

## A. GEMEINSAME BEDINGUNGEN

### A.1. Grundlage der Bedingungen

Die Bestimmungen dieser AVB gelten für die Dienstleistungen «Telefonische Beratung in medizinischen Belangen» (B.1.) sowie «Medizinische Assistance im Ausland» (B.2.).

Diese Dienstleistungen werden unter dem Namen «Hirslanden Healthline» (nachfolgend «HHL» genannt) erbracht und sind eine Leistung der Hirslanden AG in Zusammenarbeit mit Europ Assistance (Schweiz) Versicherungen, Genf. Versicherungsträger ist Europ Assistance.

### A.2. Geltungsbereich

Die telefonische Beratung in medizinischen Belangen wird in der Schweiz erbracht. Unter Schweiz ist das schweizerische Territorium inklusive die Enklaven Büsingen und Campione sowie Liechtenstein zu verstehen. Die Medizinische Assistance wird weltweit erbracht.

### A.3. Versicherte Personen

Versichert sind alle Personen, die eine HHL-Versicherung abgeschlossen haben.

### A.4. Beginn und Ende von Hirslanden Healthline

Beginn ist der Tag des Erhalts der HHL-Karte. Die Versicherung ist für die Dauer eines Jahres gültig. Eine Verlängerung wird vor Ablauf schriftlich angeboten.

### A.5. Ausschlüsse

HHL kann auf keinen Fall an die Stelle der örtlichen Organisation eines Notfalldienstes treten, wie z.B. die einer Polizei, Feuerwehr oder eines Rettungsdienstes.

Ausgeschlossen sind Massnahmen und insbesondere deren finanzielle Konsequenzen sowie Kosten, die ohne Zustimmung von HHL getroffen wurden, sowie Massnahmen und Kosten, die in den vorliegenden Bedingungen nicht ausdrücklich aufgeführt sind.

Von der Leistung ausgeschlossen sind ferner:

- Ereignisse im Zusammenhang mit einem Krieg oder inneren Unruhen (politische Unsicherheit, Bürgerkrieg, Terrorismus, Aufstände oder Revolution);
- Organisation und Übernahme des Transports gemäss B.2. bei geringfügigen Beschwerden, die am Schadenort behandelt werden können und welche die versicherte Person nicht an der Weiter- oder Heimreise hindern.

HHL haftet sodann weder für eine mangelhafte noch für eine verzögerte Leistungserbringung infolge von Ereignissen höherer Gewalt oder Ereignissen wie Krieg, politische Unsicherheit, Aufstände, terroristische Handlungen, Einschränkungen des freien Personen- und Güterverkehrs, Streiks, Explosionen oder Naturkatastrophen.

### A.6. Übernahme externer Kosten

HHL übernimmt einzig die Repatriierungskosten einer versicherten Person mit Wohnsitz in der Schweiz (Transport, Begleitung und Material).

### A.7. Mitteilungen an Hirslanden Healthline

HHL ist während 24 Stunden wie folgt erreichbar:  
Telefon +41 (0)848 333 999

HHL berät und unterstützt die versicherte Person in der Koordination der Dienstleistungen.

Alle Massnahmen und insbesondere deren finanzielle Konsequenzen müssen vorgängig mit HHL abgesprochen werden. Die von HHL getroffenen Anordnungen müssen befolgt werden. Originaldokumente, die von HHL zur Leistungsabklärung benötigt werden, sind dieser innert 20 Tagen nach Geltendmachung des Leistungsanspruchs zur Verfügung zu stellen.

### A.8. Nichteinhalten von Verhaltenspflichten

HHL kann für Mängel der Leistungen, die auf verspätete Benachrichtigung zurückzuführen sind, keine Haftung übernehmen. Werden die gebotenen Melde-, Informations-, oder Verhaltenspflichten verletzt, kann HHL die Leistungen kürzen, es sei denn, dass das vertragswidrige Verhalten Eintritt, Ausmass oder Feststellung des Schadens nicht beeinflusst hat.

### A.9. Transportgutscheine

Wird ein Transport im Rahmen der Vertragsbestimmungen veranlasst und übernommen, verpflichtet sich die versicherte Person, HHL das Recht zur Benützung des von ihr gehaltenen Transportgutscheins einzuräumen. Ausserdem verpflichtet sie sich, HHL alle Beträge zurückzuerstatten, die ihr vom Aussteller dieses Transportgutscheines vergütet werden.

### A.10. Rückgriff auf Rechte gegenüber Dritten

Erbringt HHL Leistungen, für welche die versicherte Person auch gegenüber Dritten hätte Ansprüche geltend machen können, hat sie diese Ansprüche HHL abzutreten.

### A.11. Verjährung

Jeder Anspruch aus diesen Bedingungen verjährt innerhalb von 2 Jahren ab dem Datum des Ereignisses, das den Anspruch begründet hat.

### A.12. Gerichtsstand / Anwendbares Recht

Zuständig für alle Streitigkeiten aus den Bedingungen sind die Gerichte am schweizerischen Wohnsitz der versicherten Person sowie am Sitz von Europ Assistance in Genf. Anwendbar ist ausschliesslich schweizerisches Recht.

### A.13. Zusätzliche Rechtsgrundlagen

Es gelten ferner die Bestimmungen über den Versicherungsvertrag (VVG) sowie des Obligationenrechts (OR).

