

# ACE REISEVERSICHERUNG

## PRODUKTINFORMATIONSBLATT

### Zur Reiserücktritts- und Reiseversicherung

Ihre Reiserücktritts- und Reiseversicherungspolice wurde speziell für Kunden von Transavia erarbeitet, die ihren Wohnsitz in Deutschland haben, und sie wird von der ACE European Group Limited gezeichnet.

Dies ist eine Zusammenfassung der Deckung, die nicht alle Bestimmungen und Bedingungen Ihrer Police enthält; diese entnehmen Sie bitte den Unterlagen zur Police.

Die hier angegebenen Informationen sind eine Zusammenfassung der Deckung und können als ein kurzes Merkblatt verwendet werden. Dieses Merkblatt enthält nicht alle Bestimmungen, Bedingungen und Ausschlüsse der Police; diese Informationen entnehmen Sie bitte den Aktuellen Versicherungsbedingungen. Nehmen Sie sich bitte Zeit, um sich zu vergewissern, dass Sie die Deckung, die Sie damit erhalten, verstanden haben und dass die Police Ihren Anforderungen entspricht.

### Vorteile

Hier eine Liste der Vorteile, mit denen Ihre Reiserücktritts- und Reiseversicherung verbunden ist. Nehmen Sie bitte zur Kenntnis, dass die angegebenen Beträge die geltenden Höchstgrenzen sind und dass, soweit solche angegeben sind, auch Untergrenzen gelten.

Kategorie	Leistung	Leistungsgrenze
<b>REISERÜCKTRITT</b>	<b>Flugausfall, Reiseabbruch</b>	Siehe Versicherungsverzeichnis
<b>Reisegepäck- &amp; Reiseverspätung</b>	<b>Gepäckverlust. -beschädigung, -diebstahl</b>	€ 2.000
	<b>Verlust, Beschädigung oder Diebstahl von Wertsachen</b>	€ 150
	<b>Gepäckverspätung</b>	€ 150
	<b>Flugverspätung (Betrag pro 6 Stunden)</b>	€ 50
	<b>Flugverspätung (Höchstbetrag)</b>	€ 250
	<b>verpasster Flug</b>	€ 250
	<b>Verlust der Reisedokumente</b>	€ 500
	<b>persönliches Bargeld</b>	€ 250
<b>Auslandsreise- krankenversicherung</b>	<b>Heilbehandlungskosten für den medizinischen Notfall</b>	Unbegrenzt
	<b>Medizinische Evakuierung/ Medizinischer Transport</b>	Unbegrenzt
	<b>Medizinische Repatriierung</b>	Unbegrenzt
	<b>Unfalltod</b>	€ 20.000
	Kinder bis zum 16. Lebensjahr	€ 3.400
	Personen ab dem 70igsten Lebensjahr	€ 3.400
	<b>Invalidität</b>	€ 20.000
	Personen ab dem 70igsten Lebensjahr	Nicht Versichert
	<b>Repatriierung sterblicher Überreste</b>	€ 7.500
<b>Bestattungskosten</b>	€ 1.200	
<b>Weitere Deckung</b>	<b>Personenhaftpflicht</b>	€ 2.000.000
	<b>Prozesskosten</b>	
	innerhalb Europas	€ 10.000
	außerhalb Europas	€ 20.000



insured.™

# UNS KONTAKTIEREN

## ACE Assistance

---

Falls Sie im Ausland sind und ärztliche Nothilfe oder ärztliche Hilfe benötigen



Rufen Sie die ACE Assistance unter +49 69 75613 6739 an

Die ACE Assistance bietet Ihnen medizinische, juristische und personenbezogene Serviceleistungen rund um die Uhr.

- Weltweiter Telefonzugang zum ACE-Assistance-Netz
- Evakuierung bei medizinischen Notfällen
- Ärztlich betreute Heimführung
- Zahlung von Leistungen, die ärztlich genehmigt wurden, im Rahmen des Antragsverfahrens oder Weiterleitung der Krankenhausberichte an die ACE

Für weitere Informationen zur Versicherung rufen Sie bitte die vorgenannte Nummer an. Bei medizinischen Notfällen im Ausland kontaktieren Sie bitte die ACE Assistance.

## Einen Leistungsfall melden

---

Wenn Sie meinen, einen Leistungsfall melden zu müssen, befolgen Sie bitte diese einfache Liste von Anweisungen, um sicherzustellen, dass Ihr Antrag von ACE schnell und effizient bearbeitet wird.

