

**Versicherung „Cyber Assistant“  
der Cardif Allgemeine Versicherung**

**ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN**

**Stand 2023/11**

**ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE  
„Cyber Assistant“  
der Cardif Allgemeine Versicherung**

Definitionen:

Die unten definierten Wörter und Formulierungen haben in diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen und in den Besonderen Versicherungsbedingungen dieselbe Bedeutung, sobald sie fett hervorgehoben sind.

**Versicherungsnehmer/Sie/Ihr:** jede natürliche, volljährige Person, die den Versicherungsvertrag abgeschlossen, *Ihren Wohnsitz oder den gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich hat und nicht Staatsbürger der Vereinigten Staaten von Amerika ist unabhängig vom Wohnsitz oder dauerhaftem Aufenthalt.*

**Leistungen:** entweder Assistanzeleistungen oder Kostenersatz in Form von Geldleistungen, die von **uns** oder **unserem Kooperationspartner** während des aufrechten Versicherungsschutzes erbracht werden.

**Fälligkeitstag:** Der Tag des Abschlusses des Versicherungsvertrages wird automatisch zum **Fälligkeitstag**. An diesem Tag eines jeden Folgemonats wird während der Laufzeit des Versicherungsvertrages die monatliche **Versicherungsprämie** fällig. Weiters ist der **Fälligkeitstag** auch der Zeitpunkt, an dem im Falle der Kündigung, der Versicherungsvertrag und damit verbunden der Versicherungsschutz endet (z.B. Abschluss am 01.09.; der 01. eines jeden Folgemonats wird damit zum **Fälligkeitstag** 01.10., 01.11. etc.).

**Versicherungsprämie/Prämie:** Die genaue Höhe der **Versicherungsprämie** entnehmen **Sie** der Versicherungspolizze.

**Gültigkeit der Versicherung:** Der Versicherungsschutz besteht innerhalb der EU.

**Versicherer/Wir/Uns:** CARDIF Allgemeine Versicherung, Niederlassung Österreich der CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS (Handelsregister Paris B 308 896 547) mit dem Sitz in Wien und der Geschäftsanschrift 1030 Wien, Vordere Zollamtsstraße 13, eingetragen im Firmenbuch des Handelsgerichts Wien unter FN 166734y, DVR-0954225.

**Kooperationspartner:** Europ Assistance Gesellschaft m.b.H., FN 140778b  
Kratowjlestraße 4, 1220 Wien

## **(A) Allgemeine Versicherungsbedingungen**

### **§ 1 Welchen Umfang hat „Cyber Assistant“?**

„Cyber Assistant“ umfasst Assistanzeleistungen sowie Versicherungsschutz für die Bereiche „Datenrettung“, „Online-Shopping-Schutz“ und „Online-Banking-Schutz“.

### **§ 2 Wer ist versichert?**

2.1. **Sie** sind **ab Ihrer Volljährigkeit** (18. Geburtstag) bis zu dem in der **Versicherungspolizze festgelegten Zeitpunkt** versichert.

2.2. Darüber hinaus erstreckt sich der Versicherungsschutz auf **Ihre** im gemeinsamen Haushalt gemeldeten Familienangehörigen. Als Familienangehörige im Sinne dieser Allgemeinen Versicherungsbedingungen gelten

- **Ihr** Ehegatte oder Lebensgefährte sowie eingetragene Partner;
- **Ihre** minderjährigen Kinder (einschließlich Adoptiv-, Pflege- und Stiefkinder). Volljährige Kinder sind jedoch nur dann vom Versicherungsschutz umfasst, solange sie sich in einer Schul- oder unmittelbar anschließenden Berufsausbildung befinden. Dies gilt nur für berufliche Erstausbildung wie Lehre, Studium oder andere Ausbildungsmaßnahmen.

### § 3 Wo gilt der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz gilt nur solange **Sie Ihren** Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Bundesgebiet der Republik Österreich haben.

### § 4 Wie hoch ist meine Versicherungsprämie? Wann muss ich meine Versicherungsprämie zahlen und was passiert, wenn ich zu spät zahle?

Die **Beiträge** zu Ihrer Versicherung werden als **Versicherungsprämie** bezeichnet. Die Höhe Ihrer **Versicherungsprämie** entnehmen **Sie** bitte der Versicherungspolizze. Nachfolgend finden **Sie** die **Bestimmungen zu den Prämienzahlungen**:

- 4.1. Die **Versicherungsprämie** wird am **Fälligkeitstag** eingezogen. Das genaue Datum des **Fälligkeitstages** entnehmen **Sie** bitte der Versicherungspolizze.
- 4.2. Die **Prämien** können im Einzugsermächtigungsverfahren oder per Zahlungsanweisung bezahlt werden. Bei Verträgen mit Einzugsermächtigung wird die **Prämie** jeweils bei Fälligkeit von dem bekannt gegebenen Konto eingezogen. Ist dies nicht möglich, werden **Sie** davon verständigt und ein neuerlicher Einziehungsversuch durchgeführt.
- 4.3. Die Erstprämie wird nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig. Die Zahlung gilt als rechtzeitig, wenn die fällige Erstprämie innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach dem **Fälligkeitstag** von **uns** oder einem von **uns** mit der Vertragsverwaltung beauftragten Unternehmen eingezogen werden kann und **Sie** einer berechtigten Einziehung nicht widersprechen. Konnte die fällige Erstprämie ohne **Ihr** Verschulden von **uns** oder einem von **uns** mit der Vertragsverwaltung beauftragten Unternehmen nicht rechtzeitig eingezogen werden, ist die Zahlung auch dann noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach einer von **uns** in Textform abgegebenen Zahlungsaufforderung an **Sie** erfolgt oder erfolgreich eingezogen werden kann.

Ist die erste **Prämie** nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Versicherungspolizze und Aufforderung zur Prämienzahlung gezahlt, so können **wir** solange die Zahlung nicht bewirkt ist, vom Vertrag zurücktreten. Ist die erste **Prämie** zum Zeitpunkt des Eintritts des Versicherungsfalles und nach Ablauf der vorgenannten Frist schuldhaft noch nicht gezahlt, so sind **wir** von der Leistung frei. Wird eine Folgeprämie nicht rechtzeitig gezahlt, können **wir Ihnen** auf **Ihre** Kosten schriftlich eine Zahlungsfrist von mindestens 2 Wochen setzen. Tritt der Versicherungsfall nach Ablauf dieser Frist ein und sind **Sie** zu diesem Zeitpunkt mit der Zahlung der **Prämie** schuldhaft in Verzug, so sind **wir** von der Leistung frei. Nach Ablauf der von **uns** gesetzten Zahlungsfrist können **wir** den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn **Sie** mit der Prämienzahlung in Verzug sind. Die Wirkungen der Kündigung entfallen, wenn **Sie** innerhalb eines Monats nach Kündigung die Zahlung nachholen, sofern nicht der Versicherungsfall bereits eingetreten ist. Auf die vorgenannten Rechtsfolgen der Nichtbezahlung oder der nicht rechtzeitigen Bezahlung der Erst- oder Folgeprämie weisen **wir Sie** in dem Schreiben zur Aufforderung der Prämienzahlung bzw. **unserem Mahnschreiben** nochmals hin.

