

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN DES ZWISCHEN VUELING AIRLINES, S.A. UND EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA ABGESCHLOSSENEN REISEVERSICHERUNGSVERTRAGS

Rahmen einer Rücktrittversicherung

PRÄAMBEL

Gemäß Bestimmungen von Artikel 96.1 des spanischen Gesetzes Nr. 20 vom 14. Juli 2015 über die Ordnung, Aufsicht und Solvabilität von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen und des spanischen königlichen Dekrets 060/2015 vom 20. November 2015, mit dem die entsprechende Durchführungsverordnung genehmigt wird, sei ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die in dieser Klausel enthaltenen Informationen dem Unterzeichner der Versicherung vor Abschluss des Vertrags mitgeteilt wurden.

1. Vorliegender Versicherungsvertrag wurde im Einklang mit der Regelung der Niederlassungsfreiheit mit der spanischen Filiale der französischen Versicherungsgesellschaft Europ Assistance, *société anonyme* französischen Rechts, die dem französischen Versicherungsgesetz unterliegt, Gesellschaftskapital 46.926.941 Euro, eingetragen im Handelsregister (RCS) Nanterre unter der Nummer 451 366 405, mit Geschäftssitz in F - 92633 Gennevilliers Cedex, Promenade de la Bonette, 1 abgeschlossen.

2. Europ Assistance S.A., Sucursal en España ist ordnungsgemäß im Verwaltungsregister der Versicherungsunternehmen der *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* eingetragen und hat ihren Geschäftssitz in ES - 28020 Madrid, Calle Orense 4, 14. Stock.

3. Unbeschadet der Kompetenzen der *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* (DGSFP) ist der für die Aufsicht des Versicherungsunternehmens zuständige Mitgliedsstaat Frankreich, und auf dem Gebiet dieses Staats ist die für die Aufsicht verantwortliche Behörde die *Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution* (ACPR), mit Geschäftssitz in F - 75436 Paris Cedex 09, 4, Place de Budapest, CS 92459.

4. Vorliegender Versicherungsvertrag wird gemäß Bestimmungen des spanischen Gesetzes Nr. 50 vom 8. Oktober 1980 über Versicherungsverträge durch die Allgemeinen, besonderen und speziellen (sofern vorhanden) Versicherungsbedingungen geregelt sowie das spanische Gesetz über die Ordnung, Aufsicht und Solvabilität von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen (Gesetz 20/2015 vom 14. Juli 2015) und die entsprechende Durchführungsverordnung.

5. Die Liquidation der Europ Assistance S.A., Sucursal en España unterliegt nicht der spanischen Rechtsordnung. Der Bericht über die Finanzlage und

die Solvabilität ist auf der Website des Versicherungsunternehmens verfügbar.

6. Bei Reklamationen oder Beanstandungen stellt die Europ Assistance S.A., Sucursal en España den Versicherten einen Reklamationservice zur Verfügung, dessen Regelung auf der Website www.europ-assistance.es konsultiert werden kann.

Reklamationen können von den Unterzeichnern, Versicherten, Begünstigten, geschädigten dritten Personen oder Rechtsnachfolgern einer der vorstehend genannten Personen im Bereich „Kundenschutz“ der Website oder durch schriftliche Mitteilung beim Reklamationservice eingereicht werden:

Servicio de Reclamaciones

C/. Orense, 4 - Planta 14. 28020 Madrid.

Gemäß spanischer Verordnung Orden ECO/734/2004 vom 11. März 2004 und dem spanischen Gesetz 44/2002 vom 22. November 2002 bearbeitet der in eigener Regie handelnde Service innerhalb von maximal zwei Monaten die ihm direkt zur Erledigung zugegangenen schriftlichen Reklamationen.

Hat der Reklamant alle Abhilfen des Reklamationservices ausgeschöpft, kann er sich mit seinen Beschwerden an den Reklamationservice der *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* mit Sitz in **Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid** wenden.

7. Der Vertrag unterliegt der spanischen Gerichtsbarkeit und der Gerichtsstand ist der, an dem der Versicherte seinen gewöhnlichen Wohnsitz hat.

