	12
<b>Wie lauten die allgemeinen Versicherungsregeln</b>	<b>14</b>
<b>Wie verarbeiten wir personenbezogene Daten</b>	<b>17</b>

## ERGO Cestovní Pojišťovna in Zahlen



**1,7 mil.**  
versicherte Klienten pro Jahr



**318**  
kooperierende RBs



**4,8 z 5**  
in Google Reviews



**12**  
Hilfszentren weltweit



**300**  
Experten mit Ortskenntnis



**119 let**  
sind wir für Sie da

## HotelStorno - Tabelle der Limits der Versicherungsleistungen

Was wir Ihnen erstatten (Grenzwerte in CZK)	Standard	Optimal
Storno (Höchstbetrag in Höhe des Gesamtpreises der Unterkunftsleistungen)	✓ <sup>1)</sup>	✓ <sup>1)</sup>
Haftung für Schäden in der Unterkunftseinrichtung	50 000	100 000
Ungenutzter Urlaub	-	10 000 <sup>2)</sup>

**Erläuterungen:** 1) 10-20% Selbstbehalt, 2) 1 000 CZK pro Tag

**Diese Tabelle ist integrierter Bestandteil der Versicherungsbedingungen.**

„Sie reisen. Wir kümmern uns.“

# Bevor Sie die Versicherung erwerben

(vorvertragliche Informationen)

Vor dem Abschluss der Versicherung überlegen Sie sich immer den Charakter Ihrer Reise und aller Aktivitäten, die Sie vorhaben. Vergewissern Sie sich, dass die von Ihnen gewählte Produktvariante und ihre Erweiterung diese Aktivitäten einschließen.

Wenn Sie die Versicherung für einen Dritten außer Ihren nächsten Verwandten vereinbaren, fordern Sie zuerst seine Zustimmung ein und machen Sie ihn mit den Versicherungsbedingungen vertraut.

## Was ist die HotelStorno-Versicherung

Die HotelStorno-Versicherung ist für den Fall gedacht, dass Sie Ihre Unterkunft plötzlich stornieren müssen.

Sie bezieht sich auf zufällige Ereignisse im Zusammenhang mit Reisen (aber niemals Reiseangst), die in den Versicherungsbedingungen näher beschrieben sind und während des Versicherungszeitraums eintreten.

Die HotelStorno-Versicherung kann in zwei Varianten abgeschlossen werden - Standard und Optimal. Beide Optionen beinhalten zumindest die Annullierung der Reise aus schwerwiegenden gesundheitlichen Gründen der Reisenden.

Sie können die Versicherung innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Bestellung der ersten Reisedienstleistung im Zusammenhang mit Ihrer Reise oder Bezahlung der Reise abschließen. Wenn Sie die Reisedienstleistung weniger als 15 Tage vor dem Abreisedatum bestellen oder die Reise bezahlen, müssen Sie die Stornoversicherung am Tag der Bestellung/Zahlung abschließen. Wenn Sie die Fristen für den Abschluss dieser Versicherung nicht einhalten, können wir Ihnen keine Versicherungsleistung gewähren. In diesem Falle haben Sie Anspruch auf Rückerstattung der Prämie.

Beim Reisestorno für ein Land, dessen Sicherheits-, gesundheitliche, politische oder klimatische Situation Reiseangst hervorrufen kann, kann die Versicherungsleistung auf die Hälfte reduziert werden.

Zwecks Umfangsbestimmung des Versicherungsschutzes im Rahmen einer Familie wurde der Sonderbegriff „die nächsten Verwandten“ festgelegt, dessen Definition der Begriffserklärung zu entnehmen ist.

In der Tabelle der Grenzwerte der Versicherungsleistung finden Sie auch Informationen, wann und in welcher Höhe Sie sich an jedem ausbezahlten Schaden selbst zu beteiligen haben (Selbstbehalt).

## Worauf bezieht sich die Versicherung nicht (Ausschlüsse)

Die Versicherung gilt nicht für Ereignisse, die von Ihnen vorsätzlich verursacht werden, gesetzwidrig sind sowie für die unter Ausschlüsse ausdrücklich genannten Ereignisse.

Die Liste der Versicherungsausschlüsse finden Sie auf Seite 10 der Versicherungsbedingungen unter der Überschrift „Wofür die Versicherung nicht gilt“ sowie in der ausführlichen Beschreibung der einzelnen Versicherungsarten. Alle Ausschlüsse sind farbig gekennzeichnet. Lesen Sie sich diese bitte noch vor dem Abschluss des Versicherungsvertrags sorgfältig durch.

Achten Sie auch auf Ihre Pflichten, die in den Versicherungsbedingungen beschrieben sind. Bei ihrer Einhaltung können Sie die Versicherung vollumfänglich in Anspruch nehmen und wir müssen Ihre Versicherungsleistung nicht kürzen oder ablehnen.

## Was kostet die Versicherung und wie lange dauert sie

Den Preis der Versicherung (die Prämie) legen wir üblicherweise für die Laufzeit der Versicherung (einmalige Versicherungsprämie) fest. Der Betrag richtet sich nach dem Preis der Dienstleistung und dem Zweck der Reise. Seine Höhe hängt vom Umfang und von der Laufzeit der gewählten Versicherung, von der Region, vom Zweck der Reise und von der Anzahl sowie dem Alter der Personen ab. Der Versicherungsvertrag kommt mit der Zahlung der Versicherungsprämie zustande, die vor dem Reiseantritt erfolgen muss. Die einmalige Versicherungsprämie steht uns immer in voller Höhe zu, unabhängig vom Grund oder von der Art der Beendigung der Versicherung.

Die Versicherungsprämie ist nicht umsatzsteuerpflichtig und die Versicherungsleistung ist nicht einkommensteuerpflichtig.

Die Versicherung entsteht zum Zeitpunkt der Bezahlung der Versicherungsprämie und dauert bis zum Zeitpunkt des Reiseantritts oder Überschreitens der Staatsgrenze der Tschechischen Republik.

Bevor Sie die Versicherung abschließen, machen Sie bitte mit unserer aktuellen Stellungnahme zur Situation im Ausland bekannt, die Sie auf unserer Website finden. Gleichzeitig sollten Sie sorgfältig alle Empfehlungen des Außenministeriums der Tschechischen Republik oder anderer staatlicher Stellen in Bezug auf Reisen und Reisebeschränkungen beachten.

Die Gültigkeit Ihrer Versicherung kann somit aufgrund dieser unmittelbar vor dem Tag Ihrer Abreise aktuellen Informationen beschränkt sein.

## Wie ist die Versicherung an andere Produkte gebunden

Wir bieten die Versicherung zu denselben Bedingungen separat oder als Ergänzung zu einem anderen Produkt oder einer anderen Dienstleistung (Unterkunft, Reise, Flugticket usw.) an. Das Produkt oder die Dienstleistung können Sie jedoch immer auch ohne Versicherung erwerben.

## Wie erlischt die Reiseversicherung

Die Versicherung endet mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums.

Die Versicherung kann auch anderweitig beendet werden:

- Durch einvernehmliche Vereinbarung.
- Durch Rücktritt vom Vertrag, wenn Sie oder wir falsche Angaben machen.
- Durch Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach dem Fernabschluss des Versicherungsvertrags,

wenn die Versicherung für einen Zeitraum von mehr als einem Monat abgeschlossen wird.

- Durch Kündigung, die innerhalb von 2 Monaten nach dem Abschluss zugestellt wird. Die Versicherung wird innerhalb von 8 Tagen nach dem Kündigungseingang beendet.
- Durch Kündigung innerhalb von 3 Monaten nach Bekanntgabe des Schadensfalls. Die Versicherung wird innerhalb von 30 Tagen nach dem Kündigungseingang beendet.
- Durch Kündigung, die uns innerhalb von 2 Monaten nach Feststellung einer Verletzung der Gleichbehandlungsgrundsätze unsererseits übermittelt wird. Die Versicherung wird innerhalb von 8 Tagen nach dem Kündigungseingang beendet.

### Wo und wie können Sie Beschwerde einlegen

Suchen Sie sich für Ihre Beschwerde den für Sie passenden Weg aus:

- per E-Mail an klient@ergo-cestovni.cz.
- über [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz).
- mit einem Schreiben an ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., Křížikova 237/36a, 186 00 Prag 8, Tschechische Republik.
- telefonisch unter +420 221 860 860.

Mit Ihrer Beschwerde können Sie sich auch an die Tschechische Nationalbank, Na Příkopě 28, 115 03 Prag 1, Tel. +420 224 411 111 wenden.

Zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten wenden Sie sich an:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (Büro des Ombudsmanns des Tschechischen Versicherungsverbands), Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Prag 1, Tel. +420 602 273 096, [www.ombudsman-cap.cz](http://www.ombudsman-cap.cz),
- Česká obchodní inspekce (Tschechische Handelsinspektion), Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2, Tel. +420 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### Wer sind wir und worin sehen wir unsere Aufgabe

Wir sind nicht nur ein Versicherer, wir sind ein Reiseversicherer. Wir sind anders, denn Reisen ist unser Leben. Seit über 100 Jahren.

Wir sind im Bereich der Nichtlebensversicherung tätig. Wie gut wir sind, erfahren Sie unter [www.ergo-cestovni.cz/cs/povinne-informace](http://www.ergo-cestovni.cz/cs/povinne-informace).

Sie finden uns unter der Adresse ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., Křížikova 237/36a, 186 00 Prag 8, Tschechische Republik.

Unsere Identifikationsnummer ist 492 40 196 und wir sind im Handelsregister beim Stadtgericht Prag, Abt. B, Einlegeblatt Nr. 1969 eingetragen.

Unsere Website finden Sie unter [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz), Sie können uns anrufen unter +420 221 860 860 und uns jederzeit eine E-Mail schicken an klient@ergo-cestovni.cz.

Egal, welche Kommunikationsform Sie auswählen, wir werden tschechisch mit Ihnen sprechen.

### Wonach richten wir uns

Wir stehen unter der Aufsicht der Tschechische Nationalbank. Wir sind an die Rechtsordnung der Tschechischen Republik gebunden und eventuelle Streitigkeiten werden durch die Gerichte der Tschechischen Republik entschieden.

Der die Beziehung zwischen Ihnen und uns regelnde Versicherungsvertrag richtet sich insbesondere nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch und den Versicherungsbedingungen.

Wir halten uns auch an den Ethikkodex des Tschechischen Versicherungsverbands, den Ethikkodex des Finanzmarktes (cap.cz) und die internen Regeln der Gruppe ERGO.

### Konsultieren Sie mit uns die Stornogründe

Wenden Sie sich an uns immer dann, wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie Ihre Reise aus schwerwiegenden Gründen stornieren müssen.

Wonach werden Sie gefragt?

- Nach Ihrem Namen und Geburtsdatum,
- was passiert ist, ggf. was für gesundheitliche Probleme Sie haben,
- Nummer der Versicherungspolice,
- Kontakt-Telefonnummer.
- Sie können uns kontaktieren:
  - per E-Mail an klient@ergo-cestovni.cz
  - oder unter der Nummer +420 221 860 860.

### Was Sie im Falle eines Schadens tun sollten

#### Falls die Reise storniert werden muss

- Bitte setzen Sie sich umgehend mit uns in Verbindung, wenn Sie Ihre Reise aus schwerwiegenden Gründen stornieren müssen.
- Lassen Sie sich vom Reisebüro/Dienstleister eine Stornorechnung für die erworbene Reise/Dienstleistung ausstellen.
- Melden Sie den Schadensfall möglichst noch vor dem geplanten Reiseantritt.

#### Bei Haftung für Schäden

- Übernehmen Sie keine Haftung für Schäden ohne unsere Zustimmung und informieren Sie sofort den Assistenzdienst.
- Zahlen Sie dem Geschädigten auch keinen Teil des Schadens.
- Unterschreiben Sie keine Dokumente, deren Inhalt Sie nicht verstehen.
- Informieren Sie den Geschädigten über Ihre Versicherung und geben Sie ihm unsere Kontaktinformationen.

- Versuchen Sie, schriftliche Aussagen des Geschädigten und etwaiger Zeugen zu erhalten.
- Dokumentieren Sie die Umstände des Schadens durch Fotos.

#### **Erleichtern Sie sich die Schadensmeldung**

Um jeden Schaden bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen stets eine sorgfältig ausgefüllte Schadensmeldung. Am einfachsten ist es, den Schaden online zu melden unter [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz). Mit diesem Service kann der Versicherungsfall innerhalb von 7 Werktagen bearbeitet werden. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, füllen Sie alle Felder der Online-Schadensmeldung sorgfältig aus, fügen Sie eingescannte Originalbelege bei und beschreiben Sie möglichst ausführlich die Umstände der Schadensentstehung. Bewahren Sie die Originalbelege zwecks eventueller Überprüfung auf.

Sie können die Schadensmeldung auch ausdrucken und per Post schicken.

#### **Für eine reibungslose Meldung des Schadensfalls bereiten Sie folgende Dokumente vor, z. B.**

- Versicherungsvertrag,
- ärztlicher Bericht,
- Quittungen,
- Quittungen für die ärztliche Behandlung und den Einkauf von Medikamenten,
- Bescheinigung der Schadensentstehung seitens des Transportunternehmens, der Polizei, der Unterkunftseinrichtung, der Autovermietung u. Ä.,
- sofern möglich, bitte Fotodokumentation oder schriftliche Zeugenaussagen beifügen.

Die genaue Liste der für Ihre Art von Anspruch erforderlichen Dokumente finden Sie im Schritt 1 der Online-Meldung.

Wir werden Sie über den Ablauf der Untersuchung des Schadensfalls und die Zahlung der Versicherungsleistung informieren.

## Von uns verwendete Begriffe

Wir bemühen uns, die Versicherungsbedingungen möglichst genau zu formulieren, auch wenn sich nie jedes in Frage kommende Ereignis definieren lässt. Zum besseren Verständnis haben wir für Sie ein Verzeichnis der Grundbegriffe mit genauerer Beschreibung der verwendeten Begriffe erstellt.

Ambulante Versorgung ist ärztliche Versorgung, die keine stationäre Behandlung im Krankenhaus erfordert.

Wertsachen sind Antiquitäten, Juwelenschmuck, Pelzwaren, Edelsteine und Gegenstände, die Edelmetalle enthalten.

Reisedienst ist eine einzelne Reiseleistung (Flugticket, Fahrkarte, Unterkunft, Mietwagen usw.).

Europa bezeichnet alle Länder Europas, die Länder an der Mittelmeerküste (Ägypten, Marokko, Tunesien, Türkei usw.), die Azoren, die Kanarischen Inseln und Madeira.

Eine Expedition ist eine im Voraus organisierte Reise zum Erzielen besonderer sportlicher oder wissenschaftlicher Leistungen.

Ein Massenversicherungsfall ist ein durch die gleiche Ursache eingetretenes Ereignis, von dem mehr als 3 Ihrer Mitarbeiter betroffen sind.

Grobe Fahrlässigkeit ist Ihre Fahrlässigkeit von höchster Intensität, die durch eine besonders schwere Pflichtverletzung, Unachtsamkeit und Rücksichtslosigkeit gekennzeichnet ist. Dazu gehört auch die Missachtung von Betriebsvorschriften oder Anweisungen (z.B. in Wasserparks, auf Skipisten) oder die Nichtbenutzung von Schutzausrüstung (z.B. Schoner, Helme, Handschuhe).

Chronische Erkrankung ist eine Erkrankung, die zum Zeitpunkt des Versicherungsabschlusses bestand oder die in den letzten 6 Monaten vor der geplanten Abreise gesundheitliche Komplikationen, eine Änderung der Medikation oder des Behandlungsregimes verursacht hat. Bei der Stornoversicherung handelt es sich um die 6 Monate vor dem Versicherungsabschluss. Eine unheilbare Krankheit wird nicht als automatisch als chronisch betrachtet.

Als einzelne Sache gilt auch ein Satz Ihrer Sachen, die einen ähnlichen oder den gleichen Charakter oder Zweck haben (zum Beispiel Kamera mit Zubehör), auch wenn sie nicht gleichzeitig erworben wurden.

Als Kompensationstabelle gilt die Liste von Körperschäden durch Unfall, nach welcher die Höhe der Auszahlung wegen bleibender Folgen bewertet wird. Die Tabelle ist integrierter Bestandteil der Versicherungsbedingungen und ist auf unserer Website verfügbar.

Jagdtätigkeit ist jede Tätigkeit im Zusammenhang mit der Jagd auf Wild oder andere Wildtiere, sowohl in freier Wildbahn als auch in geschlossenen Jagdgebieten, mit Ausnahme des Fischfangs. Sie umfasst insbesondere die Jagd mit Schusswaffen, Bogen, Armbrust, Fallen oder anderen zulässigen Methoden, die Fährtenjagd, die Treibjagd, den Fallenfang, die Falkneri sowie alle vorbereitenden und begleitenden Tätigkeiten wie den Aufenthalt im Jagdgebiet, den Umgang mit Waffen und Jagdaus-

rüstung, den Transport des erlegten Wildes, die Teilnahme an Jagdveranstaltungen oder organisiertem Fallenfang, Ausbildungsmaßnahmen und die Schießervorbereitung.

