

# Reiseversicherung



Allgemeine  
Geschäftsbedingungen

## ALLGEMEINE DEFINITIONEN

Für die Zwecke dieser Bedingungen gelten die folgenden Definitionen:

### UNFALL

Jedes plötzliche und unerwartete Ereignis, das aus einer gewaltsamen, äußeren Ursache entsteht und vom Versicherungsnehmer nicht beabsichtigt ist, das dessen Unversehrtheit und Gesundheit gefährdet, innerhalb der vereinbarten Gültigkeitsdauer eintritt und dem Versicherungsnehmer körperlichen Schaden zufügt.

### SCHWERER UNFALL

Dies bezieht sich auf unabsichtliche körperliche Schäden mit einer äußeren Ursache, die eine Hospitalisierung erfordern und nach Ansicht der medizinischen Abteilung der Assistance-Zentrale den Versicherungsnehmer daran hindern, die Reise zum im Vertrag angegebenen Datum anzutreten.

### NATIONALES GEBIET

Geografisches Gebiet, in dem die Leistungen, die dem Versicherungsnehmer gemäß dem Vertrag zustehen, weltweit erbracht werden.

### UNTERSTÜTZUNG

Dienstleistungen/Assistenzen, die von Mawdy vermarktet werden und deren Zweck darin besteht, verschiedene Arten von Vorfällen zu lösen, die in den Beschreibungen in diesem Dokument genannt werden.

### UNTERNEHMEN/MAWDY

Dies bezieht sich auf das Unternehmen Mawdy, S.A. de C.V., das die in diesem Dokument abgedeckten Dienstleistungen vermarktet, die entweder direkt oder über sein Netzwerk von Dienstleistungsanbietern erbracht werden.

### VERTRAG

Das Dokument, das die Vereinbarung und Bedingungen enthält, die die Erbringung der Dienstleistung regeln.

### VERTRAGSPARTEI

Eine Person oder ein Unternehmen, deren bzw. dessen Dienstleistungsangebot unter den Bedingungen des Vertrags für die Bereitstellung durch Mawdy akzeptiert wurde, basierend auf den Daten und Berichten, die von besagter Vertragspartei bereitgestellt wurden und für die die rechtliche Verpflichtung aus dem Vertrag gilt.

### ARZTTERMIN

Dies ist die Behandlung durch einen Allgemeinarzt, Hausarzt oder Facharzt, abhängig von der Komplexität, und umfasst eine Reihe von Aktivitäten, bei denen der Gesundheitszustand und die biologischen, psychologischen, sozialen und kulturellen Risikofaktoren dieser Bevölkerungsgruppe zur frühzeitigen Erkennung von Umständen oder Pathologien, die ihre Entwicklung und Gesundheit beeinträchtigen könnten, bewertet werden.

### KOSTEN

Der Geldbetrag, den Mawdy für die Erstellung oder Bereitstellung von Dienstleistungen aufwendet. Enthält nicht die Gewinnspanne.

## NETTOKOSTEN

Der Geldbetrag, den Mawdy für eine Assistenzleistung berechnet. Enthält die Gewinnspanne, Verwaltungskosten, Akquisitionsausgaben, Provisionen und Einheiten der Investition (UDI).

## MEDIZINISCHER NOTFALL

Plötzliches Auftreten eines Gesundheitsproblems bei dem Versicherungsnehmer, das sich in Form akuter Symptome äußert, die das Leben, die körperliche Unversehrtheit oder die Vitalität eines Organs gefährden und daher sofortige medizinische Behandlung erfordern.

## KRANKHEIT

Leichte oder schwere Beeinträchtigung der normalen Funktion eines Organismus oder eines seiner Teile aufgrund einer internen oder externen Ursache, die zum ersten Mal während der Laufzeit des abgeschlossenen Versicherungsprodukts auftritt; die von einem rechtlich anerkannten Arzt diagnostiziert und bestätigt wird.

## AKUTE KRANKHEIT

Kurzzeitiges Ereignis, das schwerwiegend ist und den Gesundheitszustand einer Person verändert und Schmerzen, Schwäche oder andere Symptome verursacht, die vitale Funktionen unterbrechen oder beeinträchtigen können.

## ANGEBORENE KRANKHEIT

Dies ist eine Krankheit, die zum Zeitpunkt der Geburt als Folge erblicher Faktoren, Verschlimmerung von Krankheiten oder Zuständen, die während der Schwangerschaft erworben wurden, besteht.

## SCHWERE KRANKHEIT

Dies ist die schwerwiegende Beeinträchtigung der normalen Funktion eines Individuums oder eines seiner Teile durch eine interne oder externe Ursache, die eine lebenswichtige Funktion oder das Leben selbst gefährdet.

## EREIGNISSE

Anzahl der Assistenzleistungen, auf die der Versicherungsnehmer innerhalb der Gültigkeitsdauer Anspruch hat.

## HÖCHSTBETRAG

Maximalbeträge innerhalb einer Assistenzleistung, die dem Versicherungsnehmer gemäß dem Vertrag entweder spezifisch oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben werden.