VERSICHERER

Die Europ Assistance S.A., Sucursal en España, mit Geschäftssitz in ES - 28020 Madrid, Calle Orense 4, 14. Stock, befugt und reglementiert durch die *Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution* (ACPR), mit Sitz in 75436 Paris Cedex 09, Nummer 4, Place de Budapest, CS 92459, Frankreich und die *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* des spanischen Wirtschaftsministeriums übernimmt das vertraglich vereinbarte Risiko für ihr Verhalten auf dem Markt.

VERSICHERUNGSNEHMER

Versicherungsnehmer ist **die natürliche oder juristische Person**, die diesen Vertrag mit dem Versicherer abschließt. Der Versicherer übernimmt die sich aus diesem Vertrag ableitenden Verpflichtungen, mit Ausnahme jener, die vom Versicherten zu erfüllen sind.

VERSICHERTER

Der Versicherte ist eine natürliche Person mit **ständigem Wohnsitz in einem beliebigen Land Europas oder einem Mittelmeeranliegerstaat**. Er wird in den Sonderbedingungen genannt, hat einen Flug bei **VUELING** gebucht und vor Reisebeginn diese Versicherung abgeschlossen. Zu diesem Zweck wurden **EUROP ASSISTANCE** seine Daten übermittelt.

Auch Minderjährige im Alter von unter zwei Jahren gelten als Versicherte.

INTERNATIONALE SANKTIONEN

Der Versicherer bietet keinen Versicherungsschutz, haftet nicht für Schadensfälle und erbringt keine Dienstleistungen im Rahmen der Versicherungspolice, die ihn dem Risiko von Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen infolge von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels-/Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Verordnungen der europäischen Union oder der Vereinigten Staaten aussetzen. Nähere Informationen finden Sie auf folgenden Websites:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>,
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

KLAUSEL FÜR US-REISENDE

Handelt es sich bei den Versicherten um US-Bürger oder Personen mit Wohnsitz in den Vereinigten Staaten, die Kuba besuchen, ist nachzuweisen, dass die Reise nach Kuba unter Einhaltung der US-Gesetze erfolgte, um uns die eventuelle Erbringung von Leistungen oder Vornahme von Zahlungen zu ermöglichen.

VERSICHERUNGSZWECK

Diese Versicherung deckt im Falle des Rücktritts von der Reise die Gebühren der Stornierung des Fluges und der Extraserviceleistungen, die der Versicherte auf der Webseite von **VUELING** zusammen mit dieser Reiserücktrittsversicherung aus multikausalen Ursachen gebucht hat. Die Police richtet sich nach diesen allgemeinen Bedingungen. **Die Auszahlung eventueller Entschädigungen aufgrund der Stornierung der gebuchten und durch die Versicherung gedeckten Reise erfolgt in Euro.**

ÖRTLICHER GELTUNGSBEREICH

Der durch diese Police gewährleistete Versicherungsschutz gilt weltweit.

Vorliegende Versicherung garantiert den Schutz in den in der Police vorgesehenen Ländern oder Zielorten; davon ausgenommen sind nachstehende Länder und Gebiete: Nordkorea, Syrien und die Krim. Die Haftpflichtversicherung gilt nicht für Reisen in den Iran.

GEDECKTE RISIKEN

Der Versicherer trägt die folgenden Risiken und erstattet die Stornierungsgebühren zurück, sofern die Rahmen einer Rücktrittversicherung (V12)

Stornierungsgründe zwischen dem Datum des Versicherungsabschlusses und dem Reiseantritt und der Inanspruchnahme der gebuchten Serviceleistungen eintreten, zum Zeitpunkt des Versicherungsabschlusses noch nicht bekannt waren und den Versicherten direkt betreffen :

- Jede Ursache, die durch eine von einem Dritten, wie etwa einer Berufskammer, öffentlichen Behörde oder einem privaten Unternehmen, ausgestellte Bescheinigung nachgewiesen wird, unvorhergesehen eingetreten ist, unvermeidlich war, nicht willentlich vom Versicherten herbeigeführt wurde, in der Police nicht unter den Ausschlussgründen genannt wird und den Antritt der Reise zum vorgesehenen Datum unbedingt und unvermeidlicherweise verhindert.

Rückvergütet werden der Preis des Flugtickets, die Flughafengebühren und während dem Buchungsvorgang miterworbenen Extraserviceleistungen. Keinesfalls werden hingegen Kreditkartengebühren, Steuern und der an **EUROP ASSISTANCE** gezahlte Versicherungsbetrag zurückerstattet.

