

Abschnitt I: Allgemeine Bestimmungen

1. Versicherungsfall

Versicherungsfall ist bei der Inanspruchnahme von Informations-, Organisations- und Versicherungsleistungen rund um das versicherte Wohnhaus bzw. rund um die versicherte Wohnung ein Schadensfall gemäß Artikel 7, Punkt 1.

2. Versicherte Personen/Ausübung der Rechte aus dem Versicherungsvertrag

2.1 Versicherungsschutz besteht für den Versicherungsnehmer und nahestehende Personen (versicherte Personen), welche im gemeinsamen Haushalt leben und dort hauptgemeldet sind.

2.2 Alle versicherten Personen sind jeweils für sich für die Erfüllung sämtlicher Obliegenheiten, der Schadenminderungs- und Rettungspflicht verantwortlich.

2.3 Die Ausübung und Geltendmachung der Rechte aus dem Versicherungsvertrag stehen nur dem Versicherungsnehmer zu. Mitversicherte Personen können Deckungsansprüche aus dem gegenständlichen Versicherungsvertrag gegenüber dem Versicherer nur mit Zustimmung des Versicherungsnehmers geltend machen.

3. Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf den in der Police angeführten Versicherungsort (Wohnsitz).

4. Begriffsbestimmungen

4.1 Schadenfall

Als Schadenfall wird ein Schadenereignis bezeichnet, das eine sofortige Maßnahme erfordert, um einen größeren Folgeschaden an den versicherten Sachen zu vermeiden. Dazu zählen folgende Schadenereignisse:

- Störungen bei Heizung, Wasserversorgung und Wasserentsorgung, Energieversorgung sowie von Tiefkühlgeräten
- Beschädigungen des Daches oder der Außenverglasung am versicherten Objekt
- Verlust von Schlüsseln zu Eingangstüren des versicherten Objektes
- Beschädigte oder zerstörte Schlösser des versicherten Objektes

4.2 Wohnsitz

Als Wohnsitz gilt der in Österreich gelegene Ort, an dem der Versicherungsnehmer mit Hauptwohnsitz polizeilich gemeldet ist.

4.3 Nahestehende Person

Als nahestehende Personen gelten ausschließlich Ehegatten oder Lebensgefährten und deren Kinder (auch Enkel-, Adoptiv-, Pflege- und Stiefkinder)

5. Risikoausschlüsse

Kein Versicherungsschutz besteht für sämtliche Versicherungsfälle im Rahmen von Organisations- und Versicherungsleistungen rund um das versicherte Wohnhaus (Artikel 8, Punkt 2 bis 7) für Versicherungsfälle, wenn

- der Versicherungsfall grob fahrlässig herbeigeführt wurde;
- der Versicherungsfall infolge mangelhafter Wartung des Wohnhauses entstanden ist oder der Mangel am versicherten Gebäude bereits vor Vertragsbeginn bestanden hat oder erkennbar war.

6. Beendigung des Versicherungsvertrages

Die Home-Assistance kann nur in Verbindung mit einer TIROLER Wohnhausversicherung „Für's Haus“ und/oder mit einer TIROLER Haushaltsversicherung „Für Hausrat“ abgeschlossen werden und teilt daher das rechtliche Schicksal des zugrunde liegenden Versicherungsvertrages bei der TIROLER Versicherung.

7. Risikoausschlüsse und Einschränkungen

7.1 Serviceleistungen, die im Zusammenhang mit einer gewerblichen Tätigkeit der versicherten Personen stehen, werden nicht erbracht.

7.2 Für Hard- und Software, die gewerblich genutzt wird, sowie für Server Anwendungen und Server Betriebssysteme ist die Erbringung der Serviceleistungen ausgeschlossen.

7.3 Individualsoftwarelösungen, wie z. B. die Erweiterung von Office Produkten, werden nicht unterstützt.

7.4 Die Erbringung von Serviceleistungen betreffend rechtswidrig (ohne Lizenz) erworbener Software ist ausgeschlossen.

7.5 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.