## AMBULANTE ARZNEIMITTEL

Alle Medikamente, die dem Patienten auf ärztliche Verschreibung hin ohne Krankenhausaufenthalt verordnet oder bereitgestellt werden.

## KRANKENHAUSARZNEIMITTEL

Alle Medikamente, die dem Patienten während seines Krankhausaufenthalts auf ärztliche Verschreibung hin bereitgestellt werden.

## ALLGEMEINARZT

Dies ist der Arzt, der sich auf integrierte Allgemeinmedizin spezialisiert hat. Er ist Teil eines interdisziplinären Teams, das darauf abzielt, den Menschen als Ganzes auf persönliche Weise zu behandeln und dabei sein soziales Umfeld und seine Gesundheit zu berücksichtigen. Er ist darin geschult, andere soziale und gesundheitliche Realitäten zu verstehen, in denen er in Zukunft arbeiten wird.

## LIEFERANT

Die Person oder das Unternehmen, die bzw. das professionell ein bestimmtes Gut oder eine Dienstleistung für andere bereitstellt oder liefert, als Form wirtschaftlicher Tätigkeit und im Austausch gegen eine Vergütung.

## GESUNDHEITSDIENST

Dies bezieht sich auf die Leistungen, die durch Krankenhäuser, Fachärzte und andere Gesundheitsfachkräfte bereitgestellt werden.

## VERSICHERUNGSENEHMER

Person, die berechtigt ist, die im Vertrag vereinbarten Leistungen und Dienste zu erhalten, wie im Vertrag festgelegt.

## REISE

Dies ist die Reise, für die der Versicherungsschutz gilt, ab dem Zeitpunkt beginnt, an dem der Versicherungsnehmer vorübergehend das Zuhause verlässt, sei es aus Gründen des Vergnügens, geschäftlich oder zu Bildungszwecken, bis er wieder nach Hause zurückkehrt. In jedem Fall muss der Versicherungsnehmer das Datum der Abreise und die Dauer der Reise unwiderlegbar nachweisen können, wobei Mawdy die Vorlage aller erforderlichen Unterlagen zur Durchführung dieser Bestätigung verlangen kann. Jede Weigerung des Versicherungsnehmers, diese Dokumente vorzulegen, entbindet Mawdy von jeglicher Verpflichtung zur Erbringung einer Leistung.

# HILFSLEISTUNGEN

## MEDIZINISCHE HILFE BEI REISENOTFÄLLEN

Mawdy wird Hilfs- und ambulante medizinische Dienstleistungen arrangieren, koordinieren und bezahlen, die im Rahmen der Behandlung des Versicherungsnehmers im Falle eines medizinischen Notfalls während seiner Reise erforderlich sind, wobei stets die in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträge eingehalten werden.

Wenn als direkte Folge eines Notfalls (Krankheit oder Unfall), den der Versicherungsnehmer erleidet, und nach Meinung des medizinischen Teams des Netzwerks des medizinischen Teams von Mawdy, der Versicherungsnehmer sich ambulanten oder pharmazeutischen Dienstleistungen unterziehen muss, wird Mawdy die Koordinierung und Bezahlung des Anbieters für diese Leistungen bis zum Höchstbetrag der Assistenz übernehmen.

## RAHMENBEDINGUNGEN UND/ODER SCHADENSFÄLLE:

- Die Leistung wird nur erbracht, wenn innerhalb von 24 Stunden nach dem Ereignis Kontakt mit Mawdy aufgenommen wird.
- Das Ereignis muss während der Laufzeit des Vertrags eintreten.
- Im Falle einer innerhalb der vereinbarten Frist gemeldeten Kostenerstattung und wenn Mawdy aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle des Versicherungsnehmers liegen, die Leistung unter direkter Zahlung nicht anbieten kann, hat der Versicherungsnehmer 60 Tage Zeit, die von Mawdy

angeforderten Dokumente einzureichen, um die Rechnungen zu begleichen, die vom Begünstigten bezahlt wurden.

- Alle Vorerkrankungen, angeborenen Krankheiten und Krankheiten, die durch Covid-19 verursacht werden, ob chronisch oder nicht, unabhängig davon, ob Sie dem Versicherungsnehmer bekannt sind oder nicht; alle Krankheiten im Verlauf der Behandlung sowie deren Folgen und Verschlimmerungen, auch wenn sie während der Reise erstmals auftreten, sind ausdrücklich ausgeschlossen. Allein im Fall von Covid-19 wird Mawdy die erste Konsultation akzeptieren, aber keine Kontinuität für eine anschließende Behandlung gewähren, und im Zweifelsfall kann der verschreibende Arzt den notwendigen Test für die Annahme oder Ablehnung nachfolgender Behandlungen durchführen.

