

## Anmeldung

### **Wie funktioniert die Anmeldung in der App?**

Schritt 1: Eingabe Ihrer Versicherungsschein-Nummer

Schritt 2: Wir senden einen Verifizierungscode an die E-Mail-Adresse, die mit Ihrem Versicherungsschein verknüpft und in unserem System hinterlegt ist.

Schritt 3: Eingabe des Verifizierungscodes in das Eingabefeld in der App.

Schritt 4: Sie haben nun Zugriff auf alle Funktionen der App.

### **An welche E-Mail-Adresse haben Sie den Verifizierungscode geschickt?**

Wir haben den Verifizierungscode an die E-Mail-Adresse geschickt, die Sie beim Abschluss Ihres Versicherungsscheins angegeben haben. Sie ist in unseren Systemen hinterlegt. Wenn Sie diese E-Mail-Adresse nicht kennen oder keinen Zugriff mehr darauf haben (z. B. weil die E-Mail-Adresse Ihres Reisebüros – statt Ihrer eigenen – beim Abschluss Ihrer Versicherung hinterlegt wurde), wenden Sie sich bitte an unser Kunden-Service-Center unter [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com). Dort wird Ihnen gerne und schnell geholfen.

### **Ich habe alle Schritte der Anmeldung befolgt. Warum kann ich mich trotzdem nicht anmelden?**

Möglichkeit 1: Unter Umständen ist Ihr Versicherungsschein noch nicht in unserem System angelegt. Zwischen dem Abschluss Ihrer Versicherung und der Erfassung in unseren Systemen können bis zu 24 Stunden vergehen. Bitte versuchen Sie es in Kürze erneut.

Möglichkeit 2: Der Ihnen zugesandte Verifizierungscode ist nicht mehr gültig. Wenn Sie den Code zu einem späteren Zeitpunkt in die App eingeben, funktioniert die Anmeldung nicht mehr. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche „Code erneut senden“ und geben Sie den neuen Code innerhalb von 10 Minuten nach Erhalt in das Eingabefeld.

### **Kann ich die App auch ohne Anmeldung nutzen?**

Ja, auch ohne Anmeldung steht Ihnen folgende Auswahl der App-Funktionen zur Verfügung: Notrufnummern Ihres aktuellen Reiselandes, Informationen zu Hilfs-Einrichtungen in Ihrer Umgebung (Krankenhäuser, Ärzte, Apotheken und Polizeistationen), Echtzeit-Flugverfolgung und unser medizinisches Wörterbuch.

## Startbildschirm

### **Warum kann ich meinen Versicherungsschein nicht mehr auf dem Startbildschirm sehen?**

Auf dem Startbildschirm kann nur eine begrenzte Anzahl an Versicherungsscheinen in der Vorschau angezeigt werden. Die Anzeige richtet sich nach dem Datum, der aktuellste Versicherungsschein erscheint ganz oben. Wenn Sie mehrere Versicherungsscheine hinzugefügt haben, finden Sie unter dem Menüpunkt „Verträge“ in der Tab bar auf dem Startbildschirm oder unter „Versicherungsscheine“ im Menü „Service“ eine Übersicht aller Verträge.

### **Warum kann ich meine gebuchten Flüge nicht auf dem Startbildschirm sehen?**

Sie müssen Ihren gebuchten Flug manuell in der App hinzufügen, damit Sie den Status Ihres Fluges in Echtzeit auf dem Startbildschirm verfolgen können. Eine automatische Verknüpfung zwischen Ihrer

Reisebuchung und der Anzeige Ihres Fluges besteht nicht. Sie können in der App auch andere Flüge verfolgen, z. B. wenn Sie einen Gast erwarten.

Für weitere Informationen dazu, gehen Sie bitte zum Abschnitt „Flüge“.

## Profil

### **Woher stammt die voreingestellte E-Mail-Adresse und Telefonnummer in meinem Profil?**

In unserem System ist die E-Mail-Adresse hinterlegt, die Sie beim Abschluss Ihres Versicherungsscheins angegeben haben. An diese E-Mail-Adresse haben wir beim Anmeldeprozess auch den Verifizierungscode gesendet.

