



# qualibroker



Kundeninformation nach VVG und  
Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) Ausgabe 2021



## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1. KUNDENINFORMATION NACH VVG</b>	<b>3</b>
<b>2. ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN (AVB)</b>	<b>5</b>
I. GEMEINSAME BESTIMMUNGEN FÜR ALLE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN	5
II. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR ALLE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN	8
A. MITGLIEDSBEITRAG-VERSICHERUNG	8
B. IT & CYBER ASSISTANCE	8
C. CONCIERGE SERVICES	10





## **1. KUNDENINFORMATION NACH VVG**

**Die folgenden für die Kunden bestimmten Informationen geben eine kurze und verständliche Übersicht über die Identität des Versicherers sowie den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (Art. 3 Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag, VVG).**

### **A. WER IST VERSICHERER?**

Versicherungsträger ist EUROP ASSISTANCE (SCHWEIZ) VERSICHERUNGEN AG (im Folgenden EUROP ASSISTANCE), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Schweiz.

### **B. WELCHE RISIKEN SIND VERSICHERT UND WELCHE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN BESTEHEN?**

Die versicherten Risiken sowie der Umfang der im Rahmen des Versicherungsschutzes bestehenden Leistungen werden in der Police und in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) geregelt.

Die Versicherungsleistungen können im Einzelnen wie folgt lauten: MITGLIEDSBEITRAG-VERSICHERUNG.

Die Serviceleistungen können im Einzelnen wie folgt lauten: IT & CYBER ASSISTANCE und CONCIERGE SERVICES.

### **C. WER IST VERSICHERUNGSNEHMER / WER SIND DIE VERSICHERTEN?**

Versicherungsnehmer ist der Golfclub, welcher in der Police genannt ist. Die Versicherten sind die Mitglieder dieses Golfclubs.

### **D. WELCHE WESENTLICHEN AUSSCHLÜSSE GELTEN FÜR DIE VERSICHERUNG?**

- Wenn der Versicherte zum Zeitpunkt der Zahlung des Mitgliedsbeitrags nicht in der Lage ist, Golfsport zu treiben.
- Wenn der Versicherte weniger als 30 Tage nicht in der Lage ist, Golfsport zu treiben.
- Wenn der Versicherte seinen Jahresbeitrag nicht beglichen hat.
- Ereignisse, welche zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Versicherungsschutzes bereits eingetreten sind bzw. erkennbar waren.
- Ereignisse im Zusammenhang mit der Beteiligung an gefährlichen Handlungen, deren Risiken genau bekannt sind.
- Ereignisse im Zusammenhang mit Pandemien, Epidemien und Quarantäne. Wenn das Mitglied an COVID-19 erkrankt, wird dies jedoch als Krankheit und somit als versichertes Ereignis betrachtet.

Ereignisse, welche auf Massnahmen zur Einschränkung des freien Personen- und Warenverkehrs oder auf Verwaltungsmassnahmen zurückzuführen sind, die im Einzelfall oder allgemein eine Aussetzung der Tätigkeit bewirken und von einem oder mehreren Staaten beschlossen wurden oder durch andere Ereignisse höherer Gewalt verursacht werden, sind von der Deckung ausgeschlossen. Diese Aufzählung bezieht sich lediglich auf die häufigsten Ausschlussfälle. Weitere Ausschlussfälle werden in den allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) sowie im VVG geregelt.

### **E. WELCHE PFLICHTEN HAT DER VERSICHERUNGSNEHMER?**

- Der Versicherungsnehmer muss vollumfänglich seinen Meldepflichten, gesetzlichen oder vertraglichen Informationspflichten und Verhaltenspflichten nachkommen (z.B. der Pflicht, jeden Schadenfall EUROP ASSISTANCE unverzüglich zu melden).
- Er muss alles in seiner Macht stehende unternehmen, um die Höhe des Schadens zu begrenzen und zur Aufklärung seiner Ursache beizutragen (z.B. durch die Ermächtigung Dritter zur Weitergabe von Dokumenten, Informationen und sonstigen zur Klärung des Schadens notwendigen Unterlagen an EUROP ASSISTANCE).

Diese Aufzählung bezieht sich lediglich auf die häufigsten Pflichten. Weitere Pflichten werden in den allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie im VVG geregelt.

### **F. WANN BEGINNT UND ENDET DIE VERSICHERUNG?**

Beginn und Ende des Versicherungsschutzes entsprechen dem von dem Versicherten bezahlten Prämienzeitraum.