### ERFORDERLICHE DOKUMENTATION FÜR DIREKTZAHLUNG:

- Medizinischer Bericht, der vom behandelnden Arzt unterzeichnet wurde, eine Krankenakte auf Briefkopf oder eine ärztliche Zusammenfassung von einer öffentlichen Gesundheitseinrichtung.
- Originalrechnung(en) und Quittung(en) für Gebühren, die den aktuellen Steueranforderungen entsprechen und den Namen der Person angeben, die die medizinische Behandlung erhält:
  - Rechnung auf den Namen des Versicherungsnehmers oder des Begünstigten (im Todesfall).
  - Steuernummer (Steuerausweis).
  - Folgenummer.
  - Aufschlüsselung der Krankenhausekosten.
  - PDF- und XML-Datei, nur wenn sie im digitalen Format vorliegen. Die Rechnung muss auf den Namen einer Person oder eines Unternehmens ausgestellt sein, die bzw. das nicht das Assistenzunternehmen ist.
- Krankenakte und/oder ärztliche Zusammenfassung, ausgestellt von der Einrichtung oder dem behandelnden Arzt.
- Studien, die die Diagnose bestätigen: Interpretation von Bild- und/oder Laborstudien.

### ERFORDERLICHE DOKUMENTATION FÜR EINE ERSTATTUNG:

Die Dokumentation muss an die folgende E-Mail-Adresse gesendet werden:

[mawdy\\_protection\\_travel@mapfre.com](mailto:mawdy_protection_travel@mapfre.com).

Alle Dokumente müssen im PDF-Format gesendet werden, um die ordnungsgemäße Organisation der Anträge zu gewährleisten. Die Bearbeitungszeit beträgt 5 bis 8 Werkstage, sobald die Akte vollständig ist. Samstage, Sonntage oder Feiertage gelten nicht als Werkstage.

- Elektronische Rechnung im PDF- und XML-Format für die in Anspruch genommene Dienstleistung, für die eine Erstattung erforderlich ist. Dieses Dokument muss im Namen des Versicherten für nationale Fälle ausgestellt sein, während für internationale Fälle nur die Rechnung (Ärztehonorare, Krankenhausaufenthalt, Medikamente, Unterkunft, ambulante Dienste "Notfälle", Therapien, Mobilität) erforderlich ist
- Ärztlicher Bericht
- Versicherungspolice oder Garantiekarte, in der die beantragte Leistung genannt wird
- Vorder- und Rückseite eines gültigen amtlichen Ausweisdokuments mit Lichtbild des Versicherungsnehmers (INE, IFE, Reisepass, Führerschein, Visum)

5. Antragsschreiben mit folgenden Merkmalen: (verpflichtend)
  - a. Kurze Beschreibung des Sachverhalts und der Gründe für die Beantragung einer Erstattung.
  - b. Allgemeine Daten des Nutzers und/oder Begünstigten (Name, Adresse, Telefon, E-Mail).
  - c. Nummer des von Mawdy bereitgestellten Berichts.
  - d. Datum der Dienstleistung.

Internationale Fälle:

6. Kontoauszug auf den Namen des Versicherten, nicht älter als 3 Monate und mit folgenden Daten:
  - a. Name des Begünstigten
  - b. Name der Bank:
    - SWIFT-Code-BIC
    - Aba-/Routing-Nummer
    - Kontonummer/IBAN

Es darf nur ein Debitkonto angegeben werden. Kreditkonten, Screenshots von Mobiltelefonen oder handschriftliche Konten sind NICHT akzeptabel.

## EINSCHRÄNKUNGEN

- Die Erbringung von Dienstleistungen zur Vorbeugung oder Wiederherstellung der Gesundheit durch Maßnahmen, die zum Nutzen des Versicherungsnehmers durch die Zahlung einer Geldsumme durchgeführt werden.
- Vorerkrankungen, angeborene und/oder wiederkehrende Krankheiten, unabhängig davon, ob Sie dem Versicherungsnehmer bekannt sind oder nicht, sowie deren Folgen und Verschlimmerungen. Diese werden vom medizinischen Fachbereich von Mawdy festgestellt.
- Hilfeleistungen für Krankheiten oder pathologische Zustände, die durch den freiwilligen Konsum von Alkohol, Drogen, giftigen Substanzen, Betäubungsmitteln oder Medikamenten, die ohne ärztliche Verschreibung erworben wurden, verursacht werden, sind ausgeschlossen.
- Zustände, Verletzungen und deren Folgen oder Komplikationen, die aus Behandlungen und Pflege resultieren, die nicht von Fachleuten erbracht werden, die nicht zum medizinischen Team von Mawdy gehören.
- Die Zustände der Schwangerschaft, Geburt, daraus resultierende Komplikationen oder freiwilliger Schwangerschaftsabbruch sind ausgeschlossen.
- Jede Implantation, Ersetzung und/oder Reparatur von orthopädischen Artikeln, Hörgeräten, Brillen oder Kontaktlinsen.
- Transplantationen jeglicher Art von Organen oder Geweben.
- Psychische Erkrankungen, psychiatrische Störungen, Depressionen oder jegliche Art von geistigen oder nervösen Erkrankungen.
- Krankenhausmedizinische Hilfe, wenn die medizinischen Kosten trotz gegenteiliger ärztlicher Meinung entstehen.
- Routinemäßige medizinische Untersuchungen oder Tests.
- Kosmetische Behandlungen, kosmetische oder rekonstruktive Chirurgie oder Behandlungen zur Gewichtsreduktion.
- Rehabilitationsbehandlungen oder Physiotherapie, die nicht durch einen Unfall verursacht wurden, sind nicht versichert.
- Jede Art von endemischen und/oder epidemischen Krankheiten sowie AIDS, HIV und sexuell übertragbare Krankheiten.
- Krankheiten wie Schlafstörungen, Schlaganfälle, Epilepsie oder epileptiforme Abnormalitäten.