- 4.4. Die Folgeprämien werden monatlich am jeweiligen **Fälligkeitstag** eingezogen. Die Zahlung gilt als rechtzeitig, wenn die fällige Folgeprämie innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Erhalt der Versicherungspolizze von **uns** oder einem von **uns** mit der Vertragsverwaltung beauftragten Unternehmen eingezogen werden kann und **Sie** einer berechtigten Einziehung nicht widersprechen. Konnte die fällige Folgeprämie ohne **Ihr** Verschulden von **uns** oder einem von **uns** mit der Vertragsverwaltung beauftragten Unternehmen nicht rechtzeitig eingezogen werden, ist die Zahlung auch dann noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach einer von **uns** in Textform abgegebenen Zahlungsaufforderung an **Sie** erfolgt oder erfolgreich eingezogen werden kann.
- 4.5. Bei Nichtzahlung innerhalb einer Nachfrist von 14 Tagen erlischt der Versicherungsschutz automatisch.

### § 5 Wann beginnt und endet der Versicherungsvertrag?

#### 5.1. Dauer des Versicherungsvertrages:

Der Versicherungsvertrag beginnt mit dem in der Versicherungspolizze angegebenen Zeitpunkt und wird **exakt** für den Zeitraum von **1 Jahr** abgeschlossen. Mit Ablauf der vereinbarten Frist endet der Vertrag automatisch.

#### 5.2. Verlängerung des Versicherungsvertrages

**Wir** sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, **Ihnen** spätestens zwei Monate vor Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer ein Angebot in geschriebener Form zu senden, mit welchem der Versicherungsvertrag um ein weiteres Jahr verlängert werden kann (im Folgenden kurz „**unser Verlängerungsangebot**“).

Mit diesem Verlängerungsangebot bieten **wir Ihnen** eine **Verlängerung** des Versicherungsvertrages um **ein weiteres Jahr** an. Bei diesem Angebot legen **wir** die zuletzt gültige **Versicherungsprämie** zugrunde, welche jedoch **maximal um 10% vermindert oder erhöht sein kann**.

Wenn **Sie unser** Verlängerungsangebot erhalten und nicht innerhalb **eines Monats widersprechen**, so gilt dies als **Ihre Zustimmung** zu **unserem** Verlängerungsangebot. Für die Wahrung dieser Frist ist das Absenden **Ihres** Widerspruchs ausreichend.

**Ihr** Widerspruch ist **mündlich**, in **geschriebener Form** oder **schriftlich** zu richten an:

Cardif Allgemeine Versicherung, Niederlassung Österreich der CARDIF-ASSURANCES RISQUES DIVERS

Vordere Zollamtsstraße 13  
A-1030 Wien  
Tel.: +43 1 / 533 9878 87  
Fax: +43 1 / 533 9878 40  
Email: info@cardif.com

In **unserem** Verlängerungsangebot werden **wir Sie ausdrücklich** auf **Folgendes** hinweisen:

- **Ihr** Recht, dem Angebot zu widersprechen;
- die einmonatige Frist für die Absendung **Ihres** Widerspruchs;
- einen Mustertext für den Widerspruch, den **Sie** verwenden können, aber nicht müssen;
- dass **Ihr** Stillschweigen mit Fristablauf als Zustimmung gilt;
- die Rechtsfolge, die eintritt, wenn **Sie unserem** Verlängerungsangebot widersprechen, nämlich, dass der Versicherungsvertrag vereinbarungsgemäß durch Zeitablauf endet.

Ein solches Verlängerungsangebot können **wir Ihnen** gemäß den vorgenannten Regelungen jeweils zwei Monate vor Ablauf der (verlängerten) Vertragsdauer in geschriebener Form übermitteln.

Wenn **Sie** von **uns kein Verlängerungsangebot** erhalten, **endet** der **Versicherungsvertrag für die Versicherung „Cyber Assistant“ vereinbarungsgemäß durch Zeitablauf**.

#### 5.3. Kündigung des Versicherungsvertrages:

**Sie** können diesen Versicherungsvertrag jederzeit zum jeweiligen **Fälligkeitstag** kündigen. Zur Fristwahrung reicht die Absendung der Kündigungserklärung innerhalb der vorgenannten Frist.

Der Versicherungsvertrag kann von **uns** vorzeitig gekündigt werden, wenn **Sie** eine Obliegenheit verletzt haben, es sei denn diese Verletzung ist unverschuldet.

#### 5.4. Kündigung nach dem Versicherungsfall:

Haben **wir** nach Eintritt eines Versicherungsfalles **unsere** Leistungsverpflichtung **Ihnen** gegenüber anerkannt, eine Leistung erbracht oder die Erbringung der fälligen Versicherungsleistung verweigert, so sind sowohl **Sie** als auch **wir** berechtigt, den Versicherungsvertrag zu kündigen. Ein solches Kündigungsrecht besteht auch, wenn es über die Erbringung der Versicherungsleistung zu einem Rechtsstreit kommt.

Die Kündigung ist nur innerhalb eines Monats ab Anerkennung der Leistungspflicht, Erbringung einer Versicherungsleistung, der Verweigerung einer fälligen Versicherungsleistung oder Rechtskraft eines im Rahmen eines Rechtsstreites über die Versicherungsleistung ergangenen Urteils zulässig. **Wir** haben in diesem Fall eine Kündigungsfrist von einem Monat einzuhalten. **Sie** können nicht für einen späteren Zeitpunkt als den Schluss des laufenden Versicherungsvertrages kündigen.

#### 5.5. Außerordentliche Kündigung:

Die in den Besonderen Versicherungsbedingungen festgelegten Assistenzleistungen werden von einem externen **Kooperationspartner, Europ Assistance Gesellschaft m.b.H.**, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien, erbracht. Sollte der Vertrag zwischen **uns** und **unserem Kooperationspartner, Europ Assistance Gesellschaft m.b.H.**, **beendet** werden, können die Assistenzleistungen **nicht** mehr erbracht werden. Sollte dieser Fall eintreten, werden **wir Sie** davon **unverzüglich** informieren.

In diesem Fall kann der Versicherungsvertrag von Cardif Allgemeine Versicherung zum **Fälligkeitstag** gekündigt werden.