Als Raub gilt die Aneignung der versicherten Sache unter Gewaltausübung oder unmittelbarer Gewaltandrohung.

Manuelle Arbeit ist jede entlohnte Tätigkeit außer Büro- oder leitender Tätigkeiten.

Wir sind die ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., mit Sitz Křížkova 237/36a, 186 00 Prag 8, Tschechische Republik.

Unsere Identifikationsnummer ist 492 40 196 und wir sind im Handelsregister beim Stadtgericht Prag, Abt. B, Einlegeblatt Nr. 1969 eingetragen.

Die nächsten Verwandten sind Eltern und Kinder, das heißt unversorgte Personen bis 26 Jahre. Ferner zählen der Ehemann oder die Ehefrau, registrierte Partner und der Lebensgefährte oder die Lebensgefährtin dazu, die in einem gemeinsamen Haushalt leben.

Als Summenversicherung wird eine Versicherung bezeichnet, bei welcher Ihnen im Schadensfall ein im Voraus vereinbarter Betrag ausbezahlt wird. Dabei ist die tatsächliche Schadenshöhe unerheblich.

Als persönliche Sachen gelten das Gepäck und Sachen des persönlichen Bedarfs, die für den jeweiligen Reisezweck üblich sind. Diese Sachen sind Ihr Eigentum und Sie haben sie auf die Reise mitgenommen oder während der Reise erworben. Wird eine Versicherung von Sachen vereinbart, die dem Arbeitgeber gehören (zum Beispiel Handy, Notebook), zählen diese auch zu den persönlichen Sachen.

Versicherungspolice ist die Bestätigung über die von Ihnen abgeschlossene Versicherung.

Versicherungsereignis ist ein zufälliges Ereignis, das in den Versicherungsbedingungen beschrieben ist, während der Versicherungslaufzeit eingetreten ist und uns zur Versicherungsleistung verpflichtet.

Versicherungsrisiko ist eine konkrete Situation, bei welcher ein Versicherungsereignis eintreten kann.

Versicherungsleistung ist die Summe, die wir Ihnen für den Versicherungsfall auszahlen.

Versicherungsnehmer ist die Person, die den Versicherungsvertrag mit uns abgeschlossen hat.

Versicherter ist die im Versicherungsvertrag benannte Person, auf welche sich diese Versicherung bezieht.

Folgebehandlung ist medizinische Versorgung, die Ihnen nach der Behandlung einer akuten Erkrankung oder einer Unfallverletzung gewährt wird. Ob eine Behandlung als Folgebehandlung angesehen wird, entscheidet der Arzt unseres Assistenzdienstes in Abstimmung mit Ihrem behandelnden Arzt.

Mitreisende sind die Personen, die mit Ihnen reisen und in der gleichen Police, ggf. im gleichen Reisevertrag angeführt sind.

Selbstbehalt ist der Betrag, mit welchem Sie sich an jedem ausgezahlten Schadensersatz beteiligen.

Schadensfall ist ein Ereignis, aus welchem Ihnen ein Schaden entstanden ist. Dieser kann zur Auszahlung der Versicherungsleistung führen.

Schadensversicherung ist eine Versicherung, bei welcher Ihnen im Schadensfall die Versicherungsleistung im Rahmen der vereinbarten Grenzwerte in der tatsächlichen Schadenshöhe ausgezahlt wird.

Tabelle der Grenzwerte der Versicherungsleistung (Tabelle) ist die Übersicht über die höchstmöglichen Summen, die wir Ihnen für die Versicherungsfälle leisten, die im Rahmen einer Auslandsreise während der Versicherungslaufzeit eintreten. In der Tabelle sind auch die Grenzwerte der Teilleistungen und Ihr Selbstbehalt für jeden zu deckenden Schaden angegeben.

Als Terrorismus gilt eine berechnende Gewaltausübung oder Gewaltandrohung. Üblicherweise richtet sich diese Gewalt gegen unbeteiligte Personen mit dem Ziel, Angst hervorzurufen, um politische, religiöse oder ideologische Ziele zu erreichen.

Unfall ist eine plötzliche, durch äußere Einflüsse oder Ihre körperliche Kraft unabhängig von Ihrem Willen verursachte Störung Ihrer Gesundheit. Schwerere Unfälle können zum Tod führen oder bleibende Folgen haben.

Frühzeitiger Abschluss bedeutet, dass die Stornoversicherung mehr als 5 Monate vor der geplanten Abreise abgeschlossen wird.

Als Heimatland gilt das Gebiet der Tschechischen Republik.

Sie sind die Person, die den Versicherungsvertrag mit uns abschließt oder in diesem Vertrag als der/die Versicherte angeführt ist.

Eine Reise ist eine im Voraus zusammengestellte Kombination von Reisedienstleistungen, die Ihnen ein Reisebüro zu einem Gesamtpreis verkauft.

Der Arbeitnehmer ist eine Person, die in einem arbeitsrechtlichen oder ähnlichen Verhältnis zum Arbeitgeber steht oder eine gewerbetreibende natürliche Person.

Der Arbeitgeber ist eine gewerbetreibende juristische oder natürliche Person, auf deren Arbeitnehmer sich die Versicherung bezieht.

Als Elementarereignis gilt die zerstörende Wirkung von Naturkräften. Hierbei handelt es sich vor allem um Brand, Explosion, unmittelbaren Blitzanschlag, Sturm, Hochwasser oder Überschwemmung, Hagelschlag, Erdbeben, Absturz von Fels- oder Erdmasse, Abgang von Lawinen, Fall von Bäumen oder Masten, Erdbeben, vulkanische Tätigkeit u. Ä.

## Häufig gestellte Fragen

Nicht jeder hat die Zeit und Lust die langen Texte der Versicherungsbedingungen zu lesen. Aus diesem Grund haben wir für Sie eine Übersicht von Fragen und Antworten zusammengestellt, damit Sie das Wesentliche erfahren.

### **Kann ich mich versichern lassen, auch wenn ich mich langfristig in ärztlicher Behandlung befinde?**

Ja, die Versicherung gilt auch für chronisch kranke Personen. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Ihr Gesundheitszustand 6 Monate vor der geplanten Abreise stabil ist, also dass Ihre Erkrankung keine gesundheitlichen Komplikationen, keinen Wechsel der Medikamente oder der Therapie verursacht. Bei der Stornoversicherung handelt es sich um die 6 Monate vor dem Versicherungsabschluss.

### **Was versteht man unter Selbstbehalt?**

Der Selbstbehalt ist ein konkreter Betrag oder eine in Prozent angegebene Summe, mit welcher Sie sich an jedem ausgezahlten Schadensersatz beteiligen. Bei einem Schaden in Höhe von 10.000 CZK und 20 % Selbstbehalt werden Ihnen 8.000 CZK ausgezahlt. Beim Versicherungsabschluss können Sie wählen, ob Sie die Variante mit oder ohne Selbstbehalt wünschen.

### **Wozu dient die Stornoversicherung?**

Eine Stornoversicherung ist für den Fall vorgesehen, dass Sie Ihre Unterkunft plötzlich stornieren müssen. Ein Grund dafür kann zum Beispiel eine ernsthafte akute Erkrankung oder ein Unfall, der stationäre Behandlung im Krankenhaus erfordert, der Tod Ihres nächsten Verwandten oder eine weitreichende Beschädigung Ihrer Wohnung sein.

Die Höhe des Selbstbehalts, die Sie für jeden Schadensfall zahlen, finden Sie in der Tabelle der Höchstbeträge und im Text dieser Versicherungsbedingungen.

### **Bis wann kann ich eine Stornoversicherung abschließen?**

Sie können die Versicherung innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Bestellung der ersten Reisedienstleistung im Zusammenhang mit Ihrer Reise oder Bezahlung der Reise abschließen. Wenn Sie die Reisedienstleistung weniger als 15 Tage vor dem Abreisedatum bestellen oder die Reise bezahlen, müssen Sie die Stornoversicherung am Tag der Bestellung/Zahlung abschließen. Wenn Sie die Fristen für den Abschluss dieser Versicherung nicht einhalten, können wir Ihnen keine Versicherungsleistung gewähren. In diesem Falle haben Sie Anspruch auf Rückerstattung der Prämie.

### **Bis wann bin ich durch die Stornoversicherung geschützt?**

Die Stornoversicherung besteht bis zur Inanspruchnahme der Dienstleistung bzw. bis zur Überschreitung der Grenze des Heimatlands. Damit ist zum Beispiel die Abfertigung am Flughafen oder die Grenzüberschreitung bei Auslandsreisen mit Ihrem eigenen Fahrzeug gemeint.