- Verletzungen, die aus absichtlichen Handlungen sowohl durch Gewalt gegen sich selbst als auch durch Anstiftung Dritter zu Gewalt gegen den Versicherungsnehmer entstehen.
- Verletzungen, die aus der Ausübung von Berufs- oder Amateursport resultieren.
- Verletzungen, die aus direkter oder indirekter Beteiligung an Demonstrationen und/oder Protesten resultieren.
- Verletzungen, die die Folge chirurgischer Eingriffe oder medizinischer Behandlungen sind, die durch einen nicht abgedeckten Unfall verursacht wurden.
- Unfälle, die rechtlich als arbeitsbedingt oder berufsbedingt angesehen werden und die Folge eines Risikos sind, das dem Arbeitsplatz des Versicherungsnehmers innewohnt.
- Verletzungen als Folge von Naturkatastrophen.

## ZAHNÄRZTLICHE AUSGABEN

Mawdy wird über sein medizinisches Netzwerk die dringende, erste, palliative zahnärztliche Behandlung bereitstellen, die der Versicherungsnehmer im Falle eines Unfalls oder kritischer zahnärztlicher Probleme benötigt, die eine Notfallbehandlung erfordern, während der Versicherungsnehmer auf Reisen ist und der Service noch in Kraft ist. Die Höhe dieser Leistung hat ein Höchstlimit, das je nach abgeschlossenem Produkt festgelegt ist, einschließlich der Höchstbeträge, die in der Leistungstabelle festgelegt sind. Diese Leistungen beinhalten die Behandlung von Schmerzen, Infektionen und der Extraktion von Zahnstücken, die eine dringende, erste, palliative Behandlung erfordern.

## TRANSPORT IN MEDIZINISCHEN NOTFÄLLEN

Im Falle eines medizinischen Notfalls (Unfall oder Krankheit) des Versicherungsnehmers, wenn er sich außerhalb seines üblichen Wohnsitzes auf Reisen befindet, wird Mawdy bei medizinischer Notwendigkeit die Transportkoordination des Versicherungsnehmers zu einem angemessen ausgestatteten Gesundheitszentrum übernehmen. Das medizinische Team im Netzwerk von Mawdy wird entsprechend der Notlage des Versicherungsnehmers entscheiden, in welches Gesundheitszentrum er transportiert werden soll, in ständigem Kontakt mit den behandelnden Ärzten des Versicherungsnehmers stehen und sicherstellen, dass ihm die angemessene Behandlung zuteilwird.

## EINSCHRÄNKUNGEN

Im Rahmen dieser Leistung werden die Kosten für die Rettung des Versicherungsnehmers gegebenenfalls nicht koordiniert.

Jede Ausgabe, die die in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträge überschreitet.

## TRANSPORT ODER RÜCKFÜHRUNG DES VERSTORBENEN VERSICHERUNGSENHMERS

Im Falle des Todes des Versicherungsnehmers wird Mawdy die entsprechenden Vorkehrungen treffen und die sterblichen Überreste zum nächstgelegenen Flughafen des normalen Wohnsitzes transportieren oder zurückführen. Die Leistungen umfassen keine Bestattungsdienste oder die Kosten für die Beerdigung, Einäscherung, Trauerhalle oder andere Trauerzeremonien. Diese Leistungen unterliegen den geltenden Gesetzen und Richtlinien der jeweiligen Unternehmen/Länder sowie den Höchstbeträgen und Bedingungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen.

1. Abholung des Leichnams, wo immer der Tod eingetreten ist, und Transport zum Bestattungsinstitut zur Vorbereitung.

2. Fachgerechte Einbalsamierung des Leichnams
3. Bereitstellung des Metallsarges für den Transport
4. Konsularverfahren (bereits übersetzte Dokumente)
5. Apostillierung des Einbalsamierungszertifikats
6. Apostillierung der Sterbeurkunde
7. Internationale gesundheitsbehördliche Genehmigung
8. Transportgenehmigung für den öffentlichen Gesundheitsdienst
9. Übersetzung in die entsprechende Sprache
10. Landtransport zum Herkunftsland des Verstorbenen, an dem er beigesetzt oder eingeäschert werden soll

## FRÜHERE RÜCKKEHR DES VERSICHERUNGSNEHMERS AUFGRUND DES TODES EINES NAHEN VERWANDTEN

Wenn der Versicherungsnehmer seine Reise wegen des Todes eines nahen Verwandten (Eltern, Ehegatten, Kinder und Geschwister) unterbrechen muss, wird Mawdy den Versicherungsnehmer zu seinem üblichen Wohnort oder zum Bestattungsort im Land des gewöhnlichen Wohnsitzes des Versicherungsnehmers transportieren. Damit Mawdy diesen Service erbringen kann, muss der Versicherungsnehmer die Dokumente oder Bescheinigungen vorlegen, die den Grund für die Unterbrechung der Reise belegen (Sterbeurkunde), und die Kosten müssen unter den in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträge liegen.