### **G. WIE WERDEN PERSONENBEZOGENE DATEN VERARBEITET?**

EUROP ASSISTANCE verarbeitet die sich aus den Vertragsdokumenten oder der Vertragserfüllung ergebenden Daten und verwendet diese insbesondere zur Berechnung der Prämienhöhe, zur Definition des Versicherungsrisikos, zur Bearbeitung von Fällen, welche möglicherweise einen Leistungsanspruch begründen, zur Erstellung von Statistiken und zu Marketingzwecken. Diese Daten werden auf physischen oder elektronischen Trägern gespeichert. Falls





erforderlich werden sie zudem an beteiligte Dritte und insbesondere an in der Schweiz oder im Ausland ansässige andere Versicherer, Behörden, Rechtsanwälte, Ärzte und unabhängige Sachverständige übermittelt. Die Verarbeitung dieser Daten dient auch zur Verhinderung eines möglichen Versicherungsbetruges.

EUROP ASSISTANCE kann insbesondere bei der Schadenfallbearbeitung dazu verpflichtet sein, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG) sensible und insbesondere gesundheitsbezogene Daten zu verarbeiten und zu übermitteln. Die versicherte Person bestätigt mit dem Versicherungsabschluss, ordnungsgemäss informiert worden zu sein und ihre rechtswirksame Einwilligung zur Weiterverarbeitung dieser Daten zu erteilen.

EUROP ASSISTANCE kann verpflichtet werden, nach den Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG), insbesondere im Rahmen der Verwaltung von Dienstleistungen, sensible Daten zu verarbeiten und zu übermitteln. Der Anspruchsberechtigte bestätigt durch den Abschluss dieses Vertrags, dass er ordnungsgemäss informiert ist und der nachfolgenden Verarbeitung dieser Daten gültig zustimmt.

Die übermittelten Daten werden ausschliesslich zur Erbringung der Serviceleistungen verwendet. Jegliche Nutzung der Daten durch EUROP ASSISTANCE für eigene Zwecke ist verboten, und es darf keine separate Weitergabe erfolgen. Zur Erbringung der Serviceleistungen werden nur gesicherte Verbindungen verwendet. Jeglicher Zugriff auf die im Rahmen der Online-Datensicherung verarbeiteten Daten muss ausschliesslich durch den Anspruchsberechtigten bewilligt werden.

Der Anspruchsberechtigte nimmt zur Kenntnis, dass Fernsitzungen und Mail-Austausch zu Zwecken der Qualitätssicherung und in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen aufgezeichnet werden können.

EUROP ASSISTANCE verarbeitet personenbezogene Daten unter Beachtung aller geltenden Datenschutzbestimmungen. Ausführliche Informationen über die Verarbeitung sind in unserer Vertraulichkeitserklärung enthalten. Die jeweils gültige Fassung ist unter <http://www.europ-assistance.ch/ch-de/vertraulichkeitserklärung> jederzeit abrufbar.

#### **H. ÜBERSICHT ÜBER DIE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN**

Alle Leistungen werden ausführlich in den folgenden AVB beschrieben.

<b>Versicherte Leistungen</b>	<b>Höchstentschädigung</b>
MITGLIEDSBEITRAG-VERSICHERUNG	Bis max. CHF 3'000.-

#### **I. ÜBERSICHT ÜBER DIE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN**

Alle Leistungen werden ausführlich in den folgenden AVB beschrieben.

<b>Service Leistungen</b>	
IT & CYBER ASSISTANCE	Inkl.
CONCIERGE SERVICES	Inkl.





## 2. ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN (AVB)

### I. GEMEINSAME BESTIMMUNGEN FÜR ALLE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN

#### 1. VERTRAGSPARTNER

Der Golfclub und Europ Assistance (Schweiz) Assurances SA, mit Sitz in Avenue de Perdtemps 23, 1260 Nyon, Schweiz, haben einen Gruppenversicherungsvertrag für alle Vereinsmitglieder abgeschlossen.

#### 2. VERSICHERTE PERSONEN

Die Versicherung deckt alle Mitglieder des in der Police genannten Golfclubs, welche ihren Jahresbeitrag bezahlt haben.

#### 3. BEGINN UND ENDE DES VERTRAGES

Beginn und Ende des Versicherungsschutzes entsprechen dem vom Versicherten bezahlten Prämienzeitraum, max. aber 12 Monate.

#### 4. ÖRTLICHER GELTUNGSBEREICH

Der Versicherungsschutz gilt ausschliesslich für die Schweiz.