## § 6 Wann können wir Ihren Antrag ablehnen?

Wir haben das Recht jeden Antrag auf Gewährung von Versicherungsschutz für die Versicherung „Cyber Assistant“ binnen 4 Wochen, nachdem dieser bei **uns** eingelangt ist, ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

## § 7 Wie ist das Verhältnis zu anderen Versicherungen (Subsidiarität)?

Soweit im Schadensfall ein Dritter leistungspflichtig ist oder eine Entschädigung aus anderen Versicherungsverträgen beansprucht werden kann, gehen diese Leistungsverpflichtungen **unserer** Versicherungsleistung vor.

## § 8 Was geschieht mit Ansprüchen gegen Dritte?

- 8.1. Wenn **Ihnen** ein Schadenersatzanspruch gegen einen Dritten zusteht, so geht dieser auf **uns** über, soweit **wir Ihnen** den Schaden ersetzt haben. Der Übergang des Anspruches kann nicht zu **Ihrem** Nachteil geltend gemacht werden. Geben **Sie** einen Anspruch gegen einen Dritten oder ein zur Sicherung des Anspruches dienendes Recht auf, so werden **wir** von **unserer** Ersatzpflicht insofern frei, als **wir** aus dem Anspruch Ersatz hätten verlangen können.
- 8.2. Steht **Ihnen** ein Schadenersatzanspruch gegen einen mit **Ihnen** in häuslicher Gemeinschaft lebenden Familienangehörigen zu, so geht dieser Anspruch nur dann auf **uns** über, wenn der Angehörige diesen Schaden vorsätzlich verursacht hat.

## § 9 Welche Ausschlüsse gibt es bei der Leistungspflicht?

Die Leistung ist auf jeden Fall ausgeschlossen, wenn

- der Schaden im Rahmen der Erbringung einer gewerblichen Tätigkeit entstanden ist;
- der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

### Für Assistanceleistungen gelten die nachfolgenden Ausschlüsse:

Assistance- bzw. Serviceleistungen, die im Zusammenhang mit einer gewerblichen Tätigkeit von **Ihnen** stehen, werden nicht erbracht. Für Hard- und Software, die gewerblich genutzt wird, sowie für Server-Anwendungen und Server Betriebssysteme ist die Erbringung der Serviceleistungen ausgeschlossen. Die Serviceleistungen werden ausschließlich für gängige Hard- und Software erbracht, die für den privaten Heim-Bereich entwickelt worden ist. Individualsoftwarelösungen, wie z.B. die Erweiterung von Office Produkten, werden nicht unterstützt.

Die Inanspruchnahme von Serviceleistungen, deren Ursache vor dem Inkrafttreten des Vertrages liegt oder die auf einen Missbrauch oder einen absichtlichen Fehlgebrauch der Hard- und Software oder auf eine wissentliche Nutzung der Hard- und Software für einen Zweck oder auf eine Weise, für den bzw. die die Hard- und Software nicht bestimmt war, ist jedenfalls ausgeschlossen.

**Wir** sowie **unser Kooperationspartner** übernehmen keine Haftung für Schäden welcher Art auch immer (einschließlich Datenverlust), die durch eine von **Ihnen** zu vertretende Fehlbedienung der Hard- oder Software durch **Sie** auftreten.

**Sie** stellen sicher, dass vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten durchgeführt wurde. **Wir** sowie **unser Kooperationspartner** übernehmen keine Haftung für Schäden, die durch eine Sicherung der Daten verhindert hätten werden können.

**Wir** sowie **unser Kooperationspartner** übernehmen keine Garantie, Gewährleistung oder Haftung für die Funktionstüchtigkeit der allenfalls zu installierenden Hard- und Software. Es wird darauf hingewiesen, dass der **Kooperationspartner** keine Software zur Verfügung stellt, anbietet, verkauft oder sonst vertreibt. Der jeweilige

Vertrag zum Erwerb einer Software (insbesondere Lizenzvertrag) wird ausschließlich zwischen **Ihnen** und dem Hersteller abgeschlossen.

Daten, die im Rahmen der Online-Datensicherung verwendet oder gesichert wurden, sind ausschließlich **Ihnen** zugänglich. Der **Kooperationspartner** hat keinen Zugriff auf **Ihre** gesicherten Daten oder **Ihre** Benutzer- bzw. Zugangsdaten. Die sichere Verwahrung der Zugangsdaten für den Zugriff auf die Online-Datensicherung liegt in **Ihrer** Verantwortung und der **Kooperationspartner** übernimmt diesbezüglich keinerlei Haftung.

**Wir** sowie **unser Kooperationspartner** übernehmen keine Haftung oder Gewährleistung dafür, dass die für die Sicherung vorgesehenen Daten in der Online-Datensicherung zur Verfügung stehen. Es obliegt **Ihnen** zu kontrollieren, ob die Online-Datensicherung korrekt durchgeführt wurde. Der **Kooperationspartner** übernimmt keinerlei Haftung für den durch die unsachgemäße Verwendung der Online-Datensicherung entstehenden Verlust oder die Beschädigung von Daten oder für allfällige Schäden aufgrund von Ursachen, die **nicht** im Einflussbereich des **Kooperationspartners** liegen.

## § 10 Was müssen Sie im Versicherungsfall tun? (Ihre Obliegenheiten)

**Ihre** Obliegenheiten sind Pflichten, die **Sie beachten müssen**, um den Anspruch auf Versicherungsschutz zu erhalten. Diese Pflichten **müssen immer erfüllt werden, da Sie sonst Ihren** Versicherungsschutz verlieren.

### 10.1. Allgemeine Pflichten:

**Sie** müssen

- die vereinbarten **Versicherungsprämien** rechtzeitig und kostenfrei bezahlen;
- **uns so schnell wie möglich** über einen Versicherungsfall, in der, in diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen festgelegten Weise (vgl. § 11), **informieren** und **unseren** Anweisungen oder jenen **unseres Kooperationspartners** Folge leisten;
- dafür sorgen, dass der Versicherungsfall in Österreich **laufend überprüft werden** kann;
- nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens sorgen; gleiches gilt für im gemeinsamen Haushalt lebende mitversicherte Personen;
- **uns erforderliche Nachweise, Bescheinigungen von Behörden** sowie weitere zur Schadensbearbeitung erforderliche Unterlagen in deutscher oder beglaubigter Übersetzung in die deutsche Sprache übermitteln;
- **uns** einen **Meldezettel** übermitteln, wenn der Versicherungsfall bei einem im gemeinsamen Haushalt lebenden Familienmitglied eingetreten ist.

### 10.2. Für alle Obliegenheiten gilt:

Wenn **Sie** eine Pflicht (Obliegenheit) **vorsätzlich** oder **grob fahrlässig** verletzen, erhalten **Sie** keine **Leistungen**, wenn diese Verletzung einen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht hat.