Zum Zweck der Deckung der Versicherung gelten die folgenden Definitionen :

Schwere Erkrankung: Jede plötzlich eingetretene Beeinträchtigung des Gesundheitszustandes einer Person, die von einem Arzt bescheinigt wird, den Betroffenen zur Bettruhe zwingt und ihn an der Ausübung seiner beruflichen und privaten Tätigkeiten hindert. (covid 19 enthalten)

Schwerer Unfall: Jede Körperverletzung und jeder Sachschaden, der sich aus gewaltsamen, plötzlich eingetretenen, äußeren und vom Betroffenen unbeabsichtigten Ursachen ableitet und deren Folgen den Versicherten an der normalen Rückreise an seinen ständigen Wohnsitz hindert.

Eingeschlossen sind auch die Folgen von Krankheiten und Unfällen, die nach dem Datum des Versicherungsabschlusses eingetreten sind, bzw. von bereits zuvor bestehenden Krankheiten, sofern sich diese zum Zeitpunkt des Versicherungsabschlusses nicht in schwerem Grade geäußert haben. Ebenso sind schwere psychische Erkrankungen unter den von der Versicherung gewährleisteten Bedingungen in die Deckung eingeschlossen.

Aufgrund dieser Vereinbarung sind in Fällen, in denen der Versicherte nicht direkt vom Stornierungsgrund betroffen ist, auch die folgenden Ursachen durch die Versicherung gedeckt:

- Schwere Erkrankung, Unfall mit schweren Körperschäden oder Tod des Ehepartners, der Eltern, Kinder, Geschwister, Großeltern, Enkel, Nichten und Neffen, Schwager und Schwägerinnen, Schiegersöhne und Schwiebertöchter, Schwiegereltern und Lebensgemeinschaftspartners.

Ist von der Erkrankung oder dem Unfall eine andere Person als der Versicherte selbst betroffen, so wird

diese Erkrankung oder der Unfall als schwer betrachtet, wenn sie einen Krankenhausaufenthalt erfordert oder eine unmittelbare Todesgefahr bewirkt. Der Versicherer gewährleistet die Rückvergütung der Stornierungskosten von höchstens einem Begleiter, für den die Reise mitgebucht wurde und der ebenfalls versichert ist.

VERSICHERUNGSSUMMEN

Die Höchstgrenze der Gesamtentschädigung beläuft sich auf den Flugpreis, die Flughafengebühren und den Preis der mitgebuchten Extraserviceleistungen und beschränkt sich auf höchstens 100% des Buchungsbetrags. Keinesfalls werden Kreditkartengebühren, Steuern und der an **EUROP ASSISTANCE** entrichtete Versicherungsbetrag zurückerstattet.

Um Anspruch auf die Rückvergütung der Kosten erheben zu können, muss die Reiserücktrittsversicherung für die in die Buchung eingeschlossenen Reisenden abgeschlossen werden. Für jeden der Reisenden muss daher die Prämie für diese Versicherung eingezahlt werden.

Im Schadensfall wird als Datum der Stornierung der Reise und Extraserviceleistungen immer jenes Datum betrachtet, das in den entsprechenden Bescheinigungen zum Nachweis des Schadensfalls (ärztliches Attest, Totenschein, Krankenseinweisungsschein, usw.) genannt wird. **VUELING** muss von der Stornierung zum Zeitpunkt des Schadensfalls in der Frist von höchstens 48 Stunden nach dem Eintritt desselben benachrichtigt werden. Andernfalls behält sich der Versicherer das Recht vor, die im Falle einer fristgerechten Meldung fällige Entschädigung nicht auszuzahlen.

KLAUSEL DATENSCHUTZAUSKUNFT VERANTWORTLICHER FÜR DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España (im Folgenden das „Versicherungsunternehmen“)
CIF: W-2504100-E
Gesellschaftssitz: Calle Orense, Nummer 4, 28020 Madrid.

Datenschutzbeauftragter (DPO): der DPO kann unter der Adresse des Versicherungsunternehmens schriftlich mit der Betreffangabe „Datenschutzbeauftragter“ oder per E-Mail an die Adresse delegadoprodatos@europ-assistance.es kontaktiert werden.