**Internationale Sanktionen:** EUROP ASSISTANCE bietet keine Deckung, erfüllt keine Ansprüche und zahlt keine in diesen Bedingungen vorgesehene Leistung, wenn eine solche Deckung, Erfüllung oder Zahlung zu einem Verstoß seitens EUROP ASSISTANCE gegen von den Vereinten Nationen verhängte Sanktionen, Verbote oder Einschränkungen oder gegen Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetze oder Vorschriften der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Schweizerischen Eidgenossenschaft führen würde.

#### 5. VERTRAGSGEGENSTAND

Die vorliegenden AVB regeln die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Hinblick auf eine erfolgreiche Erbringung der angebotenen Versicherungsleistungen. Sie definieren den Inhalt und die Finanzierung der für die Mitglieder zu erbringenden Leistungen.

#### 6. ÜBERSICHT ÜBER DIE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN

Die Versicherungsleistungen können wie folgt lauten:

- **Mitgliedsbeitrag-versicherung**  
Die Versicherungssumme entspricht dem tatsächlichen Jahresbeitrag bis zu einem Höchstbetrag von CHF 3'000.

#### 7. PFLICHTEN IM SCHADENFALL

Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen. Wenn der Schaden wegen einer Krankheit oder Verletzung eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber EUROP ASSISTANCE von ihrer Schweigepflicht entbunden werden.

##### a. Kontaktdaten

###### MITGLIEDSBEITRAG-VERSICHERUNG

Telefon **+41 (0)22 593 73 69**

Adresse **Av. Perdtemps 23, 1260 Nyon**

E-Mail **travel@europ-assistance.ch**

**Montags bis freitags von 9:00 - 17:30 Uhr**

###### IT & CYBER ASSISTANCE

Telefon **+41 (0)22 593 73 69**

E-Mail **cyber@europ-assistance.ch**

**Montags bis samstags von 8:00 – 20:00 Uhr**

###### CONCIERGE SERVICES

Telefon **+41 (0)22 593 73 69**

E-Mail **conciergeservices@europ-assistance.ch**

**Jederzeit erreichbar, 7/7, 24/24**

##### b. Verletzung der Verpflichtungen

Sollte die versicherte Person die im Schadenfall zu beachtenden Bestimmungen nicht einhalten, können die Leistungen abgelehnt oder gekürzt werden.





## 8. DEFINITIONEN

**Unfall:** Jedes plötzliche und unfreiwillige schädigende Ereignis, das durch eine ausserordentliche Ursache von aussen auf den menschlichen Körper einwirkt. Soweit sie nicht offensichtlich einer Krankheit oder degenerativen Phänomenen zuzuschreiben sind, werden die im Folgenden vollständig aufgelisteten Verletzungen einem Unfall gleichgestellt, selbst wenn sie auf keine ausserordentliche Ursache zurückzuführen sind:

- Knochenbrüche;
- Verrenkung von Gelenken;
- Meniskusrupturen;
- Muskelrisse;
- Muskelüberdehnungen oder -zerrungen;
- Sehnenrisse;
- Bänderverletzungen;
- Trommelfellverletzungen.

Nicht unfallbedingte Schäden, die an Strukturen verursacht werden, die infolge einer Krankheit eingesetzt wurden und in morphologischer oder funktionaler Hinsicht ein Körperteil ersetzen, werden nicht als Körperverletzungen angesehen.

**Krankheit:** Jede nicht unfallbedingte Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit, die eine ärztliche Untersuchung oder Behandlung erfordert, die Ausübung des Golfsports unmöglich macht, zu einer Reiseunfähigkeit führt oder einen Spitalaufenthalt von mindestens einer Nacht und eine regelmässige Behandlung erfordert.

## 9. GENERELLE AUSSCHLÜSSE

Diese Ausschlüsse sind auf sämtliche unter II genannten Versicherungsleistungen anwendbar:

- Kosten, deren Übernahme nicht ausdrücklich in den AVB vorgesehen ist;
- Chronische Krankheiten, psychische Erkrankungen und vorbestehende Krankheiten; der Versicherungsschutz wird nur gewährt, wenn eine ärztlich bescheinigte akute, plötzlich auftretende und unvorhersehbare Verschlechterung auftritt und die versicherte Person zum Zeitpunkt der Zahlung des Mitgliedsbeitrags zur Ausübung des Golfsports in der Lage war;
- Stornierungen infolge einer Krankheit, eines Unfalls, einer Operation oder eines chirurgischen Eingriffs, welche bereits bei der Zahlung des Mitgliedsbeitrags eingetreten waren;
- Schäden, welche durch ionisierende Strahlen jeglicher Art verursacht werden, insbesondere solche, welche durch Kernenergie entstehen;
- Folgen eines Suizidversuchs oder Suizids;
- Ereignisse im Zusammenhang mit Pandemien, Epidemien oder Quarantäne;
- Ereignisse, welche auf Massnahmen zur Einschränkung des freien Personen- und Warenverkehrs oder auf Verwaltungsmassnahmen

zurückzuführen sind, welche im Einzelfall oder allgemein eine Aussetzung der Tätigkeit bewirken und von einem oder mehreren Staaten beschlossen wurden oder durch andere Ereignisse höherer Gewalt verursacht werden.