Beantworten **Sie** Fragen schuldhaft unrichtig oder unvollständig, so können **wir** innerhalb eines Monats, nachdem **wir** von der Unvollständigkeit oder Unrichtigkeit Kenntnis erlangt haben, den Versicherungsvertrag kündigen und eine entsprechende Kündigungserklärung abgeben. **Wir** können den Versicherungsvertrag nicht kündigen, wenn **wir** von der Unvollständigkeit oder Unrichtigkeit bzw. vom Eintritt des Versicherungsfalles Kenntnis hatten oder der verschwiegene Umstand keinen Einfluss auf den Eintritt des Versicherungsfalles hatte.

Im Falle arglistiger Täuschung können **wir** den Versicherungsvertrag jederzeit anfechten. Wird der Versicherungsvertrag von **uns** angefochten oder treten **wir** von diesem zurück, erstatten **wir** die von **Ihnen** bis zu diesem Zeitpunkt gezahlte **Versicherungsprämie**.

Wenn **Sie** schuldhaft unrichtige oder unvollständige Angaben gemacht haben, können diese nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zum Verlust des Versicherungsschutzes führen. In diesem Fall ersetzen **wir** die von **Ihnen** bis zu diesem Zeitpunkt gezahlte **Versicherungsprämie**.

## § 11 Wie und wann ist ein Schadensfall zu melden?

---

Ein Schadensfall ist **uns unverzüglich** nach Feststellung des Schadens anzuzeigen.

**Zur Meldung eines Schadensfalles steht Ihnen unser Kooperationspartner Europ Assistance Gesellschaft m.b.H. unter der Telefonnummer +43 (0)1 26 32 300, 365 Tage im Jahr, 24 Stunden täglich sowie eine elektronische Schadensmeldung unter [www.magenta.cardif.at](http://www.magenta.cardif.at) zur Verfügung.**

**Sie** müssen den Anweisungen der Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** Folge leisten, damit eine zügige Schadensbearbeitung möglich ist.

## § 12 Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand

---

Für das Versicherungsverhältnis gilt österreichisches Recht mit Ausnahme des Kollisionsrechtes.

Der Gerichtsstand ist Wien. Für den Fall eines Rechtsstreites zwischen **Versicherungsnehmer** oder **Versicherer** gilt: haben **Sie** im Inland **Ihren** Wohnsitz oder **Ihren** gewöhnlichen Aufenthalt oder sind **Sie** im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen **Sie** nur die Zuständigkeit eines Gerichtes begründet werden, in dessen Sprengel **Ihr** Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung derselben liegt. In diesem Sinne wird als Wahlgerichtsstand die Zuständigkeit jenes sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart, das für den an **Ihrem** Versicherungsantrag angeführten Wohnsitz/gewöhnlichen Aufenthalt örtlich zuständig ist. Verlegen **Sie Ihren** Wohnsitz/gewöhnlichen Aufenthalt nach Vertragsabschluss außerhalb der Europäischen Union, Islands, Norwegens oder der Schweiz, ist für alle Streitigkeiten aus dem Versicherungsvertrag das sachlich zuständige Gericht für den in **Ihrem** Versicherungsantrag angeführten (ehemaligen) Wohnsitz/gewöhnlichen Aufenthalt örtlich zuständig.

Für Klagen aus dem Versicherungsvertrag gegen **uns**, bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach dem Sitz oder der für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung des **Versicherers**. Bei natürlichen Personen ist auch das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung **Ihren** Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, **Ihren** gewöhnlichen Aufenthalt hat. Wenn die Versicherung durch Vermittlung eines Versicherungsagenten zu Stande gekommen ist, kann auch das Gericht des Ortes angerufen werden, an dem der Versicherungsagent zur Zeit der Vermittlung seine gewerbliche Niederlassung hatte.

## § 13 Mitteilungen, die sich auf das Versicherungsverhältnis beziehen

---

- 13.1. Mitteilungen, die das Versicherungsverhältnis betreffen, müssen stets in geschriebener Form erfolgen und werden wirksam, sobald sie dem **Versicherer** zugegangen sind; ausgenommen von diesem Formerfordernis sind Rücktrittserklärungen (für diese ist die erforderliche Form in der jeweiligen Rücktrittsbelehrung genannt).
- 13.2 Die Änderung **Ihrer** eMail-Adresse/Postanschrift ist **uns** unverzüglich mitzuteilen. Wenn **Sie** dies schuldhaft unterlassen, gilt **unsere** Erklärung drei Tage nach Absendung des eMails/Briefes an der von **Ihnen** zuletzt bekannt gegebenen eMail-Adresse/Anschrift als zugegangen, sofern **uns** nicht **Ihre** aktuelle, korrekte eMail-Adresse/Anschrift bekannt ist.

## § 15 Was können Sie tun, wenn Sie unzufrieden sind?

---

**Sie** können sich per E-Mail oder Post an **uns** wenden.

E-Mail: [beschwerde.at@cardif.com](mailto:beschwerde.at@cardif.com)

Post: Cardif Allgemeine Versicherung, Vordere Zollamtsstraße 13, 1030 Wien

Welche Angaben werden benötigt?

Mit den folgenden Angaben können **Sie uns** helfen, **Ihre** Anfrage schneller zu bearbeiten:

- **Ihr** vollständiger Name
- **Ihre** Adresse
- **Ihre** Polizzenummer
- **Ihre** Versicherungsfallnummer, falls vorhanden
- **Ihr** Anliegen oder **Ihre** Beschwerde
- Eine Telefonnummer, unter der **wir Sie** tagsüber erreichen können

**Sie** können sich weiters an den Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, 1030 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18 wenden. Weitere Informationen erhalten **Sie** unter [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at).

Weiters werden Beschwerden vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1030 Wien sowie vom Verein für Konsumenteninformation, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien entgegengenommen.

**Sie** können sich auch an die österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien wenden. Federführend bei Beschwerden über Cardif ist das zuständige französische Aufsichtsamt ACP ("Autorité de Contrôle Prudentiel"), 61, rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09, France.

## § 16 Datenschutz

-----

Der **Versicherer** und der **Kooperationspartner** verpflichten sich, das Datengeheimnis im Sinne der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung sowie des Datenschutz-Anpassungsgesetzes 2018 und die sonstigen für Versicherungsunternehmen geltenden Geheimhaltungsverpflichtungen (z.B. § 121 StGB, § 108a VAG) zu wahren und wird dafür sorgen, dass auch ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung dieser Bestimmungen auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Dienstverhältnisse verpflichtet werden.

