

## ERV-HELPLINE – Ihre Lösung in Notfällen

Sehr geehrtes Mitglied der Fachgruppe Car der ASTAG

Die Fachgruppe Car der ASTAG hat mit der Europäischen Reiseversicherung ERV eine Vereinbarung abgeschlossen, welche Ihnen den Zutritt zu einer wertvollen Dienstleistung – **der ERV-Helpline** – ermöglicht.

Bei einem Notfall und / oder Unfall steht Ihnen die folgende, reservierte und geschützte Telefonnummer zur Verfügung:

**Bitte notieren Sie die nachstehende Telefonnummer ausschliesslich in Ihren internen Unterlagen und Richtlinien.**

**Notfallnummer 24-Stunden-Service**  
**Tel.: +41 848 803 806**

Weitere Details zur ERV-Helpline entnehmen Sie bitte dem Beiblatt, welches Sie auf alle Fälle jedem Chauffeur und Reiseleiter mitgeben sollten, bzw. es unbedingt den Arbeitsunterlagen beizufügen wäre!

### Informationspflicht nach Pauschalreisegesetz

Gerne nutzen wir die Gelegenheit, Ihre Aufmerksamkeit noch auf einen weiteren wichtigen Punkt zu lenken.

Laut Pauschalreisegesetz, Art. 5.3, besteht für Sie als Reiseveranstalter die Informationspflicht, wonach Ihre Kunden nebst einer Annulationskosten-Versicherung auch über einen ausreichenden Schutz für Reisezwischenfälle verfügen sollten (SOS-Versicherung, Assistance etc.).

Sind Ihre Kunden bereits in Besitz einer gleichwertigen Reiseversicherungsdeckung, welche privat abgeschlossen worden ist, halten Sie diesen Umstand mit dem Namen des Versicherers zwingend auf der Anmeldung / Reisebestätigung fest. Sie schützen sich und Ihre Kunden damit vor unliebsamen Überraschungen im Schadenfall!

Diese wertvolle Dienstleistung bildet einen weiteren wichtigen Grund für Sie, Mitglied der Fachgruppe Car der ASTAG zu sein. Wir wünschen Ihnen eine unfallfreie Fahrt und Ihren Kunden ein sorgenfreies Reisen.

## Information für den Carunternehmer

---

Die Telefonnummer muss sich bei der verantwortlichen Person des jeweiligen Carunternehmens befinden. Die Nummer dient als erste Anlaufstelle bei einem Anruf des Chauffeurs oder einer beteiligten Person / Behördenstelle.

- ➔ **Alarmierung eines Grossereignisses**
- ➔ **Aktivierung des Krisenmanagements**

**ERV – HELPLINE**

**0848 803 806**

**+41 848 803 806 (aus dem Ausland)**  
**Notfallnummer mit 24-Stunden-Service**



Halten Sie bitte folgende Angaben bereit, sofern dies in der Situation möglich ist:

- ➔ **Eigene Rückrufnummer**  
*Handy und/oder Festnetz, aktueller Standort, wo sind Sie jetzt – können Sie dort bleiben?*
- ➔ **Was ist passiert? Unfallursache**  
*Unfallhergang, Unfallort, Anzahl Verletzte, Unverletzte, Vermisste, Todesopfer*
- ➔ **Alarmierung, wer ist bereits alarmiert?**  
*Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste, Arbeitgeber, Angehörige der Betroffene)*
- ➔ **Allgemeine Reiseinformationen**  
*Art der Reisegruppe (Gesellschaft, Verein, Einzelreisende, Gruppen)  
Reiseveranstalter (Carunternehmung, Firma, Verein usw.)  
Passagierliste, Reiseroute,  
Ansprechpersonen Reiseveranstalter, Arbeitgeber, Organisation Schadenplatz,  
aktuelle Situation (Wetter, Gelände, Kleidung, Mahlzeiten usw.)*

Medicall wird nach der Primäralarmierung eine Rücksprache mit der Geschäftsleitung des betroffenen Unternehmens, der ERV, der Fachgruppe Car der ASTAG vornehmen, um das weitere Vorgehen zu definieren und zu koordinieren sowie nach Bedarf den Alarmierenden stets auf dem Laufenden halten.