- Absage durch den Veranstalter: wenn ein Veranstalter die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringen kann;
- Ereignisse, die auf die Teilnahme an Rennfahrten, Rallyes und sonstigen vergleichbaren Ereignissen sowie mit dem damit verbundenen Training zurückzuführen sind;
- Ereignisse im Zusammenhang mit der Teilnahme an einem Training oder Wettbewerb im Berufs- oder Extremsport;
- Ereignisse, die in Zusammenhang mit der aktiven Teilnahme an Streiks oder inneren Unruhen stehen;
- Ereignisse, die auf das Lenken eines Motorfahrzeugs oder Bootes ohne den gesetzlich erforderlichen Führerausweis oder ohne die gesetzlich vorgeschriebene Begleitung zurückzuführen sind;
- Ereignisse im Zusammenhang mit Trunkenheit, Konsum von Drogen, Alkohol, Medikamenten, Betäubungsmitteln und vergleichbaren Erzeugnissen;
- Ereignisse im Zusammenhang mit dem tatsächlichen oder versuchten Begehen einer vorsätzlichen Straftat oder eines vorsätzlichen Delikts
- Ereignisse im Zusammenhang mit einer Fahrlässigkeit oder einer schwerwiegenden Unterlassung der versicherten Person;
- Ereignisse infolge einer Entführung.

## 10. GRUNDVORAUSETZUNGEN FÜR DIE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN

Damit die versicherte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses Anspruch auf eine Versicherungsleistung hat, muss sie zum Zeitpunkt des Schadenfalls nicht nur die in Punkt I.8 und in den für die verschiedenen Versicherungen geltenden besonderen Bedingungen vorgesehenen Pflichten erfüllen, sondern auch sämtliche Nachweise im Zusammenhang mit dem Schadenfall erbringen. Die versicherte Person muss auf Anfrage von EUROP ASSISTANCE alle für die Feststellung des Sachverhalts und die Bezifferung der Entschädigung erforderlichen Auskünfte und Dokumente vorlegen.

## 11. HAFTUNGSAUSSCHLUSS BEI HÖHERER GEWALT

EUROP ASSISTANCE haftet nicht bei unterlassener Leistungserfüllung infolge höherer Gewalt wie beispielsweise Krieg oder Bürgerkrieg, offenkundige politische Instabilität oder Volksaufstände, Unruhen, Terroranschläge, Repressalien, Beschränkungen des freien Personen- und Güterverkehrs, Streiks, Explosionen, Naturkatastrophen, Vulkanausbrüche,





Folgen von Kernspaltung, Epidemien, Pandemien oder jeder sonstige Fall von höherer Gewalt herrschen.

## **12. VERJÄHRUNG**

Alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Klagemöglichkeiten und Forderungen verjähren zwei Jahre nach Eintritt des die Leistungspflicht begründenden Sachverhalts.

## **13. INFORMATION**

Für die Kommunikation mit den versicherten Personen ist der Versicherungsnehmer zuständig. Insbesondere verpflichtet sich der Versicherungsnehmer, den versicherten Personen die AVB zukommen zu lassen und sie über die wichtigsten Bestandteile des Vertrages zu unterrichten. Er legt EUROP ASSISTANCE alle leistungsbezogenen endgültigen Informationsunterlagen sowie deren allfällige Aktualisierungen vor ihrer Verbreitung zur Genehmigung vor.

## **14. BESONDERE BESTIMMUNGEN**

### **1. Ansprüche gegenüber Dritten**

Die versicherte Person verpflichtet sich, alle Rechte, die sie gegebenenfalls gegen Dritte geltend machen kann, bis zur Höhe der erbrachten Leistungen an EUROP ASSISTANCE abzutreten.

### **2. Verrechnung**

EUROP ASSISTANCE kann Versicherungsleistungen im gesetzlichen Rahmen mit unbeglichenen Prämien oder mit Kostenbeteiligungen verrechnen.