Der **Versicherer** erklärt rechtsverbindlich, dass er ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung sowie des Datenschutz-Anpassungsgesetzes 2018 ergriffen hat, um zu verhindern, dass alle von **Ihnen** anvertrauten oder dem **Versicherer** sonst bekannt gewordenen Daten und Informationen ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden.

Die überlassenen Daten werden ausschließlich zur Erbringung der Serviceleistungen herangezogen. Eine Verwendung der Daten durch den **Versicherer** für eigene Zwecke ist unzulässig, eine gesonderte Übermittlung findet nicht statt. Zur Erbringung der Serviceleistungen werden ausschließlich gesicherte Verbindungen verwendet. Ein Zugriff auf die im Rahmen der Online-Datensicherung verarbeiteten Daten ist ausschließlich durch den **Versicherungsnehmer** möglich.

**Sie** nehmen zur Kenntnis, dass die Remote-Sitzungen aus Gründen der Qualitätssicherung, unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, aufgezeichnet werden können.

## § 17 Anzeigepflicht

-----

Werden im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen strafrechtlich relevante Tatbestände aufgedeckt, können diese sowohl vom **Versicherer** als auch vom **Kooperationspartner** zur Anzeige gebracht werden.

## (B) Besondere Bedingungen für „Cyber Assistant“

„Cyber Assistant“ umfasst die nachfolgend definierten Leistungsbausteine, bestehend aus Assistanzeleistungen sowie Versicherungsschutz für „Datenrettung“, „Online-Shopping-Schutz“ und „Online-Banking-Schutz“.

Die **Service Hotline** steht **Ihnen** unter der Rufnummer **+43 (0)1 26 32 300** 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Diese bietet **Ihnen** Hilfestellungen und Unterstützungen im Bereich der Informationstechnologie sowie zum Versicherungsschutz für „Online-Shopping-Schutz“, „Online-Banking-Schutz“ und „Datenrettung“ an, sofern diese nicht in Zusammenhang mit einer gewerblichen Tätigkeit stehen.

### 1. Assistanzeleistungen

Nachstehende Assistanzeleistungen sind im Rahmen des Versicherungsproduktes umfasst:

- IT-Beratung (IT-Remotunterstützung sowie Unterstützung unterhaltungselektronischer Geräte)
- Online-Assistance, bestehend aus Cybercrime-Krisenhilfe sowie Hilfestellung im Zusammenhang mit allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, bei Bedarf, über den **Kooperationspartner** eine externe juristische Beratung in Anspruch zu nehmen.

Für die oben angeführten Assistanzeleistungen gelten immer die nachfolgend angeführten allgemeinen Voraussetzungen, Ausschlussgründe sowie die Datenschutzbestimmungen. Zusätzlich können bei den jeweiligen Assistanzeleistungen noch zusätzliche besondere Ausschlussgründe und Obliegenheiten gelten.

#### 1.1. IT-Beratung

##### 1.1.1. Was ist versichert?

-----

1.1.1.1. Versichert sind die nachfolgend in 1.1.2. beschriebenen Assistance- bzw. Serviceleistungen **unseres Kooperationspartners** im Bereich der nicht gewerblichen Informationstechnologie (IT-Beratung). **Ihnen** steht ein Ansprechpartner zur Verfügung, der Hilfeleistungen und Unterstützungen im privaten IT-Bereich anbietet, um gemeinsam Lösungen für Probleme des Alltags im Umgang mit Hard- und Software zu finden und einen sicheren Betrieb der Hard- und Software zu gewährleisten. **Unser Kooperationspartner** kann jedoch keine Zusage darüber treffen und auch keine Erfolgsgarantie abgeben, dass im Rahmen der IT-Beratung für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann. Sollte eine Lösung nicht in angemessener Zeit herstellbar sein, kann **unser Kooperationspartner** einen geeigneten Fachbetrieb empfehlen, der auf **Ihre** Kosten allenfalls eine Problemlösung anbieten kann.

Die Bereitstellung der Serviceleistungen erfolgt über eine Telefonhotline oder über eine Remote-Sitzung. Sollte eine direkte Interaktion an **Ihrer** Hardware notwendig sein, ist es möglich, eine Verbindung zu **Ihrer** Hardware über das Internet herzustellen (Remote-Sitzung).

##### 1.1.1.2. Hardware

Hardware im Sinne dieser Bedingungen bezeichnet Geräte in **Ihrem** Eigentum, die für den privaten Heim-Bereich entwickelt wurden, wie insbesondere Smartphones, Tablets, Notebooks, Personal Computer (PC) und sonstigen Speichermedien.

##### 1.1.1.3. Software

Unter Software werden Standard-Programme und -Anwendungen verstanden, die typischerweise für den Gebrauch im privaten Heim-Bereich erstellt wurden oder für den Betrieb der Hardware notwendig sind.

### 1.1.2. Welche Leistung erhalten Sie?

Wenn **Sie** Hilfestellungen und Unterstützungen im alltäglichen (nicht gewerblichen) Umgang mit Hard- und Software durch Mitarbeiter der IT-Beratung benötigen, erhalten **Sie** von **unserem Kooperationspartner** IT-Remoteunterstützung (Hilfe via Telefon und Remote-Sitzung) und haben die Möglichkeit, sich per Telefon oder Remote-Sitzung mit einem qualifizierten Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** in Verbindung zu setzen, um Hilfestellung und Unterstützung im Umgang mit Hard- und Software, wie z.B. bei der Installation eines Druckers, bei System Updates etc., zu erhalten. Die Unterstützung durch Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** umfasst

- a. Hilfestellung und Unterstützung beim alltäglichen Umgang mit Hard- und Software;
- b. Hilfestellung und Unterstützung beim Versuch Daten zu retten und/oder wiederherzustellen.
- c. Installation und Deinstallation von Software, Updates oder Service Packages;
- d. Beratung zur Performancesteigerung der Hardware;
- e. Information zu neuer Hard- und Software;
- f. Durchführung von Softwareupdates;
- g. Konfiguration des Betriebssystems und von Anwendungen;
- h. Allgemeine Beratungstätigkeit zu Hard- und Software;
- i. Installation und Konfiguration von neuer Hardware wie Drucker, Scanner, usw.;
- j. Hilfestellung bei Softwaredownloads.

Die Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** werden versuchen, gemeinsam mit **Ihnen** eine Problemlösung herzustellen. Die Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** sind auf die gängigsten Hard- und Softwareprodukte der neuesten Generation geschult. Weder **unser Kooperationspartner** noch **wir** können eine Zusage darüber treffen und auch keine Erfolgsgarantie abgeben, dass im Rahmen der IT-Beratung für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann.