ZWECK DER VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Die Verarbeitung erfolgt „gemischt“ (automatisierte und nicht automatisierte Verarbeitungen) zu folgenden Zwecken:

- Erfüllung und weitere Entwicklung des aufgrund der Versicherungspolice bestehenden Vertragsverhältnisses.
- Buchhalterische, steuerliche und administrative Verwaltung der Versicherungspolice.

-Einziehung der Prämien und Einreichung anderer Rechnungen.

-Erledigung von Bankeinzugsermächtigungen für die Konten der Unterzeichner.

-Vornahme von Geschäfts- und Marketingaktionen für andere Produkte und Dienstleistungen des Versicherungsunternehmens.

-Durchführung von Studien über den Zufriedenheitsgrad der Kunden.

-Vorbereitung, Erstellung und Ausgabe der Versicherungsunterlagen.

-Vornahme von Risikoanalysen und Analysen der Schadensfälle.

-Vornahme der erforderlichen Bewertungen infolge eines Schadensfalls oder eines durch die Police versicherten Ereignisses.

-Durchführung interner Gutachten oder durch Dritte.

-Schadensabwicklung oder Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen.

-Vornahme aller gesetzlich verbindlichen oder vertraglich vereinbarten Verpflichtungen.

-Ergreifen von Maßnahmen zur Vorbeugung, Ermittlung oder Verfolgung eventueller betrügerischer Handlungen.

-Bei nicht erfolgter Zahlung, das Ausfüllen entsprechender Datenbanken über die Solvabilität sowie allgemeiner von den geltenden Branchenvorschriften festgelegter Datenbanken.

-Statistisch-versicherungsmathematische Zusammenarbeit für die Vorbereitung versicherungstechnischer Studien.

RECHTSGRUNDLAGEN DER VERARBEITUNG

-Ausführung eines Vertrags zwischen dem Unterzeichner der Versicherung, den Versicherten und/oder Begünstigten und dem Versicherungsunternehmen.

-Berechtigtes Interesse.

-Rechtliche Verpflichtung.

EMPFÄNGER DER PERSONENBEZOGENEN DATEN

-Im Versicherungszweig tätige Gesellschaften der gleichen Gruppe des Versicherungsunternehmens.

-Das Kreditinstitut des Versicherungsunternehmens und der Konzerngesellschaften sowie das Kreditinstitut des Verantwortlichen der Daten, um die erteilte Einzugsermächtigung im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen umzusetzen.

-Personen, die als Vermittler oder Vertreiber von Versicherungsprodukten handeln, um die von diesen Personen verwalteten Policen zu bearbeiten.

-Die vom Versicherungsunternehmen ausgewählten Dienstleister, deren Beteiligung zur Bearbeitung der versicherten Unterstützung erforderlich ist.

-Die SEPBLAC (Anti-Geldwäsche-Behörde der spanischen Regierung), um die gesetzlich festgelegten Anforderungen zu erfüllen

-Die *Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones*, gemäß gesetzlichen Bestimmungen.

-Die für den Sachverhalt zuständige Finanzbehörde zur Erfüllung rein rechtlicher und steuerlicher Zwecke.

-Die Öffentlichen Verwaltungen im Rahmen der ihnen übertragenen Zuständigkeiten.

-Bei Lebensversicherungen im Todesfall das bei der *Dirección General de los Registros y del Notariado* geführte Register für letztwillige Verfügungen (*Registro General de Actos de Última Voluntad*) im Einklang mit den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

GESCHÄFTLICHE MITTEILUNGEN

Gemäß Bestimmungen von Artikel 21.2 des spanischen Gesetzes Nr. 34 vom 11. Juli 2002 über Dienste der Informationsgesellschaft und den elektronischen Geschäftsverkehr ist es dem Versicherungsunternehmen gestattet, Informations- und Werbematerial über die von ihm vertriebenen Produkte und Dienstleistungen zu versenden, die dem bereits erworbener Produkte und Dienstleistungen ähneln. Die betroffene Person kann der Zusendung dieser elektronischen Mitteilungen jederzeit anhand einer E-Mail mit der Betreffangabe „KÜNDIGUNG MITTEILUNGEN“ an folgende E-Mail-Adresse widersprechen: baja_cliente@europ-assistance.es