### **Gilt die Versicherung auch für Dienstreisen?**

Ja, sie gilt sowohl für Privatreisen als auch für Dienstreisen.

## Worauf bezieht sich die Versicherung nicht

(allgemeine Ausschlüsse)

Um klarzustellen, wozu Ihre Versicherung dient, werden hier Fälle genannt, für die Ihre Versicherung nicht gilt. Damit sind vor allem Situationen gemeint, in denen der Schaden durch folgende Umstände entsteht:

1. Ihre vorsätzliche Handlung oder die Handlung Dritter, die Sie zu einer solchen Handlung veranlassen;
2. Ihre grobe Fahrlässigkeit, was jedoch nicht für die Haftpflicht- oder Rechtsschutzversicherung gilt;
3. Konsum von Alkohol, Rauschmitteln oder psychotropen Substanzen;
4. geistige Störung oder psychische Erkrankung, einschließlich Depression;
5. Ihre Erkrankung an AIDS;
6. unabwendbare Ereignisse, die auch bei größter Anstrengung nicht verhindert werden können (z.B. Pandemien, Epidemien, Streiks und andere Arten von Arbeitsunterbrechungen);
7. ein nukleares Leck oder Strahlung durch radioaktive Brennstoffe oder Abfälle, Wirkung von nuklearen, chemischen oder biologischen Waffen;
8. Kriege, bürgerliche Unruhen, erklärte oder nicht erklärte Militäraktionen, Bürgerkriege, Invasionen, Aufstände, Revolutionen, Rebellion, Militärputsch oder gewaltsame Machtübernahme;
9. Reisen in ein Gebiet, das wir als Kriegsgebiet bezeichnet haben, oder in dem das Außenministerium von Reisen abgeraten hat;
10. Transport von kriegsrelevantem Material in ein Gebiet, das wir als Kriegsgebiet bezeichnet haben oder in dem das Außenministerium von Reisen abgeraten hat;
11. Terrorismus und jede andere Gewalttat, an der Sie teilgenommen haben;
12. Ihre Teilnahme an Reisen in Gebiete mit extremen Klima- oder Naturbedingungen und an Expeditionen (zum Beispiel Polarexpedition, Wüstenexpeditionen, Höhlenforschungen u. Ä.);
13. Organisation von Notfallmaßnahmen zur Rettung Ihres Lebens oder Ihrer Lokalisierung an abgelegenen Orten oder in Gebieten mit extremen Bedingungen (z.B. in Aufstandsgebieten, in den Bergen, in tiefen Wäldern, auf dem offenen Meer, an dünn besiedelten Gebieten);
14. Ihre Teilnahme an oder Ihr Training für Kraftfahrzeugrennen;
15. Fliegen mit einem Flugzeug oder Hubschrauber, außer als Passagier in einem registrierten Personenflugzeug oder Hubschrauber;
16. Jagdaktivitäten;
17. andere sportliche Aktivitäten als die, für die Sie versichert sind;
18. professionelle sportliche Aktivitäten jeglicher Art und die Teilnahme an sportlichen Wettkämpfen (einschl. Training oder von einer Schule, einem Sportverein oder einer anderen Freizeitorganisation organisierte Veranstaltungen), es sei denn, es wurde eine Versicherung in der entsprechenden Sportart abgeschlossen (siehe Übersicht Welche Sportarten wir versichern).

Darüber hinaus sind wir zu keiner Versicherungsleistung verpflichtet, wenn:

19. der Schaden erst als Folge des ursprünglichen Schadens eintritt;
20. Ihre Unterkunfts- und Rückreisekosten vom Assistenzdienst nicht im Voraus genehmigt wurden;
21. der Schaden durch Ihr Verhalten oder das Verhalten Ihres Mitreisenden verursacht wurde (z.B. unzureichende Zeitreserve, Beginn einer Strafe, Nichtgenehmigung des Urlaubs); dies gilt jedoch nicht für die Haftpflicht- oder Rechtsschutzversicherung;
22. ein Subjekt existiert, mit dem Sie in einem Vertragsverhältnis stehen (z. B. ein Transportunternehmen, ein Reisebüro, ein Arbeitgeber oder ein Subjekt, dessen Vorschriften Sie einhalten müssen (z. B. der Staat oder eine Behörde), und dieses Subjekt in erster Linie zum Ersatz des verursachten Schadens verpflichtet ist;
23. Sie durch eigenes Verschulden die Bedingungen für die Einreise/Ausreise an den/vom Zielort oder die Bedingungen am Ort des Umsteigens auf das Anschlussverkehrsmittel nicht erfüllen;
24. ein umfassendes Eingreifen der Staatsgewalt oder der öffentlichen Verwaltung stattgefunden hat;
25. allgemeine Quarantäne angeordnet wurde (in Ihrer Region, Gemeinde oder Straße u. Ä.);
26. Sie länger als 14 Tage in einem Gebiet bleiben, das im Laufe Ihres Aufenthalts von uns als Kriegsgebiet bezeichnet wurde oder für welches das Außenministerium eine Reisewarnung herausgegeben hat. Wir werden die Versicherung nicht kündigen, wenn es aus objektiven Gründen nicht möglich ist, das Gebiet zu verlassen.

Weitere eventuelle Einschränkungen der Gültigkeit Ihrer Versicherung finden Sie jeweils neben den einzelnen Versicherungsarten.

# Was umfassen die einzelnen Versicherungsarten

(besondere Versicherungsbedingungen)

In diesem Abschnitt werden verschiedene Schwierigkeiten beschrieben, auf die sich die Versicherung beziehen kann. Den genauen Umfang Ihrer Versicherung entnehmen Sie bitte der Tabelle der Grenzwerte der Versicherungsleistung in der Einleitung der vorliegenden Versicherungsbedingungen.

## I. Storno

Im Zeitraum zwischen der Organisation der Reise und der eigentlichen Abreise können viele unerwartete Ereignisse eintreten. Einige davon können Sie zwingen, Ihre Reise zu stornieren. In solchen Fällen ist diese Versicherung genau das Richtige für Sie.

Falls Sie eine Situation zwingt, Ihre Reise zu stornieren, teilen Sie uns diesen Umstand bitte unverzüglich mit, damit wir Sie beraten können, wie Sie im Einzelfall am besten vorgehen sollen. Andernfalls kann die Versicherungsleistung angemessen gekürzt werden.

Sie sollten Ihre Reise sofort stornieren, wenn Sie feststellen, dass Sie nicht ausreisen können.

Bei der Meldung des Schadens legen Sie uns bitte Unterlagen vor, die die Gründe für den Reiserücktritt belegen, z. B. Stornorechnung, Reisevertrag, Flugticket, vor dem Reiserücktritt ausgestelltes ärztliches Attest, das das Datum des Auftretens der Krankheit oder Verletzung und die Diagnose enthält, Sterbeurkunde, Bescheinigung über die für Sie angeordnete persönliche präventive Quarantäne, Bescheinigung über Ihre Nichtzulassung zum Transportmittel oder Staat. Gleichzeitig bitten wir Sie, uns alle weiteren Unterlagen zukommen zu lassen, die wir von Ihnen anfordern.

Für alle Versicherungsfälle wird Ihnen, Ihren Familienmitgliedern und weiteren versicherten Personen insgesamt höchstens der Grenzwert der in Ihrer Police angeführten Versicherungsleistung gewährt. Gleiches gilt auch dann, wenn mehrere separate Versicherungsverträge abgeschlossen wurden.

Bei der Stornoversicherung versichern wir Sie, Ihre Familie und alle Ihre Mitreisenden in einem Versicherungsvertrag bis zu einem Höchstbetrag von 300.000 CZK. Alle von Ihnen bezahlten Reiseleistungen sind in diesem Betrag enthalten.