### **Kann ich E-Mail-Adresse und Telefonnummer ändern?**

Sie können Ihre E-Mail-Adresse in der App nicht ändern. Möchten Sie für Ihren Versicherungsschein eine andere E-Mail-Adresse hinterlegen, kontaktieren Sie bitte unser Kunden-Service-Center unter [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com). Dort können wir die Änderung gerne für Sie vornehmen.

## Versicherungsscheine (Verträge)

### **Warum kann ich meinen Versicherungsschein nicht in der App hinzufügen?**

Möglicherweise haben Sie für einen weiteren Versicherungsschein beim Abschluss eine andere E-Mail-Adresse verwendet. Wollen Sie diesen Versicherungsschein mit der abweichenden E-Mail-Adresse einsehen, müssen Sie ihr Profil wechseln und sich erneut mit der neuen Versicherungsschein-Nummer und dazugehöriger E-Mail-Adresse anmelden.

Um Ihre E-Mail-Adresse anzupassen, helfen wir Ihnen alternativ auch gerne in unserem Kunden-Service-Center unter [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com).

### **Warum übernimmt die App nicht automatisch alle meine Versicherungsscheine von Allianz Partners?**

Wir arbeiten mit Hochdruck an einer Automatisierung. Bis dahin bitten wir Sie, Ihre Versicherungsscheine manuell in der App hinzuzufügen.

### **Warum kann ich meinen Versicherungsschein nicht mehr auf dem Startbildschirm sehen?**

Siehe Erläuterung unter „Startbildschirm“.

### **Ich möchte gerne eine Änderung in meinem Versicherungsschein vornehmen. Wie kann ich dies tun?**

Kontaktieren Sie bei Änderungswünschen bitte unser Kunden-Service-Center unter [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com). Unsere Kolleginnen und Kollegen ändern Ihre Daten gerne für Sie. Bitte melden Sie sich im Anschluss von der App zunächst ab und danach mit Ihrer Versicherungsschein-Nummer wieder an.

Erst nach dieser Ab- und Wieder-Anmeldung ist die korrigierte Fassung Ihres Versicherungsscheins in der App zu sehen.

**Ich habe bei Allianz Travel eine Änderung meines Versicherungsscheins vornehmen lassen. Warum ist die Änderung in der App noch nicht zu sehen?**

Leider können wir momentan noch keine automatisierte Aktualisierung Ihres Versicherungsscheins anbieten. Bitte melden Sie sich kurz von der App erst ab und danach mit dem geänderten Versicherungsschein wieder an. Erst nach dieser Ab- und Wieder-Anmeldung ist die korrigierte Fassung Ihres Versicherungsschein in der App zu sehen.

Den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung Ihres Versicherungsscheins in der App, können Sie im Menüpunkt „Versicherungsscheine“ gleich im oberen Bereich unter „Letztes Update“ einsehen.

**Kann ich mir meinen Versicherungsschein direkt aus der App nochmals zuschicken lassen?**

Nein, dies ist leider nicht möglich. Hier hilft Ihnen unser Kunden-Service-Center gerne unter [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com) weiter.

**Ich habe zwei Versicherungsscheine mit unterschiedlichen E-Mail-Adressen abgeschlossen. Kann ich trotzdem beide Versicherungsscheine anzeigen lassen?**

Sie können sich nur diejenigen Versicherungsscheine in einer Übersicht anzeigen lassen, für welche Sie beim Abschluss der Versicherungen dieselbe E-Mail-Adresse angegeben haben.

Wollen Sie einen Versicherungsschein mit einer anderen E-Mail-Adresse einsehen, müssen Sie Ihr Profil wechseln und sich erneut mit der anderen Versicherungsschein-Nummer und dazugehöriger E-Mail-Adresse anmelden.

Alternativ, kontaktieren Sie bitte unser Kunden-Service-Center unter [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com). Unser Team nimmt die Anpassung Ihrer E-Mail-Adresse gerne für Sie vor.