VERARBEITUNG VON DATEN ÜBER DIE GESUNDHEIT

Das Versicherungsunternehmen gibt bekannt, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten über den Gesundheitszustand für die Bearbeitung der versicherten Schadensfälle notwendig ist, unabhängig davon, ob diese anhand eines Gesundheitsfragebogens oder einem beliebigen anderen Fragebogen eingeholt wurden, der gegebenenfalls im Nachhinein vom Versicherten während der Laufzeit des Vertragsverhältnisses eingereicht wurde oder dem Versicherungsunternehmen eventuell durch Dritte (sowohl durch öffentliche als auch private Gesundheitszentren oder anderen - nationalen und internationalen - Gesundheitspflegehelfern, infolge weiterer Untersuchungen oder Arztbesuchen, die vom Versicherungsunternehmen verlangt werden können oder durch sonstige öffentliche oder private Einrichtungen) zugegangen ist.

VERARBEITUNG VON DATEN DRITTER

Werden Daten über Dritte zur Verfügung gestellt, muss der Versicherungsnehmer vorher eine Genehmigung seitens der genannten Dritten bezüglich der Weiterleitung der Daten an das Versicherungsunternehmen für die in vorliegendem Dokument vereinbarten Zwecke einholen.

SPEICHERFRIST DER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Vorbehaltlich einer anders lautenden Einwilligung in diesem Sinne speichern wir die Daten der betroffenen Personen ausschließlich für den Zeitraum in dem sie unsere Kunden sind und für die Dauer des mit ihnen bestehenden Vertragsverhältnisses.

Darauffin werden nur die Mindestdaten für vorgenommene Geschäfte und Transaktionen, die für eventuelle Schadensersatzansprüche bis zum Ablauf der Verjährungsfristen notwendig sind, ordnungsgemäß in gesperrter Form (d.h. zur Verfügung der zuständigen Behörden und für den Schutz des Unternehmens) gespeichert. Generell betragen die Verjährungsfristen nach spanischem Recht zur Prävention von Geldwäsche 10 Jahre, sofern anwendbar und 5 Jahre für Schadensersatzansprüche bei Versicherungen zum Schutz von Personenschäden.

Nach vorstehenden Verjährungsfristen werden die Daten endgültig gelöscht. Im Fall von Personen, die nicht unsere Kunden sind, jedoch in irgendeiner Form Interesse an der Unterzeichnung eines Vertrags mit uns gezeigt haben, speichern wir ihre Daten nur für den Zeitraum der Gültigkeit des vorgelegten Kostenvoranschlags bzw., wurde kein Zeitlimit festgelegt, für den gesetzlich vorgesehenen Zeitraum.

RECHTE DER BETROFFENEN PERSONEN

Die betroffenen Personen können jederzeit unentgeltlich nachstehend aufgeführte Rechte ausüben, indem sie an die Europ Assistance S.A., Sucursal en España, Calle Orense, 4, ES - 28020 Madrid mit der Betreffangabe „Datenschutz“ schreiben und eine Kopie ihres Identitätsnachweises beilegen:

-Widerruf der Einwilligung in die Verarbeitung und Mitteilung der personenbezogenen Daten.

-Zugang zu ihren personenbezogenen Daten.

-Berichtigung unrichtiger oder unvollständiger Daten.

-Antrag auf Löschung ihrer Daten, wenn die Daten, unter anderem, nicht mehr für die Zwecke erforderlich sind, für die sie erhoben wurden.

-Widersetzung gegen die Verarbeitung ihrer Daten.

-Antrag auf Übertragbarkeit ihrer Daten.

-Einreichung einer Beschwerde bei der spanischen Datenschutzbehörde (*Agencia Española de Protección de Datos*) unter folgender Adresse: Calle de Jorge Juan, 6, ES - 28001 Madrid, wenn die Auffassung besteht, dass die Europ Assistance S.A., Sucursal en España gegen ihre Rechte im Sinne des Datenschutzgesetzes verstoßen hat.

Zu diesem Zweck kann die betroffene Person den Datenschutzbeauftragten (DPO) durch schriftliche Mitteilung an die Europ Assistance S.A., Sucursal en España, C/. Orense, 4, ES - 28020 Madrid oder per E-Mail an delegadoprodatos@europ-assistance.es kontaktieren.