EUROP ASSISTANCE ist berechtigt, zu Unrecht ausgezahlte Leistungen zurückzufordern und in diesem Fall ebenfalls eine Verrechnung geltend zu machen. Der Versicherte bzw. der Anspruchsberechtigte kann seine Forderungen nicht mit Prämien und Kostenbeteiligungen verrechnen.

## **15. SUBSIDIARITÄTSKLAUSEL**

Falls eine versicherte Person Ansprüche hat, die sich aus einem anderen Versicherungsvertrag (obligatorische oder fakultative Versicherung) ergeben, so ist der Versicherungsschutz subsidiär und beschränkt sich auf den Teil der Leistungen von EUROP ASSISTANCE, der diejenigen des anderen Versicherungsvertrags übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal erstattet. Falls EUROP ASSISTANCE dennoch Leistungen für denselben Schaden erbracht hat, gelten diese als Vorschuss, und der Versicherte tritt die Ansprüche, die er gegen Dritte (obligatorische oder fakultative Versicherung) geltend machen kann, in dieser Höhe an EUROP ASSISTANCE ab.

## **16. GERICHTSSTAND**

Dieser Vertrag unterliegt schweizerischem Recht. Zuständig für alle Ansprüche aus diesem Vertrag sind die Gerichte des schweizerischen Wohnsitzes des Versicherungsnehmers oder des Anspruchsberechtigten sowie die Gerichte des Sitzes von EUROP ASSISTANCE in Nyon, Kanton Waadt.

## **17. ERGÄNZENDE RECHTSGRUNDLAGEN**

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG) sowie des Obligationenrechts (OR).





## **II. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR ALLE VERSICHERUNGSLEISTUNGEN**

### **A. MITGLIEDSBEITRAG-VERSICHERUNG**

#### **A.1. KONTAKT**

---

Telefon **+41 (0)22 593 73 69**

---

E-Mail **travel@europ-assistance.ch**

---

**Montags bis freitags von 9:00 – 17:30 Uhr**

---

#### **A.2. VERSICHERTE EREIGNISSE**

EUROP ASSISTANCE gewährt den Versicherungsschutz, wenn die versicherte Person während einer Dauer von mehr als 30 Tagen auf Grund eines der nachstehenden Ereignisse keinen Golfsport ausüben kann:

- Unfall, Krankheit oder Ableben der versicherten Person.

#### **A.3. VERSICHERTE LEISTUNG**

EUROP ASSISTANCE deckt folgende Leistung ab:

- Zeitanteilige Rückerstattung des Beitrages ab dem ersten Tag der Unmöglichkeit der Ausübung des Golfsports.
- Wenn ein Mitglied über den 1. Januar des folgenden Jahres hinaus verletzt oder krank ist, ist der Anspruch bis zu einem Höchstbetrag von CHF 3'000.- pro Ereignis gedeckt. Wird der Vertrag während der Golf-Unfähigkeit gekündigt, ist der Anspruch bis maximal 6 Monate (und CHF 3'000.-) im Jahr 2 gedeckt. Wenn die Mitgliedschaft des verhinderten Mitglieds auf einen Dritten übertragen wird, endet das Recht auf eine Rückerstattung.

#### **A.4. AUSSCHLÜSSE**

Es gelten folgende besondere Ausschlüsse im Zusammenhang mit der Mitgliedsbeitrag-Versicherung:

- Wenn der Versicherte zum Zeitpunkt der Zahlung des Mitgliedsbeitrags nicht in der Lage ist, Golfsport zu treiben.

### **B. IT & CYBER ASSISTANCE**

#### **B.1. KONTAKT**

---

Telefon **+41 (0)22 593 73 69**

---

E-Mail **cyber@europ-assistance.ch**

---

**Montags bis samstags von 8:00- 20:00 Uhr**

---

#### **B.2. WER IST DER DIENSTLEISTER?**

EUROP ASSISTANCE bietet die unter Punkt B.3 aufgeführten Serviceleistungen an. Sie stellt den Anspruchsberechtigten einen Spezialisten zur Verfügung, der professionelle Hilfe und Unterstützung im Bereich Privat-IT bietet.

#### **B.3. DEFINITIONEN**

**Dienstleister:** EUROP ASSISTANCE (SUISSE) SA, Avenue Perdetemps 23, 1260 Nyon, Schweiz, bietet seine Serviceleistungen über ein Netzwerk aus kompetenten Dienstleistern an.

**Anspruchsberechtigte:**

Die Anspruchsberechtigten auf Dienstleistungen sind die Mitglieder des Golfclubs, welcher in der Police erwähnt wird.