## HOTELKOSTEN WÄHREND DER GENESUNG

Mawdy wird ein Hotelzimmer für die Genesung des Versicherungsnehmers bereitstellen, wenn dieser aufgrund einer plötzlichen und akuten Krankheit oder eines Unfalls ins Krankenhaus eingeliefert wurde und den Aufenthalt auf Anordnung des behandelnden Arztes verlängern muss, sofern dies von autorisiertem Personal von Mawdy akzeptiert und genehmigt wurde. Diese Leistung unterliegt einem maximalen Betrag, der in der Leistungstabelle festgelegt ist, abhängig vom abgeschlossenen Produkt.

**Mawdy übernimmt keine zusätzlichen Kosten neben den Kosten für das Hotelzimmer während der Genesung, wie z. B. alkoholische Getränke, Wäsche, Mahlzeiten und zusätzliche Dienstleistungen.**

## TRANSPORT ODER RÜCKFÜHRUNG VON REISEBEGLEITERN

Wenn die Krankheit oder ein Unfall eines der Mitreisenden des Versicherungsnehmers die Fortsetzung der Reise verhindert, wird Mawdy den Transport der Mitreisenden, die mit dem Versicherungsnehmer reisen (bis zu maximal zwei Personen), an den üblichen Wohnort koordinieren.

Das Ticket für den bereitgestellten Transport wird für eine Busfahrt der ersten Klasse für Reisen von bis zu 4 Stunden oder ein Flugticket der Touristenklasse ausgestellt, wenn die Überlandstrecke eine Fahrt von mehr als 4 Stunden impliziert.

## TRANSPORT EINES VERWANDTEN BEI KRANKHEIT ODER UNFALL

Mawdy wird einem direkten Verwandten (Ehepartner, Eltern, Kinder, Geschwister) des Versicherungsnehmers ein Hin- und Rückfahrticket in der Touristenklasse von dessen üblichen Wohnort zum Ort der Hospitalisierung zur Verfügung stellen. Diese Leistung unterliegt dem maximalen Höchstbetrag, der für das vertraglich vereinbarte Produkt festgelegt ist, vorausgesetzt, die Hospitalisierung dauert mehr als 5 Tage.

Das Ticket für den bereitgestellten Transport wird für eine Busfahrt der ersten Klasse für Reisen von bis zu 4 Stunden oder ein Flugticket der Touristenklasse ausgestellt, wenn die Überlandstrecke eine Fahrt von mehr als 4 Stunden impliziert.

## UNTERKUNFT FÜR EINE PERSON AUFGRUND DER HOSPITALISIERUNG DES VERSICHERUNGSNEHMERS

Falls im Falle einer Hospitalisierung des Versicherungsnehmers während der Reise, nach einem Unfall oder einer Krankheit, für die der Versicherungsnehmer durch diesen Vertrag abgedeckt ist und auf Anordnung des behandelnden Arztes, dieser für einen Zeitraum von mehr als fünf Tagen an diesem Ort bleiben muss, übernimmt Mawdy die Zahlung der Unterkunftskosten der begleitenden Person an dem Ort, an dem der Versicherungsnehmer hospitalisiert ist. Die Unterkunftskosten werden bis zum Höchstbetrag erstattet, der in der Leistungstabelle festgelegt ist. Die zu erstattenden Unterkunftskosten beinhalten nicht die Kosten für Verpflegung oder etwaige zusätzlichen Dienstleistungen, die von der mitreisenden Begleitperson oder dem Versicherungsnehmer angefordert werden.

## TRANSPORT UND BEGLEITUNG VON MINDERJÄHRIGEN

Wenn Minderjährige unter 16 Jahren, die mit dem Versicherungsnehmer reisen, infolge eines Unfalls, einer plötzlichen und akuten Krankheit oder ihrer Überführung unbeaufsichtigt und nicht in der Lage sind, die Reise fortzusetzen, wird Mawdy ihre Rückkehr zum gewöhnlichen Wohnort oder zum auf dem Rückreiseabschnitt ihrer Flugtickets oder der Tickets für ein anderes Verkehrsmittel angegebenen Ort mit einem Verwandten/Erziehungsberechtigten organisieren, der vom Versicherungsnehmer autorisiert wurde, sie zu jeder Zeit zu begleiten, innerhalb der in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträge.