Wenn zur Behebung ein und derselben Ursache eine einzelne oder eine Serie von Inanspruchnahmen erforderlich ist, werden diese als eine einzige Inanspruchnahme betrachtet. Sind unterschiedliche Ursachen zu beheben, werden so viele Inanspruchnahmen berücksichtigt, wie zur Behebung der jeweiligen Ursache erforderlich sind.

Im Rahmen des Versicherungsschutzes sind **fünf (5) Inanspruchnahmen** für „IT-Beratung“ innerhalb eines Zeitraums von **zwölf (12) Monaten** beginnend mit dem jeweiligen **Fälligkeitstag** umfasst.

### 1.1.3. Welche Ausschlüsse gibt es von der Leistungspflicht?

Zusätzlich zu den in § 9 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“ und den in Abschnitt (B) Besonderen Bedingungen für die Assistanceteistungen festgelegten Ausschlussgründen, erbringt Cardif keine Leistung, für

- Datenverlust, der im Zuge einer Assistanceteistung eingetreten ist,
- reine Hardwaredefekte;
- gewerbliche IT-Nutzung;
- Folgeschäden durch Fehlbedienung der Hard-oder Software durch **Sie**;
- rechtswidrig (**ohne Lizenz**) erworbene Softwaredefekte.

Weiters ist eine Erbringung der Assistance- bzw. Serviceleistungen **vor Ort nicht** möglich.

### 1.1.4. Was müssen Sie im Versicherungsfall tun? (Ihre Obliegenheiten)

Zusätzlich zu den Obliegenheiten die in § 10 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“ festgelegt sind, müssen **Sie**, um den Anspruch auf Versicherungsschutz aus dem Risiko „Assistanceteistungen“ zu erhalten,

- vor dem Remote-Zugriff auf die Hardware geeignete Sicherheitskopien der am Gerät gespeicherten Dateien und Software auf einem separaten externen Datenträger anfertigen;

- da in vielen Fällen zur Erbringung der Serviceleistung die Originalsoftware erforderlich ist diese im Fall der Inanspruchnahme der Serviceleistung bereithalten und dafür sorgen, dass **Sie** über die erforderliche Lizenz des Herstellers verfügen. Ist dies nicht der Fall, unterstützt **unser Kooperationspartner Sie** beim Erwerb der Lizenz vom jeweiligen Software-Hersteller;
- sicherstellen, dass die Bedienungsanleitung der Hard- und Software in deutscher oder englischer Sprache vorhanden oder im Internet abrufbar ist;

## **1.2. Online-Assistance**

„Online-Assistance“ setzt sich aus „Cybercrime-Krisenhilfe“ sowie „Hilfestellung im Zusammenhang mit allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs“ zusammen.

Im Rahmen des Versicherungsschutzes sind **zwei (2) Inanspruchnahmen** für „Online-Assistance“ innerhalb eines Zeitraums von **zwölf (12) Monaten** beginnend mit dem jeweiligen **Fälligkeitstag** von jeweils 60 Minuten umfasst.

### **1.2.1. Cybercrime-Krisenhilfe**

#### **1.2.1.1. Was ist versichert?**

-----

Versichert sind die nachfolgend beschriebenen Serviceleistungen **unseres Kooperationspartners** im Bereich „Cybercrime-Krisenhilfe“. Diese beinhalten den Umgang mit den allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs, wie z.B. Cyber-Mobbing und Cyber-Crime.

Bei Cyber-Mobbing handelt es sich z.B. um Verunglimpfungen in sozialen Netzwerken durch andere Teilnehmer. Bei Cyber-Crime handelt es sich insbesondere um Betrug im Internet, wie z.B. das Ausspähen von Passwörtern oder Zugangsdaten („Phishing“) oder Identitätsdiebstahl.

#### **1.2.1.2. Welche Leistung erhalten Sie?**

-----

**Unser Kooperationspartner** bietet **Ihnen** Begleitung und Unterstützung durch qualifizierte Mitarbeiter bei der Beurteilung, ob ein Cyber-Risiko vorliegt und welche weiteren Schritte durch **Sie** unternommen werden könnten (wie z.B. Löschung von Profilen, Accounts, Daten oder Fotos, Sperrung von Zugängen, Änderung von Passwörtern oder Zugangsdaten, etc.).

### **1.2.2. Hilfestellung im Zusammenhang mit allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs (Cyber-Security)**

#### **1.2.2.1. Was ist versichert?**

-----

Versichert sind die nachfolgend beschriebenen Serviceleistungen **unseres Kooperationspartners** im Bereich „Cyber Security“. Diese beinhalten Unterstützung und Hilfestellung vor allem, aber nicht ausschließlich im Umgang mit den allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs, wie z.B. Online-Shopping, Online-Banking, Cyber-Mobbing und Cyber-Crime.

#### **1.2.2.2. Welche Leistung erhalten Sie?**

-----

**Unser Kooperationspartner** bietet **Ihnen** Begleitung und Unterstützung durch qualifizierte Mitarbeiter im Zusammenhang mit den Gefahren **Ihres** Internetgebrauchs und welche weiteren Schritte durch **Sie** unternommen werden könnten.

Sollte zur Wahrung **Ihrer** Interessen die Einleitung rechtlicher Schritte erforderlich sein, organisiert der **Kooperationspartner** rechtliche Beratung und ist bei der Beschaffung eines externen Rechtsexperten behilflich. Die rechtliche Beratung wird zu den üblichen Öffnungs- und Reaktionszeiten des empfohlenen Rechtsexperten erbracht und kann durch einen Rechtsexperten telefonisch, schriftlich oder persönlich erfolgen.

Für diese Beratung sind im Rahmen des Versicherungsschutzes **zwei (2) Inanspruchnahmen** innerhalb eines Zeitraums von **zwölf (12) Monaten** beginnend mit dem jeweiligen **Fälligkeitstag** von jeweils 60 Minuten umfasst.

### 1.2.2.3. Welche Ausschlüsse gibt es von der Leistungspflicht?

Zusätzlich zu den in § 9 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“ und den für die Assistancelleistungen festgelegten Ausschlussgründen, ist eine Mandatsübernahme bzw. juristische Vertretung durch einen von **unserem Kooperationspartner** beigezogenen Rechtsexperten **jedenfalls** ausgeschlossen.

## 2. Datenrettung

### 2.1. Was ist versichert?

Vom Versicherungsschutz umfasst, ist der Versuch der Wiederherstellung von in Verlust geratenen nicht gewerblich genutzten Daten auf Smartphones, Tablets, Notebooks, Personal Computern und sonstigen Speichermedien.

### 2.2. Welche Leistung erhalten Sie?

Bei der Datenrettung besteht die Versicherungsleistung aus einer Assistancelleistung im Zusammenhang mit „IT-Beratung“, gemäß den Bestimmungen des Punktes 1.1.2., durch qualifizierte Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** hinsichtlich der Einrichtung, Inbetriebnahme und Kontrolle einer Online-Datensicherung oder sofern dies nicht möglich ist, aus einem Kostenersatz für den Versuch der Wiederherstellung **Ihrer** Daten durch einen von **uns** genannten Experten.