**Häufigkeit:** Ein Anspruchsberechtigter kann 5 Fälle pro Jahr melden.

**Hardware:** In diesen Bedingungen bezieht sich der Begriff Hardware auf Geräte, die Eigentum des Anspruchsberechtigten sind und die für private Zwecke verwendet werden, wie z.B. PCs, Laptops, Scanner, Drucker, Tablets, Mobiltelefone, Netzwerk-Router und elektronische Produkte wie DVD-Recorder, Digitalkameras und Fernseher.

**Software:** Software bezieht sich auf Standardprogramme und -anwendungen, die im Allgemeinen für den privaten Gebrauch oder für den Betrieb der Geräte notwendig sind.

#### **B.4. SERVICELEISTUNGEN**

Die nachstehenden Serviceleistungen werden von IT & Cyber Assistance erbracht:

- Remote IT-Assistance
- Online-Datensicherung
- Cyberschutz

Der Leistungsumfang erstreckt sich auf die unter „Häufigkeit“ (Punkt B.2) definierte Anzahl von Interventionen. Der Dienstleister ist nicht verpflichtet, Ansprüche zu bearbeiten, die über die vereinbarte Anzahl von Interventionen hinausgehen.

#### **B.5. REMOTE IT-ASSISTANCE**

Die Remote IT-Assistance ermöglicht es dem Anspruchsberechtigten, per Telefon, E-Mail oder über eine Fernverbindung mit einem qualifizierten Spezialisten von EUROP ASSISTANCE oder seinen externen Dienstleistern in Verbindung zu setzen.

Die Spezialisten von EUROP ASSISTANCE oder die der externen Dienstleister sind auf die gängigsten Hard- und Softwareprodukte der neuesten Generation ausgebildet.





Da die Originalsoftware häufig für die Erbringung von Dienstleistungen erforderlich ist, muss der Anspruchsberechtigte den Zugang zu dieser Software ermöglichen und die notwendige Herstellerlizenz besitzen. Wenn EUROP ASSISTANCE nicht in der Lage ist, rechtzeitig eine Lösung zu finden, kann sie ein spezialisiertes Unternehmen empfehlen, welches eine Lösung anbieten kann. Die dadurch entstandenen Kosten werden vom Anspruchsberechtigten getragen.

**Enthaltene Serviceleistungen:**

- Hilfe und Unterstützung bei der Nutzung der gewohnten Hardware und Software
- Entfernung von Schadsoftware (Viren, Spyware usw.)
- Installation und Deinstallation von Software, Updates oder Servicepaketen
- Allgemeine Beratungstätigkeit zu Hard- und Software, Internet und Peripheriegeräte
- Installation und Konfiguration von Betriebssystemen
- Einrichten von Hardware und Peripheriegeräten (z.B. Drucker, Scanner usw.)
- Wiederherstellung verlorener Daten (Data Recovery)

**B.6. ONLINE-DATENSICHERUNG**

Diese Serviceleistung ermöglicht dem Kunden die Installation, Durchführung und Überwachung einer Online-Datensicherung mit Hilfe von qualifizierten Spezialisten.

**Anwendungsbereich:**

- Hilfe bei der Anmeldung für den Online-Zugang zum Datensicherungsprogramm
- Installation der für die Datensicherung erforderlichen Software
- Beratung und Erstellung einer Sicherungsstrategie, insbesondere für die zu schützenden Dateien
- Konfiguration der Betriebssoftware für die Ausführung der Online-Datensicherung
- Unterstützung bei betrügerischer Verwendung von Kreditkarten
- Unterstützung bei missbräuchlicher Verwendung von persönlichen Authentifizierungen

**B.7. CYBERSCHUTZ**

Im Rahmen des Cyberschutzes unterstützt EUROP ASSISTANCE den Anspruchsberechtigten bei der Bewältigung allgemeiner Risiken im Zusammenhang mit der Internetnutzung, wie z.B. Cyber-Mobbing und Cyberkriminalität.

Bei Cyberkriminalität („cybercrime“) handelt es sich um betrügerische Verwendung von persönlichen Daten (z.B. Identifikationscodes) durch einen böswilligen Dritten, wie z.B. der Diebstahl von Passwörtern, Zugangsdaten ("Phishing") oder Identitäten.

EUROP ASSISTANCE bietet eine Beratung und Unterstützung durch qualifizierte Fachleute bei der Bewertung des Cyberrisikos und möglicher Massnahmen, die vom Anspruchsberechtigten ergriffen werden können (wie z.B. Löschen von Profilen, Konten, Daten oder Fotos, Sperren des Zugangs, Änderung von Passwörtern oder Zugangsdaten usw.).