- Stellen Sie bitte sicher, dass Sie alle Leistungsfallanträge innerhalb von 28 Tagen nach dem Ablaufdatum der Police übermitteln, das in der Regel dem Datum entspricht, zu dem Sie von Ihrer Reise zurückkehren und das auf dem Zeitplan Ihrer Police angegeben ist.
- Sie müssen alle Belege einreichen, d. h. ärztliche Berichte, Polizeiberichte, Quittungen und andere Nachweise, die wir von Ihnen erbitten, um uns zu helfen, Ihrem Antrag schnell stattzugeben.
- Falls Ihre Reiseunterlagen verloren gegangen sind, müssen Sie bei den örtlichen Behörden eine Verlustanzeige machen, wobei eine schriftliche Bestätigung einzuholen ist.
- Falls Ihr Gepäck im Transit verloren gegangen ist, stellen Sie bitte sicher, dass Sie den Verlust bei der Transavia gemeldet haben, die Ihnen daraufhin einen entsprechenden Bericht übermittelt.
- Machen Sie bei Haftungsansprüchen keinerlei Zugeständnisse oder Angebote. Beantragen Sie bitte, dass die gegen Sie erhobene Forderung schriftlich formuliert wird.

## Antragsformulare

Laden Sie bitte unser Antragsformular herunter, welches Sie ausfüllen müssen, wenn Sie einen Antrag stellen möchten.

### [Antragsformular](#)

Tel.: +49 69 75613 6739.

E-Mail: [claims.service@acegroup.com](mailto:claims.service@acegroup.com).

## Allgemeine Nachforschungen

---

Wenn Ihr Antrag sich nicht auf eine Forderung oder einen Notfall bezieht, sehen Sie bitte zunächst in unserer Liste der häufig gestellten Fragen nach, ob Ihr Problem dort aufgeführt ist. Ansonsten können Sie uns unter +49 69 75613 6739 anrufen.

## Häufig gestellte Fragen

---

### 1. Was ist eine Reiserücktrittsversicherung?

Die Reiserücktrittsversicherung deckt die Stornierungskosten Ihrer Flugbuchung pro Reise ab. Dabei handelt es sich um den Wert der Buchung, die Sie über [www.transavia.com](http://www.transavia.com) vorgenommen haben, einschließlich der zusätzlichen Kosten wie Gepäckgebühren. Gebühren für die Zahlungsverarbeitung sind davon ausgeschlossen.

### 2. Was ist eine Reiserücktritts- und Reiseversicherung?

Ebenso wie die Reiserücktrittsversicherung deckt auch die Reiseversicherung die Kosten für Ihre Flugbuchung im



insured.™

Fall einer Stornierung ab und bietet Ihnen eine zusätzliche Deckung für Gepäck, Arzt- und Gerichtskosten sowie für Ihre Haftpflicht. Sie sind für die Dauer Ihrer Reise, die Sie über Transavia gebucht haben, versichert. Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Verlassen des Flughafens auf dem Hinflug und gilt bis zur Ankunft an Ihrem Wohn- oder Aufenthaltsort.

### 3. Wer ist der Anbieter der Reiseversicherung?

Ihre Versicherung wird vom Versicherungspartner von Transavia, ACE European Group Limited, gezeichnet und gedeckt.

### 4. Wie funktioniert mein Versicherungsschutz?

Ihre Reiserücktritts- & Reiseversicherung gilt für die Hin- und Rückreise, aus einem Land und in dasselbe Land. Ihre Reiserücktrittsversicherung bietet Ihnen Schutz vor Antritt der Reise, die Reiseversicherung hingegen während der Reise.

Wenn Sie auf Ihrem Transavia-Flug Flugziele innerhalb von Europa haben, wird Ihr Versicherungsschutz automatisch erweitert, wenn Sie während derselben Reise andere europäische Länder besuchen. Wenn Sie beispielsweise den Zug nehmen oder einen Wagen mieten und Reisen über den Zielflughafen Ihrer Transavia-Reise hinaus unternehmen, können Sie unbesorgt sein.

Wenn Sie mit Transavia weiter zu einem der weltweiten Ziele fliegen, bietet Ihre Versicherungspolice automatisch Schutz für weltweite Reiseziele, mit Ausnahme von Kuba. Wenn Sie Ihre Reise mit einer anderen Fluggesellschaft fortsetzen, bietet die Versicherung keine Deckung für einen Rücktritt von der Buchung bei dieser Fluggesellschaft. Wenn Ihr Reiseziel außerhalb des Deckungsbereiches liegt, der in Ihrer Police angegeben ist, bietet die Reiseversicherung während Ihres Aufenthalts keine Deckung.

