

Stornierung

Allgemeine
Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Konditionen:

MINDESTANZAHL an Reisetagen: 1 Tag

MAXIMALE Anzahl an Reisetagen: 30 Tage

Diese Leistung ist ab dem Vertragsdatum gültig und endet mit Antritt der Reise.

MAWDY erstattet die nicht erstattungsfähigen Beträge (erstattet kosten bis zu 5000€), die vom Versicherungsnehmer bezahlt wurden, entsprechend der nicht genutzten Reisedienstleistungen, Unterkünfte sowie Transport zum Hauptwohnsitz, sofern die Reise vor Antritt storniert wird und ausschließlich aufgrund einer der folgenden Ursachen, die nach Vertragsabschluss auftreten, gemäß der Leistungstabelle des in Anspruch genommenen Produkts, und die verhindern, dass die Reise an den vereinbarten Terminen stattfinden kann, und bis zu den für diese Leistung festgelegten Grenzen:

1. Tod, Unfall oder schwere Erkrankung des Versicherungsnehmers oder eines unmittelbaren Familienmitglieds: Eltern, Ehepartner, Kinder und Geschwister.
2. Schwere Erkrankung: Als solche gilt ein nicht vorbestehender Gesundheitszustand, der eine Krankenhauseinweisung erfordert und gemäß der Feststellung des Medizinischen Dienstes des Assistenzentrums den Versicherungsnehmer daran hindert, die Reise an dem im Vertrag festgelegten Datum anzutreten.
3. Schwerer Unfall: Als solcher gilt eine unbeabsichtigte körperliche Verletzung, die auf eine äußere Ursache zurückzuführen ist, eine Krankenhauseinweisung erfordert und gemäß der Feststellung des Medizinischen Dienstes des Assistenzentrums den Versicherungsnehmer daran hindert, die Reise an dem im abgeschlossenen Zertifikat festgelegten Datum anzutreten.
4. Wenn die Person, die den Versicherungsnehmer auf der Reise begleitet (verstanden als die Person, die dasselbe Hotelzimmer oder dieselbe Kreuzfahrtskabine teilt) oder ein unmittelbares Familienmitglied (Eltern, Ehepartner, Kinder und Geschwister) des Versicherungsnehmers; auf die sich die Reiseassistenz unter denselben Bedingungen wie für den Versicherungsnehmer erstreckt, gezwungen ist, die Reise aufgrund eines der oben genannten Gründe abzusagen, und infolgedessen der Versicherungsnehmer alleine reisen muss oder ein minderjähriger oder behinderter Versicherungsnehmer ist.
5. Schäden durch Diebstahl, Feuer oder Überschwemmung am Hauptwohnsitz des Versicherungsnehmers oder an seinen Geschäftsräumen, die diese(n) unbewohnbar machen oder eine ernsthafte Gefahr weiterer Schäden darstellen, die zwingend die Anwesenheit des Versicherungsnehmers rechtfertigen.
6. Vorladung des Versicherungsnehmers auf Anfrage staatlicher Behörden.
7. Vorladung des Versicherungsnehmers als Partei, Zeuge oder Geschworener vor einem Gericht.

8. Vorladung des Versicherungsnehmers als Mitglied eines Wahlvorstands.
9. Medizinische Quarantäne des Versicherungsnehmers als Folge eines unbeabsichtigten Ereignisses.
10. Diebstahl von Dokumenten oder Gepäck bis zu 48 Stunden vor Beginn der Reise, wenn dieser den Versicherungsnehmer daran hindert, sie anzutreten.
11. Einstellung des Versicherungsnehmers in eine neue Position bei einem anderen Unternehmen als dem aktuellen und nicht zur gleichen Unternehmensgruppe gehörenden, mit einem Arbeitsvertrag.
12. Unvorhergesehene und verpflichtende Versetzung des Versicherungsnehmers an einen Arbeitsplatz in einer anderen Stadt als seinem Wohnsitz und für einen Zeitraum von mehr als drei Monaten.
13. Kündigung des Arbeitsverhältnisses des Versicherungsnehmers.
14. Adoption eines Kindes durch den Versicherungsnehmer.
15. Organtransplantation des Versicherungsnehmers oder seiner Eltern, seines Ehepartners, seiner Kinder und seiner Geschwister.
16. Notfalloperation des Versicherungsnehmers oder seiner Eltern, seines Ehepartners, seiner Kinder und Geschwister.
17. Schwere Schwangerschaftskomplikationen oder Fehlgeburt des Versicherungsnehmers, die gemäß ärztlicher Anordnung das Abschließen der Reise verhindern. Die Komplikationen müssen nach dem Kauf der Reise auftreten und der Leistungstabelle des in Anspruch genommenen Produkts entsprechen. Entbindungen oder Komplikationen ab dem 7. Schwangerschaftsmonat sind ausgeschlossen.

ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE / NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

EINSCHRÄNKUNGEN

Alles, was nicht ausdrücklich in der obigen Liste erwähnt wird, ist ausgeschlossen.

SPEZIFISCHE AUSSCHLÜSSE – STORNIERUNG

Zusätzlich zu den allgemeinen Ausschlüssen sind die folgenden Ereignisse und ihre Folgen von keiner der Garantien in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgedeckt:

1. Im Allgemeinen ist MAWDY nicht verpflichtet, eine der in diesem Vertrag genannten Unterstützungsdienste zu erbringen, wenn die Ereignisse, die zur Verpflichtung zur Erbringung von Unterstützungsdiensten führen, auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen sind:
 - a) Ereignisse, die direkt oder indirekt durch das böswillige Handeln des Versicherungsnehmers, durch seine Beteiligung an kriminellen Handlungen oder durch seine vorsätzlichen, schwer fahrlässigen oder leichtsinnig unüberlegten Handlungen verursacht werden.
 - b) Die Folgen der Handlungen des Versicherungsnehmers im Zustand geistiger Unzurechnungsfähigkeit oder während psychiatrischer Behandlung.
 - c) Außergewöhnliche Naturphänomene wie: Überschwemmungen, Erdbeben, Erdrutsche, Vulkanausbrüche, ungewöhnliche zyklonische Stürme, der Fall von Himmelskörpern und Meteoriten sowie im Allgemeinen jedes atmosphärische, meteorologische, seismische, tsunamiartige oder geologische Phänomen von außergewöhnlicher Natur.
 - d) Ereignisse, die aus Terrorismus, Aufstände oder innere Unruhen resultieren.
 - e) Handlungen der Streitkräfte, der Strafverfolgungsbehörden oder der Sicherheitskräfte.
 - f) Kriege, ob erklärt oder nicht, sowie alle Konflikte oder internationalen Interventionen, die den Einsatz von Gewalt oder Zwang beinhalten.
 - g) Ereignisse, die auf radioaktive Kernenergie zurückzuführen sind.
 - h) Ereignisse, die aufgrund der Beteiligung des Versicherungsnehmers an Wetten, Herausforderungen oder Schlägereien auftreten.
 - i) Ereignisse, die aufgrund der Teilnahme des Versicherungsnehmers an Wettbewerben, Turnieren, Sport und Vorbereitungstests oder -trainings auftreten.
 - j) Die berufliche Ausübung jedes Sports.
 - k) Die Nutzung, sowohl als Passagier als auch als Besatzungsmitglied, von Luftfahrzeugen, die nicht für den öffentlichen Personenverkehr zugelassen sind, sowie von Hubschraubern.
 - l) Ereignisse, die sich aus dem Verzicht oder der Verzögerung durch den Versicherungsnehmer oder verantwortliche Parteien ergeben, den von MAWDY vorgeschlagenen und von seinem medizinischen Dienst vereinbarten Transfer durchzuführen.
 - m) Ereignisse im Zusammenhang mit Gepäck, das nicht ausreichend verpackt oder gekennzeichnet ist, sowie mit zerbrechlichem Gepäck oder verderblichen Produkte.
 - n) Kosten, die entstehen, sobald sich der Versicherungsnehmer an seinem üblichen Wohnort befindet.
 - o) Charterflüge.
2. Darüber hinaus ist MAWDY unter keinen Umständen verpflichtet, Unterstützungsdienste bereitzustellen oder Ausgaben zu erstatten oder auf irgendeine Weise gemäß diesem Vertrag verpflichtet zu sein, wenn einer der folgenden Fälle eintritt:
 - a) Dienstleistungen, die der Versicherungsnehmer eigenständig und ohne vorherige Zustimmung von MAWDY arrangiert hat, es sei denn, es handelt sich um einen Fall höherer Gewalt oder dringender Notwendigkeit, vorausgesetzt, dass dies dem Assistenz-Zentrum innerhalb von 48 Stunden nach dem Ereignis gemeldet wird.