### I.1 Stornogebühren (Schadensgebühren)

1. Wenn Sie die Reise nicht antreten können, erstatten wir Ihnen die Stornogebühren, die Sie an die Unterkunft oder das Reisebüro vom Preis der im Voraus bezahlten Reiseleistungen für die Stornierung zahlen müssen, wenn Sie die Reise nicht antreten konnten wegen:
  - 1.1 Krankenhausaufenthalt oder Bettlägerigkeit nach Entscheidung des behandelnden Arztes für Sie oder einen Mitreisenden,
  - 1.2 Krankenhausaufenthalt oder Bettlägerigkeit aufgrund einer Entscheidung des behandelnden Arztes für Ihren nächsten Angehörigen, der nicht an derselben Reise teilnehmen sollte, wenn Sie ihn an den Tagen der geplanten Reise betreuen müssen; gilt nur für eine Betreuungsperson,
  - 1.3 Ihres Todes, Ihres Mitreisenden, Ihren nächsten Angehörigen, Geschwistern oder Großeltern oder den nächsten Angehörigen eines Familienmitglieds, das an derselben Reise teilnehmen sollte,
  - 1.4 des Todes Ihres nächsten Angehörigen, der nicht an der gleichen Reise teilnehmen sollte, weniger als 30 Tage vor der Abreise,
  - 1.5 Krankenhausaufenthalt aufgrund einer Schwangerschaft oder die Einstufung als Risikoschwangerschaft bei Ihnen oder einer Ihrer nächsten Verwandten innerhalb von zwei Monaten vor dem voraussichtlichen Geburtstermin,
  - 1.6 Vergewaltigung von Ihnen oder Ihren nächsten Verwandten.
2. Weitere Gründe für einen Reiserücktritt sind
  - 2.1 ungewollter Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund von organisatorischen Änderungen oder der Schließung des Arbeitgebers, der nach Abschluss des Versicherungsvertrags eintritt und Ihnen oder Ihrem Mitreisenden widerfährt,
  - 2.2 Scheidungsverfahren, das nach Abschluss des Versicherungsvertrags eingeleitet wurde und an dem Sie und Ihr Mitreisender beteiligt sind,
  - 2.3 Ablegen einer Nachprüfung, wenn das Nichtbestehen der Prüfung nach Abschluss des Versicherungsvertrags erfolgte und der Termin für die Nachprüfung feststeht,
  - 2.4 Größere Schäden an Ihrer Wohnstätte weniger als 30 Tage vor der Abreise, wenn Ihre Anwesenheit an den Tagen Ihrer geplanten Reise nachweislich erforderlich ist.
3. Ihr Selbstbehalt für jeden Schadensfall beträgt 20 % und 10 % bei Stornierungen aufgrund von Krankenhausaufenthalten oder Tod von Ihnen oder einem Mitreisenden.
4. Einem Mitreisenden, der nicht Ihr nächster Verwandter ist, werden die Stornogebühren nur dann ersetzt, wenn er/sie allein ausreisen müsste.
5. Sie können die Versicherung innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Bestellung der ersten Reisedienstleistung im Zusammenhang mit Ihrer Reise oder Bezahlung der Reise abschließen.
6. Wenn Sie die Reisedienstleistung weniger als 15 Tage vor dem Abreisedatum bestellen oder die Reise bezahlen, müssen Sie die Stornoversicherung am Tag der Bestellung/Zahlung abschließen.

### Worauf bezieht sich die Versicherung nicht

1. Wir sind nicht zur Zahlung verpflichtet, wenn
  - 1.1 Sie, das Reisebüro oder ein anderer Reisedienstleister die Reisepläne oder Vorhaben ändern, einschließlich Änderungen in der Reisebuchung oder Dienstleistung,
  - 1.2 das Reisebüro oder der Reisedienstleister Ihre Reise storniert,
  - 1.3 Sie die Reise früher als das Reisebüro oder der Reisedienstleister stornieren, wenn offensichtlich ist, dass diese die Reise selbst stornieren würden,
  - 1.4 Sie kein Visum oder keinen Urlaub erhalten,
  - 1.5 wenn Sie Ihren Abflug verpassen oder nicht zum Abflug erscheinen, von der Beförderung ausgeschlossen oder nicht abgefertigt werden usw.,
  - 1.6 eine wichtige, jedoch vertretbare Person (Fahrer, Schiffskapitän, Reisebegleiter u. Ä.) an Ihrer Reise nicht teilnehmen kann,
  - 1.7 ein Mitreisender, der nicht Ihr nächster Angehöriger ist, nicht mit Ihnen reisen kann
  - 1.8 Sie nicht an einen Ort reisen wollen, der nicht direkt durch besondere Umstände bedroht ist oder wenn sich diese Umstände nicht wesentlich auf die Erbringung der Reisedienstleistungen auswirken,
  - 1.9 am Zielort ungünstige klimatische Bedingungen vorherrschen,
  - 1.10 Sie die Fristen für den Abschluss der Versicherung nicht einhalten.
2. Nicht als Grund für die Reigestornierung gelten ferner
  - 2.1 Erkrankung oder Unfall, bei denen zum Zeitpunkt des Versicherungsabschlusses eine Behandlung oder die für die Diagnosestellung oder Behandlung erforderlichen Untersuchungen stattgefunden haben,
  - 2.2 Ihre chronische Erkrankung,
  - 2.3 psychische Störungen oder psychische Krankheiten, einschließlich Depressionen, außer bei deren erstmaliger Manifestation oder Auftreten,
  - 2.4 ein Unfall, den Sie bei bewusster Missachtung von Rechtsvorschriften und Empfehlungen erleiden,
  - 2.5 geplante Operationen und Untersuchungen,
  - 2.6 eine flächendeckend angeordnete Quarantäne (in Ihrer Region, Gemeinde oder Straße, usw.),
  - 2.7 gesundheitliche Veränderungen im Zusammenhang mit der Einnahme oder dem Konsum von Alkohol, Betäubungsmitteln oder psychotropen Substanzen.
3. Kosten, die dem Leistungserbringer erst mit Ihrer Ausreise entstehen, wie zum Beispiel Versicherungsprämien, fakultative Ausflüge, Flughafensteuer, werden nicht auf die Stornogebühren angerechnet.

4. Sie, Ihr Verwandter oder eine Ihnen nahestehende Person dürfen nicht der behandelnde Arzt sein.

### G. Haftung für Schäden in einer Unterkunftseinrichtung (Schadensversicherung)

1. Wir entschädigen Sie für alle Schäden, die an der Unterkunftseinrichtung, in der Sie während Ihrer Reise übernachtet haben, entstanden sind und für die Sie nach den Gesetzen der Tschechischen Republik oder des betreffenden Landes haften.
2. Entscheidet ein Gericht oder eine andere befugte Stelle über den Schadenersatz, so erbringen wir die Versicherungsleistungen erst nach Rechtskraft der Entscheidung.

### Worauf bezieht sich die Versicherung nicht

1. Die Versicherung deckt nicht die Haftung für Schäden, die:
  - 1.1 auf die Ausübung eines Berufs oder einer sonstigen beruflichen Tätigkeit zurückzuführen sind,
  - 1.2 an geliehenen, gemieteten oder Ihnen zur Aufbewahrung anvertrauten Gegenständen entstanden,
  - 1.3 an Gegenständen, die Ihnen zur Nutzung, zum Besitz, zur Beförderung oder zur Verarbeitung übergeben werden,
  - 1.4 auf die Nutzung von Fahrzeugen, Schiffen oder Flugzeugen zurückzuführen sind,
  - 1.5 auf Informationen oder Ratschläge zurückzuführen sind,
  - 1.6 durch Ihr Tier oder ein Ihnen anvertrautes Tier verursacht wurden,
2. Darüber hinaus sind wir nicht verpflichtet, in folgenden Fällen Schadenersatz zu leisten:
  - 2.1 bei einem über den Geltungsbereich der Rechtsvorschriften hinaus anerkannten Schaden,
  - 2.2 bei einem Schaden, der nicht in einem Sachschaden (z. B. Vermögensschaden) besteht,
  - 2.3 bei einem Schaden, für den Sie gegenüber einem Mitreisenden oder einem nächsten Angehörigen verantwortlich sind,
3. Darüber hinaus gilt die Versicherung nicht für Folgendes:
  - 3.1 seelische Qualen,
  - 3.2 persönliches Unglück,
  - 3.3 den Preis für besondere Beliebtheit,
  - 3.4 unentgeltliche Arbeit

### J. Reisetörung

Es kann sein, dass Sie Ihre Reise aus zwingenden Gründen verkürzen, unterbrechen oder verlängern müssen. Dann wird Ihnen diese Versicherung gute Dienste leisten.

Sollte eine Situation eintreten, die es erforderlich macht, Ihre Reise zu verkürzen, zu unterbrechen oder zu verlängern, teilen Sie uns dies bitte unverzüglich mit, damit wir Sie über die beste Vorgehensweise beraten können. Andernfalls können wir die Zahlung des Versicherungsanspruchs ablehnen.

Legen Sie uns bei der Schadensmeldung bitte Dokumente vor, die die Gründe für die Verkürzung, Unterbrechung oder Verlängerung Ihrer Reise belegen, z. B. Ihren Reisevertrag, Ihr Flugticket, die Rechnungen für die Unterkunft, einen Polizeibericht, einen ärztlichen Bericht, eine Sterbeurkunde oder eine Bescheinigung über Ihre Quarantäne. Gleichzeitig bitten wir Sie, uns alle weiteren Unterlagen zukommen zu lassen, die wir von Ihnen anfordern.