Dies gilt einschließlich des Hin- und Rückfluges für die Begleitperson im Falle, dass der Minderjährige allein ist. Das Ticket für den bereitgestellten Transport wird für eine Busfahrt der ersten Klasse für Reisen von bis zu 4 Stunden oder ein Flugticket der Touristenklasse ausgestellt, wenn die Überlandstrecke eine Fahrt von mehr als 4 Stunden impliziert.

## BESCHRÄNKUNGEN

Mawdy wird keine zusätzlichen Kosten neben den Transportkosten übernehmen, wie z. B. das Zimmer, Wäsche, Mahlzeiten und zusätzliche Dienstleistungen.

## HOTELKOSTEN WÄHREND DER GENESUNG

Mawdy wird ein Hotelzimmer für die Genesung des Versicherungsnehmers bereitstellen, wenn dieser aufgrund einer plötzlichen und akuten Krankheit oder eines Unfalls ins Krankenhaus eingeliefert wurde und den Aufenthalt auf Anordnung des behandelnden Arztes verlängern muss, sofern dies von autorisiertem Personal von Mawdy akzeptiert und genehmigt wurde. Diese Leistung unterliegt einem maximalen Betrag, der in der Leistungstabelle festgelegt ist, abhängig vom abgeschlossenen Produkt.

**Mawdy wird keine zusätzlichen Kosten neben den Kosten für das Hotelzimmer für die Genesung übernehmen, wie z. B. alkoholische Getränke, Wäsche, Mahlzeiten und zusätzliche Dienstleistungen.**

## TELEFONISCH ERBRACHTE MEDIZINISCHE BERATUNG

Mawdy bietet medizinische Beratung in Bezug auf die Gesundheit [des Versicherungsnehmers/der Familie] per Videotelefonie rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, zu folgenden Themen:

- Unerwünschte Reaktionen auf bestimmte Medikamente
- Informationen zu Nebenwirkungen und Kontraindikationen von Medikamenten
- Ernährungs- und allgemeine Gesundheitsempfehlungen
- Wirkungen und Verlauf verschiedener Behandlungen
- Nach Ermessen des medizinischen Teams, die Empfehlung, einen Arzt aufzusuchen
- Informationen über Krankheiten und Erkrankungen
- Informationen über diagnostische Tests
- Beratung in Bezug auf medizinische Fachgebiete
- Beratung und Informationen zu COVID-19

Diese Unterstützung kann unter keinen Umständen für die Zwecke einer Verschreibung und/oder Diagnose jeglicher Art von Beschwerden in Betracht gezogen werden, und ihre Bereitstellung unterliegt den in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträgen.

#### RAHMENBEDINGUNGEN UND/ODER SCHADENSFÄLLE:

- Mawdy wird unter keinen Umständen für die Handlungen oder Unterlassungen des Versicherungsnehmers in Bezug auf die Befolgung medizinischer Ratschläge verantwortlich sein und sich darauf beschränken, Fragen des Versicherungsnehmers gemäß den bereitgestellten Informationen zu beantworten.
- Erforderlichenfalls wird das medizinische Team von Mawdy dem Versicherungsnehmer empfehlen, die am besten geeignete medizinische Einrichtung aufzusuchen.
- Wenn der Arztbesuch aus einer dringenden klinischen Situation resultiert, werden die Notfalldienste benachrichtigt. Wenn der Versicherungsnehmer die Leistungen zur Bewältigung des Notfalls in Anspruch genommen hat, werden sie entsprechend den in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträgen erbracht oder gehen direkt auf Kosten des Versicherungsnehmers.

#### SUCHE NACH UND/ODER AUFFINDEN VON AUFGEGEBENEM GEPÄCK

Mawdy wird dem Versicherungsnehmer Dienstleistungen zur Suche nach aufgegebenem Gepäck bereitstellen, das nicht am Zielort zugestellt wurde, und gegebenenfalls Ratschläge zur Meldung des Diebstahls oder Verlusts des Gepäcks geben, unter Einhaltung der in der Leistungstabelle festgelegten Höchstbeträge.

#### ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE/NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

**Mit allgemeiner Anwendung auf alle Leistungen hat Mawdy keinerlei Verpflichtung, eine der Assistenzleistungen gemäß diesem Vertrag zu erbringen, wenn die Ereignisse, die zur Verpflichtung zur Erbringung der Assistenzleistungen geführt haben, aus einer der folgenden Situationen resultieren:**

- a) Alle Ereignisse, die direkt oder indirekt durch das böswillige Verhalten des Versicherungsnehmers, seine Beteiligung an kriminellen Handlungen oder durch sein betrügerisches, grob fahrlässiges oder leichtsinniges Verhalten verursacht werden.
- b) Die Folgen der Handlungen des Versicherungsnehmers in einem Zustand geistiger Verwirrung oder unter psychiatrischer Behandlung.
- c) Außergewöhnliche Naturphänomene wie: Überschwemmungen, Erdbeben, Erdrutsche, Schlammlawinen, Vulkanausbrüche, atypische Wirbelstürme, herabfallende Weltraumtrümmer und Meteoriten sowie im Allgemeinen alle außergewöhnlichen atmosphärischen, meteorologischen, seismischen, tsunamiartigen oder geologischen Phänomene.

