

# Nutzungs- und Vertragsbedingungen des Allianz Esa Helpline Service. (NVHS)

- A Allianz Esa Helpline Service
- B Vertragsbedingungen Gesundheitservice und Reiseassistance
- C Allgemeine Nutzungsbedingungen

## A Allianz Esa Helpline Service

Der Allianz Esa Helpline Service wird von AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland, Bahnhofstraße 16, 85609 Aschheim bei München erbracht.

## B Vertragsbedingungen Gesundheitservice und Reiseassistance

### §1 Reisemedizinische Beratung (Pre-Travel-Screening)

Auf Anfrage berät der Medizinische Dienst der AWP den Allianz Esa Kunden telefonisch vor einer Auslandsreise, z.B. über die zu berücksichtigenden Risiken und Besonderheiten entsprechend den persönlichen Fragestellungen des Kunden sowie gesundheitlichen Voraussetzungen (Vorerkrankung, Medikamente, etc.). Der Allianz Esa Kunde wird durch den Medizinischen Dienst der AWP auf die Problematik der Fernmündlichkeit hingewiesen und es wird ihm empfohlen die Details persönlich mit dem Hausarzt und ggf. mit einem Spezialisten zu klären.\*

### §2 Information über ärztliche Versorgung im Reiseland

AWP informiert den Allianz Esa Kunden telefonisch, per E-Mail oder Fax über Reisemedikamente, Möglichkeiten der ärztlichen Versorgung im Reiseland und Benennung, so weit möglich, von:

- deutsch oder englisch sprechenden Ärzten im Reiseland (hauptsächlich in touristischen Gebieten)
- Krankenhäusern im Reiseland
- Spezialkliniken im Reiseland

AWP nimmt dabei keine qualitative Bewertung oder Empfehlung vor.

### §3 Information über Impf- und Gesundheitsbestimmungen

AWP informiert den Allianz Esa Kunden telefonisch, per E-Mail oder Fax über notwendige oder empfehlenswerte Impfungen (gemäß Richtlinien des Bundesgesundheitsamts und der WHO) für das jeweilige Reiseland.

### §4 Sprachmittlerdienst

Sollten im Ausland schwerwiegende sprachliche Verständigungsprobleme mit einer offiziellen Person auftreten (Arzt, Rechtsanwalt, Polizei etc.), so hilft AWP, diese Verständigungsprobleme am Telefon, eventuell auch über Konferenzschaltung, zu lösen.\*

### §5 Ersatzmedikamente

Bei Verlust eines notwendigen Medikamentes, welches vor Ort nicht verfügbar ist, recherchiert AWP unter Einschaltung des Medizinischen Dienstes nach einem Ersatzmedikament vor Ort unter Berücksichtigung der Inhalts- und Wirkstoffe, Stoffgruppen sowie gebräuchlichen Markennamen im entsprechenden Reiseland. Bei fehlender Verfügbarkeit von Alternativmedikamenten und/oder -wirkstoffen nimmt der Medizinische Dienst der AWP telefonisch Kontakt zum Hausarzt des Allianz Esa Kunden auf. Basierend auf dem Ergebnis des Gesprächs beschafft AWP das Medikament und organisiert den Versand, sofern dies aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen und organisatorischen Gegebenheiten durchführbar ist. Die entstehenden Kosten für den Versand trägt der Allianz Esa Kunde.

\* Die dabei entstehenden Telefonkosten gehen zu Lasten des Allianz Esa Kunden.

# Nutzungs- und Vertragsbedingungen des Allianz Esa Helpline Service. (NVHS)

## C Allgemeine Nutzungsbedingungen

### §1 Nutzungsberechtigung

Die Nutzungsberechtigung gilt ausschließlich für aktive Kunden der Allianz Esa EuroShip. Mit der Nutzung werden die Vertragsbedingungen akzeptiert.

### §2 Gültigkeitsdauer

Mit Ablauf der aktiven Kundenverbindung erlischt die Nutzungsberechtigung des Allianz Esa Helpline Service.

### §3 Geltungsbereich

Alle bezeichneten Serviceleistungen können vom Inland und aus dem Ausland wahrgenommen werden. Die Kosten betragen 0,09 EUR/Minute aus dem deutschen Festnetz, der Mobilfunkhöchstpreis beträgt 0,42 EUR/Minute. AWP ist 24 Stunden täglich an 365 Tagen erreichbar. Telefon: 0180. 372 0 372

### §4 Auskünfte und Informationen

Alle Auskünfte und Informationen basieren auf den der AWP zur Verfügung stehenden Informations- und Erkenntnismitteln und werden ohne Gewähr erteilt.

### §5 Organisation von Dienstleistungen

AWP organisiert die in Auftrag gegebenen Leistungen. Die Kosten für die Leistungen des beauftragten Leistungserbringers sind vom Allianz Esa Kunden selbst zu bezahlen. Für die Organisation von Dienstleistungen oder Produkten Dritter, die bereits bei Bestellung zu bezahlen sind, benötigt AWP im Falle der Beauftragung eine Vollmacht und die Angabe einer gültigen Kreditkarte, deren Nummer und Gültigkeitsdauer. Rabatte oder Großkundenpreisvereinbarungen, die AWP mit einzelnen Dienstleistern unterhält, gibt AWP an den Allianz Esa Kunden weiter. Die Organisation von Dienstleistungen Dritter

erfolgt unter dem Vorbehalt der objektiven Verfügbarkeit der gewünschten Leistung und im Rahmen der bei Auftragserteilung vorgegebenen Vollmachtsgrenzen.

### §6 Haftung

Die Haftung der AWP ist im Hinblick auf die Erbringung der Organisationsdienstleistungen für vertragliche Pflichtverletzungen sowie aus Delikt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Dies gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit des Kunden. In diesen Fällen haftet AWP für jeden Grad des Verschuldens. Eine Haftung für Verletzung wesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Bezüglich der Leistungen Dritter, die AWP organisiert, haftet AWP gem. § 6 Abs. 1 hinsichtlich der Sorgfalt bei Auswahl und Organisation der beauftragten Dienstleister. Darüber hinaus übernimmt AWP keine Haftung für die Qualität der von Dritten erbrachten Leistungen. Im Schadenfall bzw. bei Schlechtleistung eines durch AWP beauftragten Dienstleisters unterstützt AWP den Nutzer bei der Geltendmachung etwaiger Regressansprüche, indem die verfügbaren Informationen bereitgestellt werden.

### §7 Anzuwendendes Recht; zuständiges Gericht

Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.

### §8 Beschwerden

Beschwerden, die sich auf die Organisation von Dienstleistungen beziehen, sind an AWP zu richten: AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland, Bahnhofstraße 16, 85609 Aschheim bei München