- b) Medizinische und Krankenhauskosten am Hauptwohnsitz, nachdem die vereinbarte Reise abgeschlossen ist.
- c) Tod durch Selbstmord oder Verletzungen und Folgen, die aus einem Selbstmordversuch resultieren.
- d) Tod oder Verletzungen, die direkt oder indirekt durch kriminelle Handlungen oder vorsätzliche Handlungen des Versicherungsnehmers verursacht werden. Tod oder Verletzungen, die aus Unfällen resultieren, die der Versicherungsnehmer erleidet, wenn er unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen, Giftstoffen oder nicht ärztlich verschriebenen Betäubungsmitteln steht. Zu diesem Zweck gilt eine Person als betrunken, wenn sie den Grenzwert an Gramm pro Liter Alkohol im Blut oder Alkohol in ausgeatmeter Luft in Milligramm pro Liter überschreitet, der von den Verkehrs-, Straßen-, Mobilitätsvorschriften oder deren Äquivalent, sowie den gesetzlichen Bestimmungen, die in jedem Land anwendbar sind, zugelassen ist, was von der zuständigen Behörde bescheinigt werden muss.
- e) Ereignisse, die während einer Reise auftreten, die unter einem der folgenden Umstände begonnen wurde:
 - Wenn die Zahlung für das vertraglich vereinbarte Produkt noch aussteht.
 - Bevor das Zertifikat in Kraft tritt.
 - Es besteht die Absicht, medizinische Behandlung zu erhalten.
 - Nach Diagnose einer unheilbaren Krankheit.
 - Fehlen einer vorherigen ärztlichen Genehmigung, wenn der Versicherungsnehmer innerhalb von sechs Monaten vor Beginn der Reise in medizinischer Behandlung oder unter ärztlicher Aufsicht stand.
 - Leistungen, die auf Erkrankung am Coronavirus COVID-19 bzw. Coronavirus SARS-COV-2 oder einer Mutation oder Variante davon zurückzuführen sind oder damit zusammenhängen. Situationen, die sich aus Angst vor oder Bedrohung durch diese Krankheiten ergeben, sind ebenfalls ausgeschlossen.
 - Ereignisse, die an einem Ort auftreten, an dem das Vorhandensein einer endemischen, epidemischen oder pandemischen Krankheit von örtlichen, nationalen Behörden oder einer kompetenten internationalen Organisation erklärt wurde, oder an Orten, die von diesen Behörden als nicht empfohlen geführt werden, sind ebenfalls ausgeschlossen.
 - Vorbestehende Erkrankungen.
 - Jede selbst zugefügte Verletzung.
 - Vergiftung jeglicher Ursache, Herkunft oder Natur (außer solche, deren Ursache oder Herkunft ein Unfall ist).
 - Wenn der Versicherungsnehmer mit Lufttaxis oder Flugzeugen reist, die nicht zu einer gesetzlich etablierten kommerziellen Fluggesellschaft gehören, die von der Zivilluftfahrtbehörde oder deren Äquivalent in einem anderen Land für reguläre Passagiertransportdienste zugelassen ist.
 - Wenn der Versicherungsnehmer als technischer Pilot im Flug oder als Mitglied der Besatzung eines Flugzeuges jeglicher Art reist, außer bei einer kommerziellen Fluggesellschaft.
 - Wenn der Versicherungsnehmer als Insasse eines Autos oder eines anderen Rennfahrzeugs reist, an Rennen, Zeitfahren oder Wettbewerben in Bezug auf Geschwindigkeit und Ausdauer teilnimmt.