- d) Situationen, die sich aus Terrorismus, Unruhen und zivilen Unruhen ergeben.
- e) Handlungen seitens der Streitkräfte, der Strafverfolgungsbehörden oder Sicherheitskräfte.
- f) Kriege, unabhängig davon, ob sie erklärt wurden, sowie alle internationalen Konflikte oder Interventionen mit dem Einsatz von Gewalt oder Zwang.
- g) Situationen, die sich aus radioaktiver Kernenergie ergeben.
- h) Situationen, die als Ergebnis der Teilnahme des Versicherungsnehmers an Wetten, Herausforderungen oder Kämpfen entstehen.
- i) Situationen, die als Ergebnis der Teilnahme des Versicherungsnehmers an Wettbewerben, Turnieren, sportlichen Übungen und Vorbereitungstests oder Trainingseinheiten entstehen.
- j) Die berufliche Ausübung eines beliebigen Sports.
- k) Die Nutzung als Passagier oder Besatzungsmitglied von Luftfahrzeugen, die nicht für den öffentlichen Personenverkehr zugelassen sind, sowie von Hubschraubern.
- l) Situationen, die sich aus dem Verzicht oder der Verzögerung seitens des Versicherungsnehmers oder der dafür Verantwortlichen ergeben, den von Mawdy vorgeschlagenen und von seinem medizinischen Dienst genehmigten Transport in Anspruch zu nehmen.
- m) Situationen, die sich auf Gepäck beziehen, das nicht ordnungsgemäß verpackt oder gekennzeichnet ist, sowie auf zerbrechliches Gepäck oder verderbliche Waren.
- n) Kosten, die entstehen, sobald sich der Versicherungsnehmer an seinem üblichen Wohnort befindet.
- o) Charterflug

**2. Darüber hinaus ist Mawdy in folgenden Fällen unter keinen Umständen verpflichtet, Assistenzleistungen zu erbringen, irgendwelche Ausgaben zu erstatten oder eine Verpflichtung gemäß diesem Vertrag zu erfüllen:**

- a) Jede Dienstleistung, die der Versicherungsnehmer eigenständig organisiert hat, ohne die vorherige Zustimmung von Mawdy, außer im Falle höherer Gewalt oder dringenden Bedarfs, wenn dieser Fall dem Assistance-Center innerhalb von 48 Stunden nach dem Ereignis gemeldet wird.
- b) Ausgaben für medizinische und Krankenhausversorgung am üblichen Wohnort, nachdem die versicherte Reise beendet ist.
- c) Tod durch Selbstmord oder Verletzungen und Folgen aus einem Selbstmordversuch.
- d) Tod oder Verletzungen, die direkt oder indirekt aus strafbaren Handlungen oder betrügerischen Handlungen des Versicherungsnehmers resultieren. Tod oder Verletzungen, die sich aus einem Unfall des Versicherungsnehmers ergeben, wenn er sich in einem Zustand der Trunkenheit oder unter dem Einfluss von Drogen, Stimulanzien oder Betäubungsmitteln befindet, die nicht von einem Arzt verschrieben wurden. Zu diesem Zweck gilt der Versicherungsnehmer als betrunken, wenn er den Grenzwert überschreitet, der in Gramm pro Liter Alkohol im Blut oder in Milligramm pro Liter Alkohol in der ausgeatmeten Luft erlaubt ist, wie es die Verkehrsvorschriften, Straßenverkehrsvorschriften, Mobilitätsvorschriften oder deren Äquivalente und die geltenden gesetzlichen Bestimmungen in den verschiedenen Weltregionen vorschreiben, die von der zuständigen Behörde bescheinigt werden müssen.
- e) Fälle, die während einer Reise eintreten, die unter einem der folgenden Umstände begann:
  - Die Bezahlung des vertraglich vereinbarten Produkts.
  - Bevor die Police in Kraft tritt.
  - Mit der Absicht, medizinische Behandlung zu erhalten.
  - Nach der Diagnose einer unheilbaren Krankheit.
  - Ohne vorherige medizinische Genehmigung, wenn der Versicherungsnehmer innerhalb von sechs Monaten vor Beginn der Reise in medizinischer Behandlung oder unter medizinischer Aufsicht war.

\* Jede Leistung, die durch das Coronavirus (COVID-19) bzw. SARS-CoV-2 sowie durch Mutationen oder Veränderungen dieser Viren verursacht wird oder daraus resultiert.

Ansprüche, die sich aus der Angst vor oder der Bedrohung durch diese Krankheiten ergeben, sind ebenfalls ausgeschlossen.

\* Fälle, die an Orten eintreten, an denen die Existenz einer endemischen, epidemischen oder pandemischen Krankheit von den örtlichen, nationalen Behörden oder einer zuständigen internationalen Organisation erklärt wurde oder an denen von diesen Behörden von einem Aufenthalt abgeraten wurde.