### 5. Wie kann ich die Versicherung erwerben?

Wenn Ihr Wohnsitz in Deutschland liegt, können Sie die Versicherung erwerben, indem Sie diese Ihrer Transavia-Reise beim Kauf eines Tickets für jede Buchung über [www.transavia.com](http://www.transavia.com) hinzufügen. Diese Reiseversicherung ist nur für Flugbuchungen für Reisen von bis zu 30 Tagen erhältlich.

### 6. Für wen ist diese Versicherung gedacht?

Diese Versicherung wurde speziell für Transavia-Kunden mit Wohnsitz in Deutschland erarbeitet. Es gibt keine Altersgrenze für versicherte Personen. Sie müssen allerdings mindestens 18 Jahre alt sein, um die Versicherung erwerben zu können. Alle Passagiere der Buchung sind von der Versicherungspolice abgedeckt.

### 7. Was fällt unter die Deckung der Reiserücktritts- und der Reiseversicherung?

Die Versicherung deckt Folgendes ab:

- Flugstornierung oder -kürzung pro Reise bis zu dem Betrag, der in der Versicherungspolice angegeben ist, üblicherweise die Kosten Ihrer Buchung.
- Schutz Ihres Gepäcks vor Diebstahl und Verlust
- Unerwartete Kosten, die aus einem Unfall oder einer Krankheit entstehen
- Verlust, Beschädigung, Diebstahl von Wertsachen bis zu einem Betrag von 150 €
- Verspätung von Flügen (50 € für 6 Stunden, mit einer maximalen Rückerstattung von 250 €) und verpasste Flüge, in Höhe von 250 €
- Verlust des Reisepasses in Höhe von 500 € und von Bargeld in Höhe von 250 €
- Kosten für medizinische Notfallversorgung und Rückführung
- Todesfall und dauerhafte Behinderung, Pauschalsummen
- Haftpflicht und Rechtskosten

Bei dieser Versicherung gibt es keinen Selbstbehalt. Sie haben Zugriff auf den Notfall-Kundenservice von ACE, 24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche

Zusätzlich zu den Angaben in diesem Dokument, können Sie den [aktuellen Versicherungsbedingungen](#) herunterladen.

### 8. Was sind die wichtigsten Ausschlüsse?

Diese Versicherung eröffnet kein Anrecht auf die Zahlung von Schadenersatzleistungen aufgrund von Unfällen, erlittenen Schäden, Verlusten oder Kosten:



insured.™

- Die nach vernünftigem Ermessen hätten vorausgesehen werden können, bevor die Reise angetreten wurde, oder wenn der Versicherungsnehmer keine übliche Sorgfalt hat walten lassen oder keine geeigneten Sicherheitsmaßnahmen ergriffen hat.
- Die auf Krankheiten oder Störungen zurückzuführen sind, die bereits vor dem Beginn der Reise vorlagen.
- Die vorsätzlich oder mit Einwilligung des Versicherungsnehmers/der versicherten Person oder einer anderen Person verursacht wurden
- Die durch ein Kriegsrisiko verursacht wurden oder daraus entstanden sind;
- Die durch bestimmte Umstände in Verbindung mit dem Tauchen bedingt sind;
- Die auf Grund einer normalen Abnutzung entstanden sind;
- Für Geld, das unbeaufsichtigt gelassen wurde.

Beachten Sie, dass die vorstehenden Angaben einige Ausschlussfälle hervorheben. Es gelten noch eine Reihe anderer Ausschlüsse. Zur weiteren Information lesen Sie bitte die aktuellen Versicherungsbedingungen der Police.

#### **9. Deckt die Versicherung Wintersportarten ab?**

Nein, diese Versicherung deckt keine Wintersportarten ab.

#### **10. Wie erhalte ich die Versicherungspolice?**

Ja, ACE European Group Limited sendet Ihnen Ihre Versicherungsunterlagen per E-Mail zu. Diese bestehen aus einem Versicherungsschein und den aktuellen Versicherungsbedingungen.

#### **11. Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz?**

Der Versicherungsschutz für Stornierungen beginnt mit Erwerb der Versicherung. Die Deckung der Reiserücktritts- und Reiseversicherung für Gepäck, Arzt- und Gerichtskosten beginnt beim Abflug. Die Versicherungsdeckung endet wenn Sie beim Rückflug am Zielflughafen gelandet sind.