Die Assistancelleistung umfasst:

- a) Hilfestellung bei der Registrierung für den Online-Zugang zum Datensicherungsprogramm;
- b) Installation der für die Datensicherung notwendigen Software;
- c) Beratung und Erstellung einer Sicherungsstrategie, insbesondere hinsichtlich der zu sichernden Dateien;
- d) Konfiguration der Software für die Ausführung der Online -Datensicherung;
- e) die Online-Datensicherung kann nach Serververfügbarkeit bis zu 10 GB je Vertrag betragen.

Sollte eine Sicherung und/oder Wiederherstellung durch qualifizierte Mitarbeiter **unseres Kooperationspartners** nicht möglich sein, ersetzen **wir Ihnen** die tatsächlich entstandenen Kosten, maximal jedoch EUR 600,-, für den Versuch einer Wiederherstellung **Ihrer** Daten durch einen von **uns** genannten Experten. In diesem Zusammenhang ist von **Ihnen** ein **Selbstbehalt** in Höhe von **EUR 50,-** fällig, der von der Schadenszahlung in Abzug gebracht wird.

Im Rahmen des Versicherungsschutzes ersetzen wir **Ihnen einmal** innerhalb eines Zeitraums von **zwölf (12) Monaten** beginnend mit dem jeweiligen **Fälligkeitstag** die Kosten für eine externe Datenrettung .

### 2.3. Was müssen Sie im Leistungsfall tun? (Ihre Obliegenheiten)

Zusätzlich zu den Obliegenheiten die in § 10 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“ festgelegt sind, müssen **Sie**, um den Anspruch auf Versicherungsschutz aus dem Risiko „Datenrettung“ zu erhalten, **uns** den Kostennachweis, der den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen muss, mit ausgewiesener Identifikation des Gerätes für die erbrachten Dienstleistungen der Datenrettung übermitteln.

## 3. Online-Shopping-Schutz

### 3.1. Was ist versichert?

Vom Versicherungsschutz umfasst ist die Teil- oder Nichtlieferung von Waren sowie die Lieferung von beschädigten Waren bei Kaufverträgen, die online (über das Internet) zwischen **Ihnen** im eigenen Namen und auf eigenes privates Interesse und bei einem gewerblichen Händler mit einem auf seiner Website angegebenen Firmensitz oder einer Niederlassung innerhalb der Europäischen Union, Norwegen, Schweiz, Australien, Island, Israel, Japan, Kanada, Neuseeland und den Vereinigten Staaten von Amerika abgeschlossen wurde.

Weitere Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des Versicherungsschutzes sind, dass:

- a) der Kaufvertrag über fabrikneue und bewegliche Sachen für den privaten Gebrauch abgeschlossen wurde;
- b) der Kaufpreis mindestens EUR 50,- inkl. Umsatzsteuer beträgt;

- c) die Transaktion **ausschließlich** in Euro abgewickelt wurde;
- d) der Kaufvertrag ausschließlich im Fernabsatz (online) durch Dateneingabe sowie Abgabe **Ihrer** Willenserklärung auf der Website bzw. dem Onlineportal des Händlers abgeschlossen wurde;
- e) eine österreichische Lieferadresse für die Anlieferung der Ware vereinbart wurde.
- f) **Sie** den Kaufpreis bei Retournierung der Ware nicht rückerstattet bekommen haben.

### 3.2. Welche Leistung erhalten Sie?

Bei „Online-Shopping-Schutz“ besteht die Versicherungsleistung einerseits aus Assistenzleistung **unseres Kooperationspartners**, dessen qualifizierte Mitarbeiter **Ihnen** Hilfestellung und Unterstützung hinsichtlich der Geltendmachung **Ihrer** aus dem Kaufvertrag zustehenden Rechte (wie z.B. Setzen einer Nachfrist, Mahnung des Verkäufers etc.) geben sowie aus dem Ersatz des **Ihnen** aus dem Kaufvertrag entstandenen Schadens.

Sollte eine Geltendmachung **Ihrer** Rechte aus dem Kaufvertrag auf eine mangelfreie Lieferung der Ware nicht möglich sein, ersetzen **wir Ihnen** den aus diesem Kaufvertrag entstandenen Schaden aus der Beschädigung, Nicht- oder Teillieferung. Sollte in diesem Zusammenhang eine Leistung von Verkäufer, Spediteur oder einer anderen Versicherung an **Sie** erfolgen, wird diese von **unserer** Versicherungsleistung in Abzug gebracht. Hier gelten die Bestimmungen der §§ 7 (Wie ist das Verhältnis zu anderen Versicherungen?) und 8 (Was geschieht mit Ansprüchen gegen Dritte?) der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistent“.

Im Rahmen des Versicherungsschutzes sind **zwei (2) Inanspruchnahmen** für „Online-Shopping-Schutz“ innerhalb eines Zeitraums von **zwölf (12) Monaten** beginnend mit dem jeweiligen **Fälligkeitstag** mit einer maximalen Versicherungssumme von insgesamt EUR 3.000,-- umfasst.

### 3.4. Welche Ausschlüsse gibt es von der Leistungspflicht?

Zusätzlich, zu den in § 9 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistent“ festgelegten Ausschlussgründen, erbringen **wir** keine Leistung, wenn:

- keine qualifizierte Mahnung [vgl. Punkt B. 3.5.] mit Fristsetzung erfolgt ist;
- die gesetzte Frist nicht abgelaufen ist;
- keine polizeiliche Anzeige der Nichtlieferung erfolgt ist;
- der Kaufpreis nicht bereits entrichtet wurde;
- es sich um online bestellte oder online verbrauchte Dienstleistungen handelt (Downloads);
- es sich um Produkte handelt, die online heruntergeladen und/oder verbraucht werden können (z.B. Musik, Spiele, Videos, e-books, etc.) und die sich unmittelbar vervielfältigen und kopieren lassen;
- es sich um verderbliche Waren, Medikamente, Tiere und Pflanzen handelt;
- es sich um Waren handelt, deren Erwerb und Versand in Österreich gesetzlich verboten ist (Waffen, Drogen), gewaltverherrlichende, pornografische, diskriminierende oder die Menschenwürde verletzende Waren handelt;
- es sich um Finanzgeschäfte handelt. Darunter zu verstehen sind Waren, die im Zusammenhang mit dem Ankauf von Bargeld oder Kryptowährungen, Gutscheinen, Wertpapieren, Beteiligungen stehen oder es sich um Spiel- und Wettverträge, Termin- und Spekulationsgeschäfte handelt oder um Beteiligungen, die im Zusammenhang mit Crowdfunding erworben wurden;
- es sich um Gegenstände handelt, die über Crowdfunding-Plattformen erworben wurden;
- es sich um eine Nichtlieferung oder verspätete Lieferung aufgrund von Streik oder Sabotage handelt. Weiters ausgeschlossen sind Waren, die aufgrund von Sicherstellung, Beschlagnahme, Entziehung, Handelsembargos, Sanktionen oder sonstigen Eingriffen öffentlicher Hand nicht oder zu spät geliefert werden.
- die Waren in einer Online-Versteigerung erworben wurden;
- der Vertrag aufgrund direkter akustischer Kommunikation geschlossen wurde, bei dem das Internet lediglich zur Vermittlung der akustischen Information verwendet wurde;
- die Waren unter Verwendung von nicht staatlich anerkannten Zahlungsmitteln (Kryptowährungen) erworben wurden;