- Vorerkrankungen
- Selbst zugefügte Verletzungen
- Vergiftungen jeglicher Art, Quelle oder Natur (außer Vorfälle, die durch oder als Folge eines Unfalls verursacht wurden).
- Wenn der Versicherungsnehmer mit Lufttaxis oder in Flugzeugen reist, die nicht zu einer ordnungsgemäß etablierten kommerziellen Fluggesellschaft gehören, die vom Luftfahrtbüro oder einem äquivalenten Organ in einem anderen Land, reguläre Passagiertransportdienste regelt, zugelassen ist.
- Wenn der Versicherungsnehmer als Mechanikerpilot auf einem Flug oder als Besatzungsmitglied in einem Flugzeug eines anderen Typs als einer kommerziellen Fluggesellschaft reist.
- Wenn der Versicherungsnehmer als Insasse eines Renn-, Test- oder eines anderen Fahrzeugs reist, das an Rennen und/oder Geschwindigkeits- und Ausdauerwettbewerben teilnimmt.
- Wenn der Versicherungsnehmer auf Motorrädern, Motorrollern und anderen ähnlichen motorisierten Fahrzeugen reist, die für berufliche Zwecke oder den professionellen Gebrauch verwendet werden.
- Probleme im Zusammenhang mit Schwangerschaften, wie Fehlgeburten, Frühgeburten, normale oder abnormale Geburten, Kaiserschnitte, Ausschabungen und jegliche Schwangerschafts-, Geburts- oder postpartalen Komplikationen, die nicht genau in diesem Vertrag festgelegt sind.
- Aktivitäten, die ausschließlich gegen eine zusätzliche Vergütung angeboten werden:
  - Kanufahren, Kajakfahren, Rudern, Segeln, Windsurfen auf ruhigem Wasser in Flüssen, Seen, Lagunen, Stauseen und Meeren. Schnorcheln. Ausflüge, Trekking, Reittrekking, Reiten, Polo, Geländewagen-Ausflüge (4X4), Mountainbiking, Bergsteigen, Höhlenerkundung. Schlittenfahren, Schneemobilfahren, Jetskifahren, Wasserskifahren, Skifahren und Snowboarden (auf regulierten Pisten). Heißluftballonfahren.
  - Bergsteigen, Abseilen, Seilrutschen.
- Die folgenden Aktivitäten sind nicht abgedeckt: Canyoning, Bergsteigen, Rafting, Wildwasser-Kajakfahren, Hydrospeed, Kitesurfen, Abfahrtski, Höhlenerkundung unter Wasser, Freitauchen, Tauchen, Jagen, Harpunenfischen, Enduro, Quadfahren, Geländefahren, Motocross, Fallschirmspringen, Paragliding, Drachenfliegen, Bungee-Springen, Skeleton, Bobfahren, Segeln in internationalen Gewässern in Schiffen, die nicht für den öffentlichen Personentransport vorgesehen sind, Boxen, jede Form von Ringen, Kampfsport, Ballonfahren, Drachenfliegen, Segelfliegen, Rugby oder jede andere Aktivität, die nicht als Teil dieser Kategorie definiert ist.
- Die in der entsprechenden Assistenzleistung genannten Aktivitäten.

Die von MAWDY bereitzustellenden Dienste gelten ausschließlich während der Gültigkeitsdauer der Reservierung. Die Gültigkeit beginnt, sobald der Kunde im Hotel eincheckt, und endet, wenn der Kunde aus dem Hotel auscheckt.

## Kundenbetreuungsverfahren

Der Versicherungsnehmer kann rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr die Telefonnummern (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91, oder (+52) 555 16 93 897 anrufen. Dabei sollte er seinen vollständigen Namen, die Reservierungsnummer, den Beginn und das Ende der Reise, den Grund des Anrufs (Beschreibung der Situation), den Aufenthaltsort, die Kontaktnummer(n) sowie die Art der benötigten Dienstleistungen angeben.

Sie können auch per E-Mail beantragt werden [mawdy\\_protection\\_travel@mapfre.com](mailto:mawdy_protection_travel@mapfre.com)

Im Falle, dass der Versicherte aufgrund höherer Gewalt nicht mit Mawdy kommunizieren kann, um die Autorisierung zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen auf eigene Rechnung zu erhalten, muss er diese Tatsache dem Call Center innerhalb von 48 Stunden mitteilen.

Alle Unterlagen zur Erstattung von Kosten gemäß obiger Klausel müssen innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf der Gültigkeitsdauer der Police und/oder der Reise, je nachdem, was zuerst eintritt, eingereicht werden. Einreichungen außerhalb dieses Zeitraums werden nicht akzeptiert, und **Mawdy** wird von jeglicher Haftung freigestellt.

*Dieses Produkt wird von Mawdy S.A. de C.V. mit Handelsnamen MAWDY México, angeboten.*