FORMALITÄTEN IM SCHADENSFALL

Im Falle des Reiserücktritts hat der Versicherte **EUROP ASSISTANCE** zu benachrichtigen. Dies kann über einen Anruf unter der Nummer **004969380789085**, ein Fax an die Nr. **91.514.98.92** oder auf dem Postweg an die Adresse: **Orense nº 4, planta 10, 28020 Madrid**, erfolgen. Die Meldung kann auch über die Webseite <https://vueling.eclaims.europ-assistance.com> durchgeführt werden. Über Zugriff auf den Bereich

„Onlinebeantragungen“ kann der Antrag auf Rückvergütung gestellt werden. Die Bescheinigungen zum Nachweis der Stornierungsgründe, Rechnungen und betreffenden Belege sind nachzureichen und an die folgende Adresse zu übersenden:

**Apartado de Correos 36046
28020 MADRID**

Sollte der Schadensfall durch mehrere Gründe verursacht worden sein, so wird jeweils der erste eingetretene und vom Versicherten nachgewiesene Vorfälle als Schadensfallursache betrachtet.

Der Versicherte hat **EUROP ASSISTANCE** den Schadensfall in der Frist von höchstens 7 Tagen nach Eintreten desselben zu melden.

Um die Rückvergütung der Kosten in Empfang nehmen zu können, muss der Versicherte die mit Datum versehenen Bescheinigungen vorlegen, welche die Ursachen des Schadensfalls ausreichend nachweisen und vom Versicherer verlangt werden, wie etwa im Falle von:

- Schwere Erkrankung oder Unfall:
 - * Attest des Arztes, der die Person betreut hat, deren Erkrankung oder Unfall die Ursache des Schadensfalls darstellt.
 - * Gegebenenfalls die Unterlagen zum Nachweis des Verwandtschaftsverhältnisses zum Versicherten.
- Tod:
 - * Totenschein
 - * Gegebenenfalls die Unterlagen zum Nachweis des Verwandtschaftsverhältnisses zum Versicherten.
- Einberufungen, die durch die Versicherung gedeckt sind: Offizielle Bescheinigungen, schriftliche Benachrichtigungen.

Für alle übrigen Gewährleistungen: Offizielle Bescheinigungen, Rechnungen und Anzeigen bei der Polizeibehörde oder jedes andere Dokument, mit dem der Schadensfall nachgewiesen werden kann.

IN JEDEM FALL SIND DIE FOLGENDEN UNTERLAGEN VORZUWEISEN:

1. Kopie der bei Vueling durchgeführten Buchung mit der Bestätigung und Aufschlüsselung der gebuchten Serviceleistungen.
2. Rechnung des von Vueling ausgestellten Flugtickets.
3. Die von Vueling ausgestellte Bestätigung, dass das Ticket nicht benutzt wurde.

FORMALITÄTEN IM FALLE VON BEANSTANDUNGEN DURCH DEN VERSICHERTEN

EUROP ASSISTANCE stellt den bei der Gesellschaft Versicherten einen Beanstandungsservice zur Verfügung. Die diesbezüglichen Regelungen können auf der Webseite www.europ-assistance.es abgerufen

werden. Die Beanstandungen können von den Versicherungsnehmern, Versicherten, Begünstigten, geschädigten Dritten oder Rechtsnachfolgern der zuvor genannten Personen im Bereich „Kundenschutz“ auf der Webseite oder durch ein Schreiben an den Beanstandungsservice an die folgende Adresse eingereicht werden:

Adresse: Servicio de Reclamaciones
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID

Dieser unabhängige Service bearbeitet die Beanstandungen und wird in Erfüllung der Bestimmungen des Gesetzes ECO/734/2004 vom 11. März und des Gesetzes 44/2002 vom 22. November in der Frist von 2 Monaten ab Empfang des betreffenden direkt an diesen Service gerichteten Schreibens eine endgültige Entscheidung treffen.

Sind die Möglichkeiten der Beanstandung über den Beanstandungsservice erschöpft, so kann sich der Beschwerdesteller an die Kommission für den Schutz des Versicherten und Teilhabers an Pensionsfonds (die der Generaldirektion für das Versicherungswesen und Pensionsfonds des Wirtschaftsministeriums untersteht) wenden, indem er seine Beschwerde an die folgende Adresse richtet:

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID

AUSSCHLÜSSE

Von der Deckung ausgeschlossen sind die folgenden Umstände:

- A) Jede Ursache, die nicht durch Vorlage entsprechender Bescheinigungen der Stornierungsgründe nachgewiesen wurde.
- B) Die Beträge, die vom oder von den Versicherten von Dritten als Schadenersatz eingefordert werden können.
- C) Handlungen des Versicherten:

1. Die Nichtvorlage der unbedingt notwendigen Reisepapiere vonseiten der Versicherten (Reisepass, Flugtickets, Visen, Impfbestätigungen, usw.), mit Ausnahme der Verweigerung der Visumsausstellung aus ungerechtfertigten Gründen und vorausgesetzt, dass der Versicherte die für die Beantragung notwendigen Amtswegen in den vorgeschriebenen Fristen und der vorgesehenen Form durchgeführt hat.
2. Vom Versicherten absichtlich herbeigeführte Vorfälle.
3. Vorsätzliche Handlungen, Selbstverletzungen und Selbstmord.
4. Vorfälle, die auf sträflichen Leichtsinns, grobe Fahrlässigkeit oder strafbare Handlungen zurückzuführen sind.
5. Jeder Unfall, der eingetreten ist, während sich der Versicherte unter dem Einfluss von Alkohol, Drogen, Rauschgiften, psychotropen Stoffen, Aufputzmitteln

oder anderer ähnlicher Substanzen befand.

Zur Beurteilung des Einflusses dieser Substanzen werden unabhängig von der Art des Unfalls die Begrenzungen berücksichtigt, die zum Zeitpunkt des Schadensfalls gemäß der anwendbaren Gesetzgebung für den Verkehr mit Motorfahrzeugen und die Verkehrssicherheit gelten.

D) Vorfälle:

1. Erklärte oder nicht erklärte Kriege, Aufstände, Terroristenanschläge, Auswirkungen von radioaktiver Strahlung, Volksbewegungen, Grenzschießungen, sowie die bewusste Nichtbefolgung offizieller Verbote.
2. Jede Naturkatastrophe, wie etwa die folgenden Naturerscheinungen: Erdbeben und Meerbeben, außerordentliche Überschwemmungen (einschließlich starker Brandungen), Vulkanausbrüche, atypische Wirbelstürme (einschließlich außerordentlich starker Winde mit Böen von über 135 km/h, Tornados, Brände und Gewitter: Wettererscheinungen mit starken atmosphärischen Störungen, mit Blitzschlag, Donner, Wind und starken Regenfällen, Schnee oder Hagel.)
3. Quarantäne, außer wenn diese dem Versicherten vom behandelnden Arzt verordnet wurde, Epidemien oder Verseuchungen im Zielland.
4. Absagen von Sport-, Kultur-, Freizeit- oder Unterhaltungsveranstaltungen, mit Ausnahme jener, die vom Veranstalter selbst abgesagt werden, wenn die Absage gebührend nachgewiesen werden kann und vorausgesetzt, dass die Teilnahme an dieser Veranstaltung den Hauptreisegrund darstellte. Der Versicherer wird darüber hinaus Bestätigungen anfordern, die die Absicht des Versicherten zur Teilnahme nachweisen können, wie etwa Eintrittskarten oder Anmeldungen, in denen das genaue Veranstaltungsdatum genannt wird.
5. Serviceeinstellung (vorübergehend oder nicht) des Transportmittels infolge der Empfehlung des Herstellers, der zivilrechtlichen Behörde oder Hafenbehörde.
6. Vorfälle, die infolge von Streiks eintreten.
7. Vorfälle, die infolge von Mängeln oder Pannen der Transportmittel eintreten (und bei denen es sich nicht um Straßenschäden oder Schienenstörungen wegen Lawinen, Schneefällen oder Überschwemmungen handelt).

Wenn der Vorfall zum Zeitpunkt des Versicherungsabschlusses oder der Buchung der Reise, der Unterkunft und/oder ähnlicher Buchungen bereits bekannt war, außer es kann bewiesen werden, dass es sich um die Folgen einer Panne oder eines Mangels an einem Transportmittel handelt, der zur Stornierung des Fluges geführt hat, weil dieses Transportmittel zur Anfahrt zum Flughafen, von dem der gebuchte Flug startete, benutzt werden sollte. Der Versicherer wird Bescheinigungen zum Nachweis dieser Ursache verlangen (Bestätigung des Kranwagens, Polizeiprotokoll oder Bescheinigung der Transportgesellschaft, die für den Flughafentransfer benutzt wurde). Diese Bescheinigungen müssen das Datum und die Uhrzeit des Vorfalls enthalten, der die Stornierung verursacht hat.