- die **Transaktionswährung** nicht Euro ist;
- die Warenlieferung mit einem Wert unter EUR 50,- ist;

### 3.5. Was müssen Sie im Versicherungsfall tun? (Ihre Obliegenheiten)

---

Zusätzlich zu den Obliegenheiten die in § 10 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“ festgelegt sind, müssen **Sie**, um den Anspruch auf Versicherungsschutz aus dem Risiko „Online-Shopping-Schutz“ zu erhalten, nachfolgende Obliegenheiten erfüllen.

- **Sie müssen** von den **Ihnen** zustehenden **vertraglichen und gesetzlichen Rechten** wie Aufforderung zur Mängelbehebung, Rücktritt, Auflösung oder Gewährleistung **Gebrauch** gemacht haben und der **Verkäufer** ist dennoch seiner Verpflichtung nicht innerhalb einer angemessenen oder gesetzlichen Frist nachgekommen;
- Sollten **Sie** die **Ihnen** zustehenden zuvor erwähnten Rechte nicht ausgeübt haben, sind **Sie** verpflichtet, dies unter Anleitung und Hilfestellung **unseres Kooperationspartners** zu tun sowie sämtlichen Maßnahmen, die **unser Kooperationspartner** vorschlägt, zu folgen; Sofern im Schadensfall ein Dritter (z.B. eine Versicherung, Transportunternehmen, Bank, etc.) leistungspflichtig ist, so sind **Sie** verpflichtet, diese Ansprüche geltend zu machen;
- Weiters müssen **Sie uns** die Geltendmachung **Ihrer** gesetzlichen und vertraglichen Rechte im Rahmen der Meldung des Versicherungsfalles schriftlich mitteilen;
- **Sie** müssen die Nichtlieferung polizeilich anzeigen und **uns** diese Anzeige übermitteln;
- **Sie** müssen den Schadensfall binnen 14 Tagen nach Ablauf der gesetzten Nachfrist melden;
- **Sie** müssen **uns** einen Kaufbeleg sowie den Zahlungsnachweis, die den gesetzlichen Bestimmungen zu entsprechen haben, übermitteln.

## 4. Online-Banking-Schutz

### 4.1. Was ist versichert?

---

Vom Versicherungsschutz umfasst sind jene Zahlungsvorgänge, die von **Ihrem** privat genutzten Konto unter Verwendung von „Online-Banking“, mobile Banking Apps, Webversionen für Smartphones ohne App, Kreditkarten oder virtuellen Karten und welche die Eingabe von Geheimzahlen (PIN) und/oder Transaktionsnummern (TAN) (zB 3D Secure Verfahren) erforderlich machen, unbefugt erfolgt sind und von **Ihnen** nicht autorisiert wurden.

### 4.2. Welche Leistung erhalten Sie?

---

Bei unbefugten Zahlungsvorgängen besteht die Versicherungsleistung aus dem tatsächlich unbefugt autorisierten Betrag, der von **Ihrem** Konto abgebucht wurde. Sollte in diesem Zusammenhang eine **Leistung** von **Ihrem** Bankinstitut oder einer anderen Versicherung an **Sie** erfolgen, wird diese von **unserer** Versicherungsleistung in Abzug gebracht. Hier gelten die Bestimmungen der §§ 10 (Wie ist das Verhältnis zu anderen Versicherungen?) und 11 (Was geschieht mit Ansprüchen gegen Dritte?) der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“.

Im Rahmen des Versicherungsschutzes sind **zwei (2) Inanspruchnahmen** für „Online-Banking-Schutz“ innerhalb eines Zeitraums von **zwölf (12) Monaten** beginnend mit dem jeweiligen **Fälligkeitstag** mit einer maximalen Versicherungssumme von insgesamt EUR 3.000,- umfasst.

#### 4.3. Welche Ausschlüsse gibt es von der Leistungspflicht?

---

Wir erbringen keine Leistung, wenn:

- die Transaktion **nicht online** getätigt wurde;
- die Transaktion durch ein im gemeinsamen Haushalt gemeldetes Familienmitglied autorisiert wurde;
- die Transaktion in einer **Kryptowährung** (z.B. Bitcoins) durchgeführt wurde;
- die Transaktion von einem gewerblich genutzten Konto erfolgt ist;
- der Schaden vorsätzlich verursacht wurde;
- die Transaktion nicht in Euro durchgeführt wurde.

#### 4.4. Was müssen Sie im Versicherungsfall tun? (Ihre Obliegenheiten)

---

Um **Ihren** Anspruch auf Versicherungsschutz aus dem Risiko „Online-Banking-Schutz“ zu erhalten, müssen **Sie** zusätzlich zu den Obliegenheiten, die in § 10 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Versicherung „Cyber Assistant“ festgelegt sind, nachfolgende Obliegenheiten erfüllen:

- **Sie** müssen von den **Ihnen** zustehenden vertraglichen und gesetzlichen Rechten wie Sperre der Kreditkarte, Widerruf der Transaktion, etc. Gebrauch gemacht haben;
- Sollten **Sie** die **Ihnen** zustehenden zuvor erwähnten Rechte nicht ausgeübt haben, sind **Sie** verpflichtet, dies unter Anleitung und Hilfestellung **unseres Kooperationspartners** zu tun sowie sämtlichen Maßnahmen, die **unser Kooperationspartner** vorschlägt, zu folgen.
- Sofern im Schadensfall ein Dritter (z.B. eine Versicherung, Transportunternehmen, Bank, etc.) leistungspflichtig ist, so sind **Sie** verpflichtet, diese Ansprüche geltend zu machen.
- Weiters müssen **Sie uns** die Geltendmachung **Ihrer** gesetzlichen und vertraglichen Rechte im Rahmen der Meldung des Versicherungsfalles schriftlich mitteilen.