### J.3 Ungenutzter Urlaub (Summenversicherung)

1. Wir entschädigen Sie für jeden nicht genutzten Urlaubstag, wenn Sie gezwungen sind:
  - 1.1 Ihre Reise aufgrund einer schweren akuten Erkrankung, eines Unfalls oder des Todes einer Person, die über denselben Versicherungsvertrag versichert ist und an derselben Reise teilnimmt, abzubrechen,
  2. Wir entschädigen Sie auch, wenn Sie gezwungen sind, Ihre Reise aus folgenden Gründen zu unterbrechen:
    - 2.1 Krankenhausaufenthalt Ihres nächsten Verwandten oder eines nahen Mitarbeiters,
    - 2.2 Tod des nächsten Verwandten, eines Geschwisters, eines Großelternteils, des nächsten Verwandten des Ehegatten oder eines nahen Mitarbeiters,

- 2.3 die Vergewaltigung des nächsten Verwandten,
- 2.4 erhebliche Schäden an Ihrem Eigentum, die nach Ihrer Abreise entstanden sind, wenn Ihre sofortige Anwesenheit nachweislich erforderlich ist,
3. Die Verkürzung oder Unterbrechung Ihrer Reise muss mehr als 24 Stunden vor Ihrer geplanten Rückkehr erfolgen.
4. Ihr Anspruch auf Entschädigung beginnt am Tag nach der Unterbrechung oder Verkürzung der Reise

### Worauf bezieht sich die Versicherung nicht

1. Wir sind nicht verpflichtet, für eine Verkürzung, Unterbrechung oder Verlängerung der Reise zu zahlen
  - 1.1 innerhalb von 24 Stunden vor Ihrer planmäßigen Rückkehr,
  - 1.2 die nicht vorab von unserem Assistenzdienst genehmigt wurde,
  - 1.3 aufgrund einer Änderung Ihrer Reisepläne oder -absichten,
  - 1.4 wenn Sie kein Visum erhalten, usw.,
  - 1.5 wenn Sie den Grund dafür vorhersehen konnten, bevor Sie ins Ausland gereist sind oder die Reiseleistung in Anspruch genommen haben.



# Wie lauten die allgemeinen Versicherungsregeln

(allgemeine Versicherungsbedingungen)

## 1. Was ist eine Stornoversicherung

- 1.1 Die Stornoversicherung bietet Ihnen Versicherungsschutz, wenn Sie Ihre Unterkunft aus schwerwiegenden Gründen plötzlich stornieren müssen. Sie bezieht sich jedoch nicht auf Reiseangst.

## 2. Wie kommt der Versicherungsvertrag zustande

- 2.1 Für diese Versicherung gilt das Gesetz Nr. 89/2012 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch (im Folgenden „Gesetz“ genannt), sowie sonstige allgemein verbindliche Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik. Sie wird ebenfalls in den vorliegenden Versicherungsbedingungen oder weiteren Vereinbarungen des Versicherungsvertrags geregelt. Dieser unterliegt der Rechtsordnung der Tschechischen Republik, und Streitigkeiten werden von den Gerichten der Tschechischen Republik entschieden.
- 2.2 Der Versicherungsvertrag wird mit uns durch die Zahlung der Versicherungsprämie abgeschlossen.
- 2.3 Wir stellen Ihnen die Versicherungspolice aus, wo Angaben zu Ihrer Person sowie zu weiteren versicherten Personen gemacht werden und die Vertragsnummer, die Vertragslaufzeit und der Versicherungsumfang, die Höhe der Versicherungsprämie und das Datum des Vertragsabschlusses angegeben werden.
- 2.4 Der Versicherungsvertrag und die Rechtshandlungen betreffend die Versicherung bedürfen der Schriftform. Diese gilt auch bei elektronischem oder telefonischem Kontakt als erfüllt, sofern für uns die Möglichkeit besteht, Ihre Person zu identifizieren.
- 2.5 Bei jeder Änderung Ihrer personenbezogenen Daten einschließlich der Kontaktadresse sind Sie verpflichtet, uns über diese zu informieren.

## 3. Wie legen wir die Versicherungsprämie fest

- 3.1 Bei der Stornoversicherung bestimmen wir die Versicherungsprämie anhand des Preises der Dienstleistungen, für welche die Versicherung abgeschlossen wird.
- 3.2 Die Versicherungsprämie legen wir für die gesamte Versicherungsdauer (einmalige Versicherungsprämie) fest, und ihre Höhe und Fälligkeit werden im Versicherungsvertrag festgelegt.
- 3.3 Die einmalige Versicherungsprämie für die Stornoversicherung (auch in Kombination mit einer Reiseversicherung) ist immer in voller Höhe zu zahlen, unabhängig vom Grund oder der Art der Beendigung der Versicherung.

## 4. Wer kann versichert werden

- 4.1 Versichert sind die im Versicherungsvertrag namentlich genannten Personen. Wir versichern Staatsbürger der Tschechischen Republik sowie fremde Staatsangehörige.

## 5. Ab wann gilt die Versicherung

- 5.1 Die Stornoversicherung entsteht zum Zeitpunkt der Bezahlung der Versicherungsprämie und dauert bis zum Zeitpunkt des Reiseantritts oder Überschreitens der Staatsgrenze der Tschechischen Republik.
- 5.2 Im Versicherungsvertrag werden der Beginn und das Ende der Versicherung genannt.
- 5.3 Die Gültigkeit der Versicherung kann durch unsere Stellungnahme oder Empfehlung des Außenministeriums (ggf. sonstiger Organe der staatlichen Verwaltung) zur Lage im Ausland und zu Reisebeschränkungen beschränkt werden.

## 6. Wie erlischt die Versicherung

- 6.1 Durch den Ablauf der vereinbarten Laufzeit.
- 6.2 Durch einvernehmliche Vereinbarung.
- 6.3 Durch Rücktritt vom Vertrag, wenn Sie oder wir falsche Angaben machen.
- 6.4 Durch Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach dem Fernabschluss des Versicherungsvertrags, wenn die Versicherung für einen Zeitraum von mehr als einem Monat abgeschlossen wird.
- 6.5 Durch Kündigung, die innerhalb von 2 Monaten nach dem Abschluss zugestellt wird, wobei die Versicherung innerhalb von 8 Tagen nach Kündigungseingang beendet wird.
- 6.6 Durch Kündigung, die innerhalb von 3 Monaten nach der Meldung des Schadensfalls zugestellt wird. Die Versicherung wird innerhalb von 30 Tagen nach dem Kündigungseingang beendet.
- 6.7 Durch Kündigung, die uns innerhalb von 2 Monaten nach Feststellung einer Verletzung der Gleichbehandlungsgrundsätze unsererseits übermittelt wird. Die Versicherung wird innerhalb von 8 Tagen nach dem Kündigungseingang beendet.

Im Falle einer Kündigung behalten wir die geleistete Versicherungsprämie und Sie haben Anspruch auf Versicherungsleistungen aus Versicherungsfällen, die bis Ende der Versicherung eingetreten sind.

## 7. Was hat Einfluss auf die Höhe der Versicherungsleistung

- 7.1 Die Versicherungsleistung wird Ihnen im Umfang gemäß dem Versicherungsvertrag gewährt.

- 7.2 Wenn Sie mehrere Versicherungsverträge über die gleichen Versicherungsrisiken mit uns abschließen, wird die Versicherungsleistung nur einmalig gewährt.
- 7.3 Die Versicherungsleistung erbringen wir innerhalb von 15 Tagen nach dem Abschluss unserer Ermittlungen zum Versicherungsfall.
- 7.4 Die Versicherungsleistung gewähren wir Ihnen in inländischer Währung, und zwar umgerechnet nach dem zum Eintrittszeitpunkt des Versicherungsfalls geltenden Devisenkurs der Tschechischen Nationalbank.
- 7.5 Verletzen Sie eine der in den Versicherungsbedingungen oder in den Rechtsvorschriften festgelegten Pflichten, können wir Ihre Versicherungsleistung entsprechend kürzen.
- 7.6 Beim Reiserücktritt für ein Land, dessen Sicherheits-, gesundheitliche, politische oder klimatische Situation Reisebedenken hervorrufen kann, kann die Versicherungsleistung auf die Hälfte reduziert werden.
- 7.7 Bei der Schadensmeldung machen Sie bitte vollständige, wahrheitsgemäße und nicht verzerrte Angaben. Ansonsten kann die Versicherungsleistung in vollem Umfang abgelehnt werden.
- 7.8 Zeigen sich während der Versicherungslaufzeit Folgen eines Ereignisses, das noch vor Beginn der Versicherung eingetreten ist, kann die Versicherungsleistung verweigert werden.
- 7.9 Wir können Ihnen Versicherungsschutz und Versicherungsleistungen nur dann gewähren, wenn dies in keinem Widerspruch zu Rechtsvorschriften, Sanktionen, Embargos, Verboten oder Beschränkungen der Tschechischen Republik, der Europäischen Union oder der Vereinten Nationen steht. Das Gleiche gilt für Beschränkungen, die von den Vereinigten Staaten von Amerika auferlegt werden, sofern diese Beschränkungen nicht gegen die Vorschriften der Tschechischen Republik oder der Europäischen Union verstoßen.