Sollte die Einleitung rechtlicher Schritte als notwendig erweisen, hilft EUROP ASSISTANCE dem Anspruchsberechtigten bei der Suche nach einem Rechtsexperten. Die Kosten für die von EUROP ASSISTANCE empfohlenen Massnahmen gehen zu Lasten des Anspruchsberechtigten.

**B.8. PFLICHTEN DES KUNDEN**

Der Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, seinen gesetzlichen oder vertraglichen Melde-, Informations- und Verhaltenspflichten in vollem Umfang nachzukommen.

Der Anspruchsberechtigte muss den Fall unverzüglich EUROP ASSISTANCE melden und deren Anweisungen befolgen. Er muss auch alle für die Bearbeitung des Falles erforderlichen Dokumente einreichen.

**B.9. HAUPTAUSSCHLÜSSE**

Die folgenden Leistungen oder Fälle sind ausgeschlossen:

- Hilfsmassnahmen und Kosten, die nicht von EUROP ASSISTANCE angeordnet oder genehmigt wurden;
- Die Folgen von absichtlichen, betrügerischen, kriminellen oder strafbaren Handlungen oder Versuchen eines Mitarbeiters des Unternehmens;
- Interventionen zur IT-Unterstützung, die auf der Internetseite des Unternehmens durchgeführt werden. EUROP ASSISTANCE kann jedoch auf Kosten des Unternehmens eine Intervention vor Ort organisieren;
- Ereignisse, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits eingetreten sind;
- Ereignisse im Zusammenhang mit Drogen-, Alkohol-, Medikamentenkonsum und ähnlichen Produkten;
- Ereignisse, die auf eine grobe Fahrlässigkeit oder Unterlassung eines Mitarbeiters des Unternehmens zurückzuführen sind;
- Es werden keine Serviceleistungen im Zusammenhang mit einer privaten Tätigkeit des Anspruchsberechtigten erbracht. Die IT & Cyber Assistance KMU ist für Hardware und Software, die für private Zwecke verwendet wird, ausgeschlossen. Die Serviceleistungen werden lediglich für gängige Hardware oder Software angeboten, die für den gewerblichen Geschäfts-Bereich entwickelt worden ist.





## **B.10. ALLGEMEINE HAFTUNGSREGELN**

EUROP ASSISTANCE übernimmt keine Haftung für Schäden welcher Art auch immer (eingeschlossen Datenverlust), die mit dem Missbrauch von Hard- oder Software im Zusammenhang mit dem Anspruchsberechtigten stehen.

Der Anspruchsberechtigte stellt sicher, dass vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten durchgeführt wurde. EUROP ASSISTANCE übernimmt keine Haftung im Falle eines Datenverlustes.

EUROP ASSISTANCE übernimmt keine Garantie oder Haftung für den reibungslosen Betrieb der zu installierenden Hard- und Software. Es ist zu beachten, dass EUROP ASSISTANCE keine Software oder Hardware zur Verfügung stellt, anbietet, verkauft oder vermarktet. Alle Verträge über den Kauf von Software und Hardware (insbesondere Lizenzverträge) werden zwischen dem Anspruchsberechtigten und dem Hersteller abgeschlossen.

Die Daten, die im Rahmen der Online-Datensicherung verwendet oder gespeichert wurden, sind nur für den Anspruchsberechtigten zugänglich. EUROP ASSISTANCE hat keinen Zugang zu den gespeicherten Daten oder zu den Benutzer- oder Zugangsdaten des Anspruchsberechtigten. Die Verantwortung für die sichere Speicherung der Zugangsdaten liegt beim Anspruchsberechtigten, EUROP ASSISTANCE ist in keiner Weise dafür verantwortlich.

EUROP ASSISTANCE übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung für die Verfügbarkeit der online gespeicherten Daten. Damit ist der Anspruchsberechtigte verpflichtet, die korrekte Durchführung der Online-Datensicherung zu überprüfen. EUROP ASSISTANCE übernimmt keinerlei Haftung für den Verlust oder die Beschädigung von Daten im Zusammenhang mit der missbräuchlichen Nutzung der Online-Datensicherung oder für Schäden, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die nicht in den Tätigkeitsbereich von EUROP ASSISTANCE fallen.