## B. LEISTUNGEN / SCHLUSSBESTIMMUNGEN

### B.1. Telefonische Beratung in medizinischen Belangen

Diese Leistungen werden während den Bürozeiten in der Schweiz erbracht und umfassen:

- Telefonische Beratung, Betreuung und Organisation vor und nach einem Spitalaufenthalt sowie während des Aufenthaltes in einer Hirslanden Klinik
- Information über die Hirslanden Kliniken, ihre medizinischen Fachgebiete und Dienstleistungen
- Versand von Informationsmaterial von Hirslanden und ihren Kliniken
- Arztterminvermittlung an Belegärzte der Hirslanden Kliniken
- Vermittlung von Hirslanden Kliniken und Behandlungszentren
- Vermittlung von telemedizinischen Geräten
- Organisation des Transportes in die Schweiz für einen Spitalaufenthalt in einer Hirslanden Klinik (ausschliesslich für Personen mit Wohnsitz im Ausland)
- Organisation des Transportes der begleitenden Angehörigen (ausschliesslich für Personen mit Wohnsitz im Ausland)

### B.2. Medizinische Assistance im Ausland

Versichert sind Personen mit Wohnsitz in der Schweiz. Die Leistungspflicht umfasst nur Leistungen im Ausland (Leistungen in der Schweiz sind ausgeschlossen). Die Leistungen betreffen den Rücktransport in die Schweiz, wie folgt:

Die versicherte Person erkrankt oder verunfallt im Ausland. Die Ärzte von HHL setzen sich mit dem Arzt am Schadenort in Verbindung, eventuell mit dem behandelnden Arzt, um über das im Interesse der versicherten Person beste Vorgehen zu entscheiden. Sobald es der Gesundheitszustand der versicherten Person erlaubt und nach Entscheid der Ärzte, veranlasst HHL im Rahmen der ärztlichen Weisungen die Rückführung der versicherten Person, gegebenenfalls unter ärztlicher Aufsicht, in eine Hirslanden Klinik in der Nähe des Wohnsitzes der versicherten Person, per Krankenwagen, Bahn 1. Klasse (Couchette oder Sitzplatz), Linienflugzeug oder Krankentransportflugzeug. Dieser Transport darf nur mit dem Einverständnis der Ärzte von HHL und nach Rücksprache mit dem Arzt am Schadenort erfolgen. Für den Entscheid, den Transport vorzunehmen, und für die Wahl des Transportmittels sowie des Ortes für den allfälligen Spitalaufenthalt sind ausschliesslich der Gesundheitszustand der versicherten Person sowie die geltenden gesundheitspolizeilichen Vorschriften ausschlaggebend.

### B.3. Schlussbestimmungen

#### Kreis der versicherten Personen.

HHL ist ein Angebot für Zusatzversicherte Personen (Halbprivat-/ Privat-Versicherung bei Krankheit oder Unfall) oder für Selbstzahler (Patient zahlt alle Klinikkosten selber zum Schweizer Privattarif).

#### Geltungsbereich AVB.

Diese Geschäftsbedingungen sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen, auch wenn sie erst später vereinbart werden, erlangen erst mit schriftlicher Bestätigung von HHL Wirksamkeit. Angaben in Katalogen, Prospekten und dergleichen sind grundsätzlich unverbindlich.

#### Datenverwendung.

HHL ist für die Erbringung ihrer Leistungen darauf angewiesen, dass sie während der Dauer des Vertragsverhältnisses die Personendaten der versicherten Personen in Erfüllung der jeweiligen gesetzlich bzw. behördlich vorgeschriebenen Auflagen bearbeiten bzw. kontrolliert weitergeben kann (z.B. auch für Statistik, Codierung usw.). HHL darf dafür auch notwendige bzw. fehlende Informationen bei Dritten einholen. HHL verpflichtet sich, die gewonnenen Daten nach bestem Wissen und Gewissen zu behandeln und jederzeit in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen zu verwalten. Insbesondere verpflichtet sich HHL, keine personalisierten Daten an Dritte zur Verwendung weiterzugeben oder zu verkaufen. HHL schliesst eine Haftung im Zusammenhang mit der Datenverwaltung im gesetzlich zulässigen Umfang aus. Die versicherte Person erklärt mit ihrer Unterschrift unter die Anmeldung ihr ausdrückliches Einverständnis zur dargelegten Bearbeitung bzw. Weitergabe ihrer Personendaten. Mit Ihrer Teilnahme an HHL erklärt sich die versicherte Person als einverstanden, dass ihre Daten von HHL zu Marketingzwecken bearbeitet werden können und dass sie via Direktansprache auf interessante Angebote aufmerksam gemacht werden können. Die versicherte Person kann dies durch schriftlich mitzuteilende Sperre der Adresse jederzeit untersagen.

HHL ist im Falle der betriebsrechtlichen Geltendmachung von Kosten gegenüber der versicherten Person oder gegenüber Dritten befugt, sämtliche Personendaten der versicherten Person den am Verfahren unmittelbar Beteiligten bekannt zu geben, sofern dies zur Durchsetzung der Ansprüche von HHL gegenüber diesen Dritten notwendig ist bzw. es der Zweck des Verfahrens erfordert.