#### **12. Wenn ich mit einem Freund reise, müssen wir beide separate Reiseversicherungspolice erwerben?**

Alle Personen auf derselben Transavia-Buchung können unter derselben Police versichert werden. Wenn Sie getrennt buchen, stellen Sie sicher, dass jede Person bei der Flugbuchung die Versicherungsoption auswählt.

#### **13. Kann ich trotz bestehender medizinischer Probleme eine Versicherung erwerben?**

Ja, Sie können auch bei bestehenden medizinischen Problemen eine Reiserücktritts- und Reiseversicherung erwerben. Allerdings sind Forderungen in Zusammenhang mit der Vorerkrankung ausgeschlossen, es sei denn, diese Vorerkrankung fällt unter die Liste der zulässigen Vorerkrankungen, die in den aktuellen Versicherungsbedingungen angegeben sind

Der Begriff „Vorerkrankung“ bezieht sich auf Verletzungen, Krankheiten, Erkrankungen, körperliche Leiden oder andere medizinische Probleme, bezüglich derer eine Behandlung oder eine medizinische Beratung erfolgt ist, oder einen anderen Zustand, der der versicherten Person vor Vertragsabschluss bekannt war.

#### **14. Kann ich eine Versicherungsdeckung für bestehende Vorerkrankungen erwerben?**

Es gibt keine Möglichkeit, eine Versicherung für bestehende Erkrankungen für eine zusätzliche Gebühr zu erwerben

#### **15. Kann ich meine Deckung erhöhen?**

Es gibt keine Möglichkeit, die Deckungsbeträge über eine zusätzliche Gebühr zu erhöhen. Bitte lesen Sie in der Tabelle der Leistungen die Angaben zu den Beträgen nach, die im Rahmen dieser Police abgesichert sind.

#### **16. Ist Gepäck im abgesperrten Kofferraum eines Wagens abgesichert?**

Wenn das Gepäck nicht über Nacht im Wagen gelassen wird, sind bestimmte Gepäckstücke abgesichert, wenn eingebrochen und das Gepäck gestohlen wird. Ein Polizeibericht ist erforderlich. Einige Gegenstände sind jedoch möglicherweise nicht durch die Versicherung abgedeckt. Bitte lesen Sie hierzu die aktuelle Fassung der Versicherungsbedingungen.

#### **17. Kann ich meine Versicherung ändern?**

Ja, wenn es bei der Buchung zu einem Fehler in Ihren persönlichen Daten kam, müssen Sie Ihre Transavia-Buchung selbstverständlich ändern – bitte rufen Sie Transavia unter + 352 27002728 an, um Ihre Buchung und die Angaben auf Ihrer Versicherungspolice zu ändern.



insured.™

Wenn Sie Transavia-Buchungsdaten oder die Flüge ändern müssen, kontaktieren Sie Transavia über + 352 27002728. Hier werden Sie beraten, wie und ob Sie Ihre Versicherung ändern müssen.

Ihre Versicherung ist mit Ihrer Transavia-Buchung verbunden, Sie können Ihre Versicherung jedoch innerhalb der vierzehntägigen Widerrufsfrist stornieren, solange dieser Zeitraum vor dem Beginn Ihrer Reise liegt.

**18. Ich reise nicht mehr, kann eine andere Person meine Versicherung nutzen?**

Die Versicherungspolice ist nicht übertragbar und kann nicht von einer anderen Person genutzt werden.

**19. Kann ich meine Versicherung stornieren?**

Ja, Sie haben innerhalb von 14 Tagen ab Erwerb Ihrer Versicherungspolice das Recht auf Kündigung, vorausgesetzt, Ihre Reise hat noch nicht begonnen. Wir stornieren Ihre Versicherungspolice und erstatten Ihnen die Prämie komplett zurück. Bitte rufen Sie Transavia unter + 352 27002728 an, wenn Sie Ihre Versicherung stornieren möchten.

**20. Bin ich weiterhin versichert, wenn ich einen Anschlussflug zu einem anderen Reiseziel nehme?**

Im Rahmen der Reiseversicherung für den Hin- und Rückflug ist die Deckung auf Transavia-Flügen an das auf Ihrem Transavia-Ticket hinterlegte Reiseziel beschränkt.