Die Kommunikation mit Benutzern (in der Regel Mitarbeiter) liegt in der Verantwortung des Unternehmens. Insbesondere ist die Unternehmung dafür verantwortlich, die AGB an die Mitarbeiter zu versenden und sie über die wesentlichen Vertragsbestandteile zu informieren.

EUROP ASSISTANCE kann sich nicht verpflichten, im Hinblick auf die Erbringung von Dienstleistungen eine Lösung des Problems zu finden, noch kann sie eine Erfolgsgarantie abgeben.

## **C. CONCIERGE SERVICES**

### **C.1. KONTAKT**

---

Telefon	<b>+41 (0)22 593 73 69</b>
---------	----------------------------

---

E-Mail	<b>conciergeservices@europ-assistance.ch</b>
--------	--

---

**Jederzeit erreichbar, 7/7, 24/24**

---

### **C.2. SERVICE LEISTUNGEN**

EUROP ASSISTANCE organisiert auf Wunsch der versicherten Person, soweit möglich, verschiedene Arten von Concierge-Dienstleistungen in den Bereichen Reisen, Gastronomie, Ticketing, Shopping, Kinder, Alltag, Wellness und Veranstaltungsorganisation.

Anträge werden von EUROP ASSISTANCE im Namen und unter Verwendung der Kreditkarte der versicherten Person bearbeitet.

EUROP ASSISTANCE leitet die Anfragen an einen Drittdienstleister seiner Wahl weiter. Sollte eine Weiterleitung der Anfrage nicht möglich sein, wird EUROP ASSISTANCE die Kontaktdaten des betreffenden Drittanbieters mitteilen.

### **C.3. KOSTEN UND ZAHLUNG**

Die Kosten für Produkte und Dienstleistungen, die von Drittanbietern bezogen werden, gehen zu Lasten der versicherten Person. Die Kosten werden auf der Grundlage der aktuellen Preisliste des von EUROP ASSISTANCE ausgewählten Drittanbieters berechnet. Alle von EUROP ASSISTANCE bearbeiteten Anfragen unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Drittanbieters.

Die versicherte Person ist verantwortlich für die Bezahlung der angeforderten Leistungen, eventuelle Stornierungs- oder No-Show-Kosten. Die Abrechnung der Leistung erfolgt direkt zwischen der versicherten Person und dem dritten Leistungserbringer.

### **C.4. BEDINGUNGEN**

- Wenn die Bearbeitung einer Anfrage mehr als 2 Stunden dauert, behält sich EUROP ASSISTANCE





das Recht vor, den Antrag in der vorliegenden Form zu schliessen und informiert den Versicherten über seinen Status.

- Anfragen müssen den schweizerischen Rechtsrahmen, Ethik und Moral respektieren.
- EUROP ASSISTANCE lehnt Anträge auf einfache Preisnachlässe ab.
- EUROP ASSISTANCE behält sich das Recht vor, Anfragen, die als unangemessen erachtet werden, ohne Begründung abzulehnen.
- Die Ablehnung der Bearbeitung eines Antrags durch EUROP ASSISTANCE entbindet den Versicherten nicht von seiner Verpflichtung, seine Schulden gegenüber dem Versicherungsnehmer zu begleichen;
- EUROP ASSISTANCE bearbeitet keine Anfragen, wenn diese auf bestimmte Personen oder in bestimmten Ländern beschränkt sind.
- EUROP ASSISTANCE befasst sich nicht mit Forderungen, die gegen das im Land der Ausführung geltende Recht verstossen.

#### **C.5. HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

Auf Grund der Art der Dienstleistung ist EUROP ASSISTANCE an eine Mittel- und nicht an eine Ergebnispflicht gebunden. Zusätzlich zu I.11 kann EUROP ASSISTANCE nicht für die folgenden Ereignisse verantwortlich gemacht werden:

- für Handlungen eines Drittanbieters;
- für Sach- und Vermögensschäden, die durch Verspätung, ungenaue Angaben oder schlechte Qualität oder Mängel der Kaufgegenstände entstehen;
- für Sach- und Vermögensschäden, die aus der Unerreichbarkeit des Drittanbieters resultieren;
- für Nichterfüllung oder Störung des Dienstes;
- für Schäden, die durch die eingestellten Hilfskräfte verursacht werden.

#### **C.6. AUSSCHLÜSSE**

Die spezifischen Ausschlüsse in Bezug auf die Abdeckung von Mobiltelefonen sind wie folgt:

- alle in Artikel I.9 genannten Ereignisse;
- alle Ereignisse, die die Grundvoraussetzungen für die Versicherungsleistungen nach Artikel I.10 nicht erfüllen;