8. Nichterreichen der Mindestanzahl von Passagieren/Buchungen für die Durchführung der Reise oder Overbooking.
9. Schadensfälle, die durch Konkurs, Zahlungseinstellung oder Nichterfüllung des Vertrags mit dem Serviceleister, mit dem die abgeschlossene Versicherung in Verbindung steht.

10. Nichtvorhandensein von unvorhergesehenen Vorfällen oder einfach nur der Wunsch, die Reise nicht durchzuführen.

E) Berufliche/finanzielle Situation

1. Änderungen im Zusammenhang mit der Berufsgenehmigung und/oder Urlaubsbewilligung des Versicherten, mit Ausnahme einseitiger Entscheidungen des Unternehmens, bei dem der Versicherte beschäftigt ist.
2. Veränderungen der wirtschaftlichen und finanziellen Umstände des Versicherten, mit Ausnahme der folgenden Fälle:
 - Arbeitslosigkeit von Angestellten, die mehr als sechs Monate in zeitlich unbegrenztem Arbeitsverhältnis gestanden haben und zum Zeitpunkt der Buchung der Reise nicht mit einer Kündigung rechnen mussten.
 - Arbeitsantritt in einem neuen Unternehmen, vorausgesetzt dass sich diese Notwendigkeit nach dem Abschluss der Versicherung ergibt und zum Zeitpunkt der Buchung der Reise nicht zu erwarten war.
 - Verlängerung des Arbeitsvertrags, die dem Versicherten erst nach der Buchung der Reise bekanntgegeben wird.
 - Zwangsversetzung des Versicherten an einen Ort außerhalb dem seines ständigen Wohnsitzes aus beruflichen Gründen und

für eine Dauer von über drei Monaten, sowie an einen Ort in mehr als 300 km Entfernung von seinem ständigen Wohnsitz.

F) Krankheiten:

1. Vorbestehende Krankheit: Schadensfälle infolge chronischer oder vorbestehender Krankheiten des Versicherten, sofern es sich nicht um unerwartete Verschlechterungen handelt, die den Versicherten an der Durchführung der Reise hindern.

Chronische oder vorbestehende Krankheiten in zunächst stabilisiertem Zustand, in deren Verlauf der Patient im Zeitraum von 30 Tagen vor dem Abschluss der Police Dekompensationen oder Verschlimmerungen des Zustandes erleidet.

2. Die Weigerung des Versicherten, sich von einem begutachtenden Arzt untersuchen zu lassen, wenn die

Versicherungsgesellschaft ein solches Gutachten für notwendig hält.

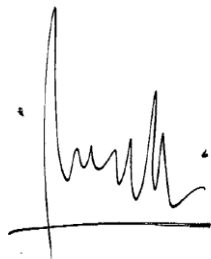
3. Wenn die Reise zum Zweck einer Schönheits-, oder medizinischen Behandlung stattfindet, Impfungen nicht erfolgt sind oder Gegenanzeigen gegen solche Impfungen vorliegen. Im Falle der Unmöglichkeit, an bestimmten Zielorten empfohlene vorbeugende Behandlungen zu befolgen, sowie im Falle eines freiwilligen Schwangerschaftsabbruches, Behandlungen gegen Alkoholsucht, des Konsums von Drogen oder Betäubungsmitteln, sofern diese nicht von einem Arzt verordnet und in angemessener Form eingenommen werden.

G. Nichtvorhandensein von unvorhergesehenen Vorfällen oder einfach nur der Wunsch, die Reise nicht durchzuführen.

Am... bestätigt der Unterzeichner, schriftlich und vor Unterzeichnung des Vertrags alle von der Durchführungsverordnung des spanischen Gesetzes über die Ordnung, Aufsicht und Solvabilität von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen vorgeschriebenen Informationen erhalten zu haben.

Vom Unterzeichner der Versicherungspolice gelesen und angenommen, der ausdrücklich die in den Allgemeinen, besonderen und speziellen Bedingungen der vorliegenden Versicherungspolice enthaltenen Einschränkungs- und Ausschlussklauseln akzeptiert.

**Europ Assistance S.A. Der Versicherungsnehmer
Sucursal en España**



Europ Assistance, S.A.
Sucursal en España