## **8. Wie erfolgt der Übergang der Rechte aus der Versicherungsleistung**

- 8.1 Ansprüche, die Ihnen bei einem Versicherungsfall gegenüber Ihrer Krankenkasse entstehen, gehen auf uns über.
- 8.2 Wird Ihnen durch einen Dritten ein einforderbarer Schaden herbeigeführt, geht dieses Recht bis zur Höhe der Ihnen ausgezahlten Versicherungsleistung auf uns über.

## **9. Welche Schritte müssen Sie im Schadensfall unternehmen**

- 9.1 Unternehmen Sie alle Anstrengungen, um den Schaden abzuwenden oder den Schadensumfang zu reduzieren.
- 9.2 Teilen Sie uns unverzüglich mit, dass Sie einen Schaden erlitten haben, machen Sie darüber vollständige, wahre und unverfälschte Angaben.
- 9.3 Füllen Sie alle Felder des Schadensprotokolls sorgfältig aus, fügen Sie Originaldokumente bei und beschreiben Sie die Umstände des Schadens so gut wie möglich.
- 9.4 Weisen Sie nach, dass der Schaden während der Laufzeit der Versicherung entstanden ist.
- 9.5 Sollten Sie eine andere ähnliche Versicherung abgeschlossen haben, teilen Sie uns bitte die Versicherungsgesellschaft mit.
- 9.6 Sorgen Sie dafür, dass wir das Recht auf Schadenersatz gegenüber Dritten geltend machen können.
- 9.7 Im Falle eines Gesundheitschadens erteilen Sie die Zustimmung zur Einsicht in Ihre Krankendokumentation, ggf. zu Ihrer Untersuchung durch unseren Arzt.
- 9.8 Wenn Sie einen Polizeibericht benötigen, um den Schaden zu beweisen, melden Sie ihn sofort der örtlichen Polizei.

## **10. Wie lange dauert die Schadensermittlung**

- 10.1 Nach Ihrer Schadensfallmeldung leiten wir unverzüglich das Schadensermittlungsverfahren ein. Wir sind verpflichtet, das Verfahren innerhalb von 3 Monaten abzuschließen. Diese Frist kann in Abstimmung mit Ihnen verlängert werden.
- 10.2 Sollen die Ermittlungen aus von Ihnen zu vertretenden Gründen nicht fortgesetzt werden können, wird die Ermittlungsfrist für die Dauer des Hindernisses ausgesetzt.
- 10.3 Sollten die Ermittlungen nicht rechtzeitig abgeschlossen werden können, teilen wir Ihnen die entsprechenden Gründe mit.
- 10.4 Sofern Sie den Schadensfall ausreichend belegen, wird Ihnen auf Verlangen eine Vorauszahlung auf die Versicherungsleistung gewährt.

## **11. Wo und wie können Sie Beschwerde einlegen**

- 11.1 Suchen Sie sich für Ihre Beschwerde den für Sie passenden Weg aus:
- per E-Mail an klient@ergo-cestovni.cz.
  - über [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz).
  - mit einem Schreiben an ERGO Cestovni Pojišt'ovna, a. s., Křížikova 237/36a, 186 00 Prag 8, Tschechische Republik.
  - telefonisch unter +420 221 860 860.

11.2 Mit Ihrer Beschwerde können Sie sich auch an die Tschechische Nationalbank, Na Příkopě 28, 115 03 Prag 1, Tel. +420 224 411 111 wenden.

11.3 Zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten wenden Sie sich an:

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (Büro des Ombudsmanns des Tschechischen Versicherungsverbands), Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Prag 1, Tel. +420 602 273 096, [www.ombudsmanap.cz](http://www.ombudsmanap.cz),
- Česká obchodní inspekce (Tschechische Handelsinspektion), Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2, Tel. +420 296 366 360, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **12. Was ist die Marketingeinwilligung**

12.1 Mit dem Abschluss des Versicherungsvertrags willigen Sie in die Verarbeitung aller mitgeteilten personenbezogenen Daten zur Übermittlung von Geschäftsmitteilungen und Angeboten ein.

12.2 Sollten Sie der Übermittlung nicht zustimmen, informieren Sie uns bitte per E-Mail oder per Post.

## **13. Wie wir die Versicherungsbedingungen anpassen**

13.1 Wir sind berechtigt, die Versicherungsbedingungen von bereits abgeschlossenen Versicherungsverträgen einseitig zu ändern, und zwar zu Ihren Gunsten.

13.2 Damit die Änderung gültig ist, sind wir verpflichtet, Sie über diese zu informieren und Ihnen die Gelegenheit zu geben, innerhalb von 30 Tagen Stellung zu nehmen.

13.3 Sollten Sie innerhalb dieser Frist keine Stellungnahme abgeben, gilt die Änderung als akzeptiert.

13.4 Bei negativer Stellungnahme per E-Mail oder per Post können Sie den Versicherungsvertrag auch kündigen. Ihr Vertrag erlischt dann am Tag des Kündigungseingangs.

13.5 Sollten Sie der Änderung nicht zustimmen, kann der Versicherungsvertrag 30 Tage nach Wirksamkeit der Änderung gekündigt werden.

# Wie verarbeiten wir personenbezogene Daten

(DSGVO)

Erlauben Sie uns, Sie über den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten, insbesondere im Zusammenhang mit Ihrer abgeschlossenen Versicherung, zu informieren. Der Schutz Ihrer Privatsphäre und Ihrer Daten ist für uns oberstes Gebot, und daher legen wir viel Wert sowohl auf die Sicherheit unserer internen Systeme als auch auf die Wahl unserer Partner. Gleichzeitig befolgen wir die Vorgaben des Tschechischen Verbandes der Versicherungsunternehmen, dessen Mitglied wir sind.

## Wer ist der Verwalter Ihrer personenbezogenen Daten

Der Verwalter Ihrer personenbezogenen Daten ist ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s. mit Sitz in Křižíkova 237/36a, 186 00 Prag 8 - Karlín, Tschechische Republik. Unsere Identifikationsnummer ist 492 40 196 und wir sind im Handelsregister beim Stadtgericht Prag, Abt. B, Einlegeblatt Nr. 1969 eingetragen.

- Sie können uns auf die Weise kontaktieren, die Ihnen am besten passt:
- per E-Mail an klient@ergo-cestovni.cz,
- über [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz),
- mit einem Schreiben an Křižíkova 237/36a, 186 00 Prag 8 - Karlín, Tschechische Republik,
- telefonisch unter +420 221 860 860.

## Wo und wie Sie fragen können

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten (DSB), an den Sie sich mit allen Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten oder mit Beschwerden wenden können.

Sie können ihn kontaktieren:

- per E-Mail an [dpo@ergo-cestovni.cz](mailto:dpo@ergo-cestovni.cz),
- über das Online-Formular unter [www.ergo-cestovni.cz](http://www.ergo-cestovni.cz),
- mit einem Schreiben an unseren eingetragenen Firmensitz.

Sie können sich auch an das Büro für den Schutz personenbezogener Daten wenden, Pplk. Sochora 27, 170 00 Prag 7 - Holešovice, Tschechische Republik, Tel.: +420 234 665 111, E-Mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

## Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir

Für Zwecke des Abschlusses eines Versicherungsvertrages und der Schadensabwicklung können wir Ihre personenbezogenen Daten, wie z. B. Vor- und Nachname, Geburtsnummer, Geburtsdatum, Wohnanschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse verarbeiten. Dies sind die erforderlichen Identifikations- und Kontaktinformationen. Im Falle eines Gesundheitsschadens können wir auch Daten über Ihre Gesundheit verarbeiten.

Wenn Daten über Ihren Gesundheitszustand erforderlich sind, um das Versicherungsrisiko zu bewerten und zu

zeichnen, werden wir diese ausschließlich mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung verarbeiten.

Bei jedem Besuch unserer Website werden auf unserem Server aus Sicherheitsgründen alle Identifizierungsdaten (IP-Adresse) und weitere Angaben (Datum, Uhrzeit, betrachtete Seite) gespeichert. Wir verwenden keine Java Applets oder Active X Controls.

