

# Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) Service-Leistungen der «Visana Assistance CH»

Hinweis:

- Der Verzicht auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und männlichen Schreibweise erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit.

## 1. Wozu dient die Visana Assistance CH?

Unter dem Titel «Visana Assistance in der Schweiz (CH)» erbringt die Medically AG, Zürichstrasse 38, 8306 Brüttsellen, Tel. 0848 848 855 die nachstehend umschriebenen Dienstleistungen in der Schweiz, zusätzlich zu denjenigen im Ausland, wie sie in den AVB der Vacanza Ausland-Reiseversicherung festgelegt sind Teil B, Artikel 5.3 der Vacanza AVB).

## 2. Wer kann von der Visana Assistance CH Gebrauch machen?

1. Alle Versicherten der Visana, die eine Zusatzversicherung Ambulant oder Spital abgeschlossen haben, können diesen Service kostenlos benutzen.
2. Visana-Versicherte, die nicht diesen Kategorien entsprechen, aufgrund der statutarischen Bestimmungen aber trotzdem Visana-versichert sind, haben keinen Anspruch auf diese Dienstleistungen.

## 3. Wann und wo gilt die Assistance CH?

1. Die Deckung der Visana Assistance CH beginnt mit dem Beitritt zu einer der unter Ziffer 2.1 genannten Zusatzversicherung der Visana Versicherungen AG und endet mit dem Austritt des Versicherten aus dieser Versicherungsabteilung.
2. Visana-Versicherte mit Wohnsitz in der Schweiz sowie Grenzgänger mit Wohnsitz im nahen angrenzenden Ausland (analog Ziffer 2.1 der AVB Vacanza) können die Visana Assistance ausserhalb eines Umkreises von 30 km ab ihrem Hauptwohnsitz beanspruchen. Ausnahme: bei Helikoptereinsätzen in der Schweiz (gemäss Artikel 4, Ziffer 2) entfällt ausserhalb der Ortschaft des Hauptwohnsitzes diese Ausgrenzung.

## 4. Welche Leistungen erbringt die Visana Assistance CH?

1. **Definition**  
Die Umschreibung der Begriffe Krankheit und Unfall richtet sich nach derjenigen in den AVB der Krankenzusatzversicherung der Visana Versicherungen AG.
2. **Ärztliche Fernberatung**  
Wenn ein Versicherter während seiner Reise eine an Ort und Stelle nicht erhältliche ärztliche Beratung benötigt, so kann er sich an die Medically AG wenden. Ein Arzt wird ihn dann beraten oder einen Kollegen beiziehen. Aufgrund eines Telefongesprächs kann keine Diagnose gestellt werden;

die Auskunft des Arztes darf nur als Ratschlag betrachtet werden.

### 3. Evakuierung und/oder sanitäre Überführung

**a)** Falls die Medically-Ärzte den Transport des Versicherten unter ärztlicher Betreuung beschliessen, organisiert die Medically AG die sanitäre Evakuierung des Versicherten entweder mit Helikopter, Sanitätsflugzeug oder Krankenwagen usw., bis zu einem Spital, wo sein Gesundheitszustand stabilisiert und er in angemessener Weise behandelt werden kann.

Ausgeschlossen von diesen Leistungen sind Strassenverkehrsunfälle in der Schweiz.

**b)** Kosten für Such-, Rettungs- und Bergungsaktionen werden bis zum Betrag von CHF 25'000.– vergütet, wenn sich der Versicherte in einer nachweisbaren Notsituation befand, welche die entstandenen Kosten rechtfertigte.

### 4. Vorschuss für Krankenhausaufnahme und -kosten

Die Medically AG hinterlegt im Namen der Visana Versicherungen AG ein eventuell verlangtes Spitaldepot oder bezahlt andere Beträge, wenn dies für die Sicherstellung von Aufnahme und Behandlung des Versicherten nötig ist.

### 5. Versand von Medikamenten

In dringlichen Fällen kann die Medically AG alle unerlässlichen Medikamente, die an Ort und Stelle nicht erhältlich sind, übersenden. Sie übernimmt die Gebühren für den Transport auf regulärem Weg oder mit Kurierdienst. Der Kaufpreis der Medikamente geht zu Lasten des Versicherten resp. dessen Krankenkasse.

### 6. Kinder ohne Beistand

Falls Kinder des Versicherten infolge seines Unfalls oder seiner Krankheit ohne Beistand bleiben, so organisiert die Medically AG deren Rückkehr an ihren Wohnort oder in die Obhut Verwandter, nötigenfalls mit einem Begleiter.