**21. Wenn eine Naturkatastrophe das Land heimsucht, in das ich reisen wollte, kann ich meine Reise stornieren und Schadenersatz fordern?**

Ja, Sie können unter diesen Umständen die Stornierungskosten für die Reise fordern, jegliche Forderungen unterliegen den Bestimmungen, Bedingungen und Ausschlüssen der aktuellen Versicherungsbedingungen. Es gelten die entsprechenden Selbstbehalte und Einschränkungen.

**22. Was muss ich tun, wenn ich im Ausland eine medizinische Notfallversorgung benötige?**

Wenn Sie im Rahmen der Reiseversicherung reisen, kontaktieren Sie bitte die ACE Assistance unter +49 69 75613 6739, wenn Sie eine medizinische Notfallversorgung benötigen. Die Rufnummer finden Sie in Ihren Versicherungsunterlagen.

**23. Wie bezahle ich meine Versicherung?**

Die Versicherungsprämie wird zu den Kosten für die Flugbuchung addiert und von Transavia eingezogen.

**24. Wie melde ich einen Leistungsfall?**

Bitte lesen Sie den Abschnitt Leistungsfall und folgen Sie den Anweisungen zum Download und füllen so schnell wie möglich nach dem Schadensfall ein Antragsformular aus. Die maximale Anzahl der Tage nach dem Schadensfall, innerhalb der der Antrag eingereicht werden muss, ist in den aktuellen Versicherungsbedingungen angegeben.

**25. Muss ich im Leistungsfall einen Selbstbehalt bezahlen?**

Nein, im Gegensatz zu anderen Reiseversicherungsplänen gibt es in diesem Fall keinen Selbstbehalt. Wir bezahlen Ihnen die komplette Leistung bis zur Versicherungssumme, wenn Ihre Schadenersatzforderung die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Versicherungsbedingungen erfüllt.

**26. Bleibt die Versicherung gültig, wenn der Name des Versicherten geändert werden muss?**

Ja, allerdings nur, wenn es sich um einen Schreibfehler handelt. Wenn der Name der versicherten Person geändert werden muss, gilt die Versicherung für diese geänderte Person nicht.

**27. Kann ich meine Versicherungspolice von Europa auf weltweit gültig erweitern?**

Nein, die Versicherungspolice sichert Sie für das Reiseziel ab, zu dem Sie mit Transavia fliegen. Auf Ihrer Police ist angegeben, ob Ihre Deckung europa- oder weltweit gilt.

**28. Bin ich während einer Zwischenlandung bei Anschlussflügen abgesichert?**

So lange Sie innerhalb Ihres Reisebereichs bleiben, d. h., entweder „Europa“ oder „Weltweit“, mit Ausnahme von Kuba, sind Sie durch Ihre Reiseversicherung abgedeckt. Allerdings gilt die Reiserücktrittsversicherung nicht für Anschlussflüge, die nicht über Transavia gebucht werden.

**29. Was muss ich tun, wenn ich keine Versicherungsbestätigung erhalte?**

Wenn Sie Ihre Versicherung über die Webseite von Transavia erworben haben, erhalten Sie Ihren Versicherungsschein automatisch nach der Bestätigung und der Zahlung. Sollten Sie Ihre Versicherungsschein und die aktuelle Fassung der Versicherungsbedingungen nicht erhalten, wenden Sie sich bitte an +49 69 75613 6739.



insured.™

## Zu ACE

---

Die ACE European Group Limited gehört zum Unternehmenskonzern ACE. Der ACE-Konzern wurde 1985 gegründet und ist schnell gewachsen; inzwischen ist er einer der weltweit größten Anbieter von Versicherungs- und Rückversicherungsprodukten und -leistungen geworden. Die ACE verfügt über Büros in 54 Orten und kann Kunden überall auf der Welt helfen, ihre Risiken abzusichern. Unsere Kundschaft reicht von multinationalen Unternehmen mit Schadens- und Unfallrisiken bis hin zu Einzelpersonen, die für eine persönliche Unfall-, Reise- oder Zusatzkrankenversicherung zeichnen. Wir bieten maßgeschneiderte Produkte für die Ansprüche aller Kunden, von Einzelpersonen bis hin zu Großkunden. Die ACE ist an der New Yorker Aktienbörse unter dem Namen ACE notiert. Die wichtigsten angemeldeten Versicherungsunternehmen der ACE haben ein Rating von AA- (sehr stark) bei Standard & Poor's und von A+ (überdurchschnittlich) bei A.M. Best.



insured.™