- Wenn der Versicherungsnehmer auf Motorrädern, Rollern und anderen ähnlichen Motorfahrzeugen reist, die für Arbeits- oder Berufszwecke verwendet werden.
- Ereignisse, die speziell in jeder Hilfeleistung erwähnt werden.

STORNIERUNGSANFORDERUNGEN

Dies muss vor dem Inkrafttreten der Police erfolgen.

- Nachweis des Flugtickets und des Tourpakets, die mit dem Ausstellungsdatum der Police übereinstimmen.
1. Offizieller Ausweis mit einem gültigen Foto des Versicherungsnehmers auf beiden Seiten (INE, IFE, Reisepass, Führerschein, Visum).
 2. Anforderungsschreiben, das die folgenden Merkmale enthalten muss (obligatorisch):
 - a) Kurze Beschreibung der Tatsachen und des Grundes für die Rückerstattungsanfrage.
 - b) Allgemeine Informationen des Benutzers und/oder Begünstigten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail).
 - c) Berichtsnummer, bereitgestellt von MAWDY.
 - d) Datum der Dienstleistung.

INLÄNDISCHE FÄLLE

Bankauszug auf den Namen des Versicherten (Bankdokument nicht älter als 3 Monate) und mit folgenden Informationen:

- a) Name des Bankinstituts.
- b) Interbank-Code.
- c) Name des Kontoinhabers (Versicherter).
- d) FTR.
- e) Das bereitgestellte Konto muss ausschließlich ein Debitkonto sein. Kreditkonten sowie Screenshots von Mobiltelefonen oder handschriftliche Konten sind nicht zulässig.

AUSLÄNDISCHE FÄLLE

Bankauszug auf den Namen des Versicherten (Bankdokument nicht älter als 3 Monate) mit folgenden Informationen:

- Name des Begünstigten
- Name der Bank
- SWIFT-Code – BIC
- ABA / Routing-Nummer

- Kontonummer / IBAN

Das bereitgestellte Konto muss ausschließlich ein Debitkonto sein. Kreditkonten sowie Screenshots von Mobiltelefonen oder handschriftliche Konten sind nicht zulässig.

Für beide Fälle (national und international) wird außerdem Folgendes benötigt:

1. Elektronische Rechnung der gebuchten Dienstleistung (Hotelreservierung), ob persönlich oder für eine Gruppe, für die eine Rückerstattung erforderlich ist, im PDF- und XML-Format. Dieses Dokument muss für inländische Fälle im Namen des Versicherten ausgestellt sein, für internationale Fälle ist dies nur die Rechnung erforderlich.
2. Hotelreservierung, Reiseplan-Dokument, das vom Hotel bereitgestellt wird, sowie Check-in- und Check-out-Hinweise (falls zutreffend, wird vom Assistenzanbieter bestimmt).

KUNDENDIENSTVERFAHREN

Wenn die für die Stornierung der Reservierung erforderlichen Bedingungen erfüllt sind und alle oben genannten erforderlichen Dokumente vorliegen, kann die Anfrage zur Stornierung der Reservierung fortgesetzt werden.

Sie müssen die Nummer (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91, oder (+52) 555 16 93 897 benachrichtigen (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr verfügbar), dabei Ihren vollständigen Namen, die Reservierungsnummer, Start- und Enddaten, den Grund des Anrufs (Beschreibung der Situation), Kontakttelefonnummer(n) und die Art der benötigten Dienstleistungen angeben.

Es ist auch möglich, diese über die E-Mail-Adresse mawdy_protection_travel@mapfre.com anzufordern, sofern die erforderlichen Schritte befolgt und die erforderlichen Unterlagen bereitgestellt werden.