### 7. Dringende Benachrichtigung

Nötigenfalls benachrichtigt die Medically AG die Familie und den Arbeitgeber des Versicherten über das Hilfsgesuch und über die entsprechend getroffenen Vorkehren. Eine nicht dringliche Mitteilung kann von der Medically AG während 10 Tagen entweder für den Versicherten oder für einen seiner Korrespondenten zurückbehalten werden.

## 5. Entscheidung, Wahl der Transportmittel und Kostenübernahme

Im Falle ärztlichen Beistandes nimmt der benachrichtigte Medically-Arzt mit dem behandelnden Arzt des Versicherten Verbindung auf, um die Schwere des Falles und dessen Dringlichkeit festzulegen. Der Entscheid über die einzusetzenden Mittel erfolgt unter anderem im Hinblick auf die tatsächlichen Behandlungsmöglichkeiten an Ort und Stelle, die zu überwindenden Entfernungen, die Fristen für Interventionen usw.; sofern der Hausarzt des Versicherten oder der Arzt des Arbeitgebers erreichbar sind, werden sie, falls notwendig, konsultiert. Ausschliesslich die Medically-Ärzte entscheiden über die zu verwendenden Transportmittel (Krankenwagen, Helikopter, spezielles Sanitätsflugzeug, Eisenbahn usw.) und die Notwendigkeit einer medizinischen Begleitung oder medizinischen Hilfsperson (ausser bei Gefahr im Verzug).

Leistungen, die nicht während der Reise angefordert oder nicht von der Medical AG organisiert oder ohne Einverständnis der Medical AG durchgeführt worden sind, geben in keinem Fall Anspruch auf Rückzahlung oder auf Entschädigung.

## 6. Ausschlüsse

In folgenden Fällen werden die in den vorliegenden allgemeinen Bedingungen vorgesehenen Dienstleistungen nicht gewährt:

- a) Bei geringfügigen Beschwerden oder Verletzungen, die an Ort und Stelle behandelt werden können und den Versicherten nicht an der Fortsetzung der Reise hindern.
- b) In Fällen, in denen der Zustand des Versicherten es ihm erlaubt, normal, in sitzender Stellung und ohne medizinische Betreuung zu reisen, es sei denn, die Medical-Ärzte befürworten die Kostenübernahme.
- c) Bei Rekonvaleszenzen und in Behandlung begriffenen und noch nicht ausgeheilten Beschwerden, Rückfällen vorgängig zugezogener Krankheiten, bei denen die Gefahr krasser Verschlimmerung besteht, sowie Reisen, die im Hinblick auf eine ärztliche Behandlung angetreten werden.
- d) Bei Schwangerschaften, ausser bei eindeutigen und unvorhersehbaren Komplikationen. Noch ungeborene Kinder sind gedeckt; sie müssen innert höchstens 10 Tagen nach der Geburt in einer Zusatzversicherung angemeldet werden.
- e) Bei Folgen von Selbstmord oder Selbstmordversuchen.
- f) Bei Geisteskrankheiten, die bereits zu Behandlungen Anlass gaben.
- g) Bei freiwilliger Teilnahme an zivilen Unruhen, Aufruhr, Aufständen und Repressalien sowie freiwilliger Verwicklung in solche Ereignisse.
- h) Bei Verwendung von nicht ärztlich vorgeschriebenen Drogen, unter Einschluss jeglicher alkoholbedingter Krankheitszustände.
- i) In Fällen, die direkter oder indirekter Einwirkung von Atomreaktionen zuzuschreiben sind.
- j) Bei Teilnahme des Versicherten an sportlichen Wettkämpfen sowie Ausübung einer als gefährlich anerkannten Berufstätigkeit.

## 7. Haftungsbeschränkungen

Die Medical AG lehnt jede Haftung ab, falls die Zusicherung oder rechtzeitige Ausführung ihrer Dienstleistungen infolge von Streiks oder von Umständen, auf die sie keinen Einfluss hat, einschliesslich Fällen höherer Gewalt, Flugverboten oder anderer behördlich verfügter Verbote, nicht möglich sein sollte.

## 8. Mitteilungen/Meldestelle

Die Versicherten melden sich für die Beanspruchung der Visana Assistance CH direkt bei der Medical AG, Zürichstrasse 38, 8306 Brütisellen, Tel. 0848 848 855.