Unsere Website verwendet Cookies, die Ihnen die Nutzung unserer Internetdienste erleichtern können. Wir verwenden diese Daten ausschließlich zu statistischen Zwecken und gewährleisten Ihre vollständige Anonymität.

Um Cookies zu blockieren, wählen Sie die entsprechende Option in Ihrem Internet-Browser aus (in der Regel unter Einstellungen -> Datenschutz). Nach dieser Sperrung werden Sie einige Funktionen unserer Website nicht mehr nutzen können.

Wenn Sie uns über unsere Website eine E-Mail senden, die Informationen wie Ihren Namen oder Ihre E-Mail-Adresse enthält, verwenden wir diese Informationen nur, um Ihnen die angeforderten Informationen zu senden. Wenn der Zugang zu bestimmten Seiten von ERGO Cestovní Pojišťovna.cz von der Angabe personenbezogener Daten abhängig ist, verwenden wir diese nur zur Erfüllung unserer Aufgaben und nicht für andere Zwecke.

Um die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern, zeichnen wir mit Ihrer vorherigen Zustimmung Telefongespräche auf unserer Kundenhotline auf. Wenn Sie nicht damit einverstanden sind, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, können Sie andere Kommunikationskanäle nutzen, z. B. E-Mail oder Chat.

## Zu welchen Zwecken erfolgt die Verarbeitung von personenbezogener Daten

Wir benötigen Ihre personenbezogenen Daten, um das Versicherungsrisiko zu bewerten und den Versicherungsvertrag abzuschließen, den Versicherungsvertrag und die damit zusammenhängenden Unterlagen zu verwalten, Versicherungspolice zu versenden oder den Versicherungsfall zu prüfen oder Versicherungsleistungen zu erbringen. Die gesamte Kommunikation mit uns wird überwacht und archiviert, einschließlich der Kundenanrufe. Weder der Abschluss eines Versicherungsvertrages noch die Verwaltung eines Versicherungsvertrages oder die Abwicklung eines Versicherungsfalles sind ohne die Verarbeitung personenbezogener Daten möglich. Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch verarbeiten, um z. B. regulatorische Anforderungen zu erfüllen, für Versicherungsstatistiken oder zur Entwicklung neuer Tarife.

Es handelt sich also um die Verarbeitung personenbezogener Daten, die sich insbesondere aus dem Gesetz Nr. 277/2009 Slg. über Versicherungen und dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg. BGB ergeben. Die Verarbeitung personenbezogener Daten für Direktmarketingzwecke unterliegt unserem berechtigten Interesse gemäß DSGVO.

Unser berechtigtes Interesse ist auch die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Sicherstellung des IT-Betriebs und dessen Sicherheit sowie zur Vorbeugung und Ermittlung, insbesondere im Hinblick auf den Verdacht auf Versicherungsbetrug.

### **Wie speichern wir die personenbezogenen Daten**

Wir speichern Versicherungsverträge mit Ihren personenbezogenen Daten auf unseren internen Systemservern und können Ihnen auf Anfrage Auszüge daraus zur Verfügung stellen.

Bei der Vereinbarung einer Versicherung in elektronischer Form kommt der Vertrag in einzelnen Schritten zustande, die durch die technische Lösung des Online-Systems festgelegt sind. Bei der Eingabe Ihrer Versicherungsdaten können Sie so eventuelle Fehler im System identifizieren und korrigieren.

### **Was geschieht, wenn Sie Ihre personenbezogenen Daten nicht bereitstellen**

Wenn Sie es ablehnen, Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen, können wir leider keinen Versicherungsvertrag, bzw. Ihren Versicherungsfall nicht abwickeln.

### **Wie lange verarbeiten wir Ihre personenbezogene Daten**

Wir sind berechtigt, Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer des Versicherungsvertrags oder der sich daraus ergebenden Verpflichtungen aufzubewahren, längstens jedoch 16 Jahre; danach werden Ihre personenbezogenen Daten vernichtet.

Nach Ablauf der normalen Verjährungsfrist nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch, d.h. nach 4 Jahren, werden Ihre personenbezogenen Daten in unserem IT-System pseudonymisiert und bis zur tatsächlichen Vernichtung aufbewahrt.

Personenbezogene Daten werden auch aufgrund gesetzlicher Archivierungspflichten, insbesondere aufgrund von Steuer- und Buchhaltungsvorschriften, gespeichert.

### **Wem ermöglichen wir den Zutritt zu Ihren personenbezogenen Daten**

Wir haben nur in Ausnahmefällen das Recht, Ihre personenbezogenen Daten einem Dritten offenzulegen, und zwar ausschließlich im Rahmen der Ermittlung Ihres Versicherungsfalles oder bei der Verwaltung Ihres Versicherungsvertrages.

Zu Ihren personenbezogenen Daten haben wir, unsere Mitarbeiter oder Auftragsverarbeiter, insbesondere IT-Dienstleister, Assistance-Unternehmen, Rückversicherer oder Versicherungsvermittler Zugang.

Bei Interesse finden Sie auf unserer Website eine vollständige Liste der Auftragsverarbeiter, einschließlich einer Beschreibung ihrer Tätigkeiten.

### **Was bedeutet automatisierte Entscheidungsfindung**

Die automatisierte Entscheidungsfindung/Profilerstellung erfolgt insbesondere bei der Vereinbarung eines Versicherungsvertrages über unser Online-System, das die Auswahl und den Abschluss der am besten geeigneten Versicherung für Sie schneller und bequemer machen soll.

Alle automatisierten Entscheidungsfindungen basieren auf von uns vordefinierten Regeln, insbesondere auf versicherungsmathematischen Berechnungen.

### **Welche Rechte haben Sie**

Auf Anfrage sind wir verpflichtet, Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu informieren oder diese zu berichtigen.

Falls Sie vermuten, dass wir Ihre Daten im Widerspruch zum Schutz Ihrer Privatsphäre oder zum Gesetz verarbeiten, müssen wir diesen Zustand beseitigen oder erklären. Wenn wir Ihrem Antrag nicht nachkommen, können Sie sich an die Datenschutzbehörde wenden.

Wenn Ihre personenbezogenen Daten im Wege der automatisierten Entscheidungsfindung verarbeitet werden und Sie festgestellt haben, dass diese Verarbeitung gegen den Schutz Ihrer Privatsphäre und Ihres Privatlebens oder gegen das Gesetz verstößt, haben Sie das Recht, Widerspruch einzulegen.

Sie haben auch das Recht auf Löschung (Recht auf Vergessenwerden), das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung und das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Wenn personenbezogene Daten auf der Grundlage Ihrer Einwilligung verarbeitet werden, können Sie diese jederzeit widerrufen.

### **Auf unserer Website im Bereich Datenschutz finden Sie:**

- diese Information,
- eine Übersicht aller Kontaktdaten,
- den Link zum Onlineformular für Anfragen oder Anregungen,
- weitere aktuelle Informationen zu diesem Thema.

<https://www.ergo-cestovni.cz/cs/informace-o-webu>



### **Wir sind nicht nur ein Versicherer, wir sind ein Reiseversicherer**

Wir sind anders, denn Reisen ist unser Leben. Seit über 110 Jahren. Jedes Jahr überprüfen wir persönlich das Niveau der medizinischen Versorgung im Ausland. Wir haben ein Netz von Hilfszentren auf allen Kontinenten aufgebaut. Wir zahlen Forderungen fair innerhalb von 7 Arbeitstagen aus. Mehr als eine Million Kunden pro Jahr machen uns zum tschechischen Marktführer. Sie reisen. Wir kümmern uns..



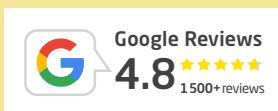
### **Eigener spezialisierter Assistenzdienst**

Ein Leben zu retten, ist etwas anderes als ein Auto abzuschleppen. Unsere Euro-Zentren haben über Jahrzehnte ein Netz bewährter medizinischer Einrichtungen aufgebaut, so dass wir Sie in die Hände der kompetentesten Ärzte im Ausland geben können..



### **Unsere Erfolge**

Der Verband der tschechischen Versicherungsmakler hat uns bereits sechzehn Mal als Versicherungsunternehmen des Jahres ausgezeichnet. Sechzehn Mal hintereinander wurden wir bei den TTG Travel Awards zum Versicherungsunternehmen mit der besten Reiseversicherung gewählt.



#### **ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s.**

Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8

[ergo-cestovni.cz](http://ergo-cestovni.cz)

+420 221 860 860

[klient@ergo-cestovni.cz](mailto:klient@ergo-cestovni.cz)