## Kontakt

**Die angezeigten Notrufnummern entsprechen nicht denen, die ich für Deutschland kenne. Was sind das für Nummern und wie kann ich die Notrufnummern eines anderen Landes einsehen?**

Im Menüpunkt „Kontakt“ sehen Sie – sofern Sie der Standortbestimmung vorab zugestimmt haben – stets die Notrufnummern des Landes, in dem Sie sich gerade aufhalten. Wünschen Sie die Nummern eines anderen Landes, klicken Sie auf „Land wechseln“ und wählen Sie Ihr gewünschtes Land aus.

**Wieso kann ich nicht sofort die Notrufnummern des Landes einsehen, in dem ich mich gerade befinde?**

Möglicherweise haben Sie Ihre Standortfreigabe deaktiviert oder Sie haben der Standortbestimmung in Ihrer App noch nicht zugestimmt. Gehen Sie in das Einstellungs-Menü Ihres Handys und stimmen Sie dort der Standortbestimmung zu. Setzen Sie die Einstellung zudem auf „Immer“, um jederzeit lokale Notrufnummern abrufen zu können.

## Flüge

**Warum wird mein Flug, den ich im Zusammenhang mit meiner Reise gebucht habe, nicht automatisch angezeigt?**

Sie müssen Ihren gebuchten Flug manuell in der App hinzufügen, damit Sie den Status Ihres Fluges in Echtzeit verfolgen können. Eine automatische Verknüpfung zwischen Ihrer Reisebuchung und der Anzeige Ihres Fluges in der App besteht nicht. Sie können jeden beliebigen Flug verfolgen.

### **Warum unterscheiden sich meine Informationen zum Boarding Gate in der App zu den angezeigten Informationen am Flughafen?**

Es kann vorkommen, dass es zu Differenzen zwischen den Angaben in Ihrer App und den Angaben auf den Anzeigetafeln im Flughafen gibt, insbesondere wenn es zu sehr kurzfristigen Änderungen kommt. Zur Sicherheit sollten Sie die Informationen am Flughafen nochmals gegenprüfen.

### **Warum kann ich meine Flüge nicht mehr auf dem Startbildschirm sehen?**

Siehe Erläuterung unter „Startbildschirm“.

## Versicherungsfall melden

### **Wie kann ich einen Schadenfall während meiner Reise melden?**

Sie haben zwei Möglichkeiten, einen Schaden zu melden. Entweder Sie gehen im Menü „Versicherungsscheine“ auf Ihren Versicherungsschein und klicken „Versicherungsfall melden“. Oder Sie gehen über den Menüpunkt „Versicherungsfälle“. Hier werden Sie nach Anklicken der Schaltfläche „Zum Online-Schadenportal gehen“ zu unserem digitalen Schadenportal weitergeleitet.

## Hilfe in meiner Umgebung

### **Wurden die in der App angezeigten Krankenhäuser von Allianz Travel geprüft?**

Ja. Sie erkennen die von Allianz Travel geprüften Krankenhäuser ganz leicht an dem gelben Stern direkt in der Karte.

### **Wurden die in der App angezeigten Ärzte von Allianz Travel geprüft?**

Derzeit können wir noch keine Prüfung der angezeigten Ärzte anbieten. Wir geben Ihnen in der App nur einen generellen Überblick über alle Ärzte, die sich in Ihrer Umgebung befinden.

### **Warum werden mir keine Krankenhäuser, Ärzte etc. in meiner direkten Umgebung angezeigt?**

Möglicherweise haben Sie Ihre Standortfreigabe deaktiviert oder Sie haben der Standortbestimmung in Ihrer App noch nicht zugestimmt. Gehen Sie in das Einstellungs-Menü Ihres Handys und stimmen Sie dort der Standortbestimmung zu. Setzen Sie die Einstellung zudem auf „Immer“, um jederzeit Hilfeeinrichtungen in Ihrer Umgebung abrufen zu können.

## Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen

### **Wo kann ich die Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen einsehen?**

Sie können die Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen unter dem Menüpunkt „Service“ jederzeit einsehen.

## Weitere Fragen

Wenn unsere FAQs Ihr Problem nicht lösen konnten, wenden Sie sich gerne an:

Kunden-Service-Center: [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com)

Technischer App-Support: [travelapp@allianz.com](mailto:travelapp@allianz.com)