8. Obliegenheiten

Als Obliegenheiten, deren Verletzung nach Eintritt des Versicherungsfalles nach Maßgabe des § 6 Versicherungsvertragsgesetz (VersVG) die Freiheit des Versicherers von der Verpflichtung zur Leistung bewirkt, werden bestimmt,

8.1 dass der Einsatzzentrale des Versicherers sämtliche Versicherungsfälle noch vor Inanspruchnahme von Leistungen unverzüglich telefonisch anzuzeigen sind;

8.2 dass der Schaden so gering wie möglich zu halten ist und eventuelle Weisungen des Versicherers zu befolgen sind;

- 8.3 dass nach Möglichkeit zur Feststellung des Sachverhalts beizutragen ist und dem Versicherer jede zumutbare Untersuchung über die Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht zu gestatten ist sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vorzulegen und gegebenenfalls die behandelnden Ärzte von der Schweigepflicht zu entbinden sind;
- 8.4 dass der Versicherer bei der Geltendmachung der aufgrund seiner Leistungen auf ihn übergegangenen Ersatzansprüche gegenüber Dritten zu unterstützen ist und ihm die hierfür benötigten Unterlagen auszuhändigen sind;
- 8.5 dass dem Versicherer auf dessen Anfrage Unterlagen zur Verfügung zu stellen sind, aus denen sich die Berechtigung der mitversicherten Personen ergibt;
- 8.6 dass der Versicherungsnehmer einen Schadenersatzanspruch gegen einen Dritten oder ein zur Sicherung dieses Anspruches dienendes Recht ohne Zustimmung des Versicherers nicht aufgibt.
- 8.7 dass die versicherte Person vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten auf einem separaten externen Datenträger durchgeführt hat;
- 8.8 dass die versicherte Person über alle notwendigen Software-Lizenzen verfügt und Zugriff hat, da diese in vielen Fällen zur Erbringung der Serviceleistung erforderlich sind.
- 9. Haftungsausschluss**
- 9.1 Der Versicherer übernimmt keine Haftung für Schäden welcher Art auch immer (einschließlich Datenverlust), die durch eine vom Versicherer nicht zu vertretende Fehlbedienung der Hard- oder Software durch den Versicherungsnehmer auftreten.
- 9.2 Die versicherte Person stellt sicher, dass vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten durchgeführt wurde. Eine Haftung des Versicherers für Schäden, die durch eine Sicherung der Daten verhindert hätten werden können, ist ausgeschlossen.
- 9.3 Der Versicherer übernimmt keine Garantie, Gewährleistung oder Haftung für die Funktionstüchtigkeit der allenfalls zu installierenden Hard- und Software. Darauf hingewiesen wird, dass der Versicherer keine Software zur Verfügung stellt, anbietet, verkauft oder sonst vertreibt. Der jeweilige Vertrag zum Erwerb einer Software (insbesondere Lizenzvertrag) wird ausschließlich zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Hersteller abgeschlossen.
- 9.4 Daten, die im Rahmen der Online-Datensicherung verwendet oder gesichert wurden, sind ausschließlich dem Versicherungsnehmer zugänglich. Der Versicherer hat keinen Zugriff auf die gesicherten Daten oder die Benutzer- bzw. Zugangsdaten des Versicherungsnehmers. Die sichere Verwahrung der Zugangsdaten für den Zugriff auf die Online-Datensicherung liegt in der Verantwortung des Versicherungsnehmers und der Versicherer übernimmt diesbezüglich keinerlei Haftung.
- 9.5 Der Versicherer übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung dafür, dass die für die Sicherung vorgesehenen Daten in der Online-Datensicherung zur Verfügung stehen. Es obliegt dem Versicherungsnehmer zu kontrollieren, ob die Online-Datensicherung korrekt durchgeführt wurde. Der Versicherer 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 Versicherers liegen.
- 10. Anzeigepflicht**
- Werden im Rahmen der Erbringung der Serviceleistung strafrechtlich relevante Tatbestände aufgedeckt, könnten diese vom Versicherer zur Anzeige gebracht werden.

Abschnitt II: Serviceleistungen

- 1. Allgemeines**
- Die Einsatzzentrale des Versicherers
- bietet 24 Stunden Schadenaufnahme und unverzügliche Weiterleitung an den Versicherer
 - informiert, berät (reine Informationsleistungen);
 - organisiert Hilfs- und Beistandsleistungen (Organisationsleistungen) bei einem Schadenfall und
 - trägt in den hierfür vorgesehenen Fällen darüber hinaus die genannten Kosten bis zum jeweiligen Höchstbetrag (Kostentragung) im Umfang und nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.
- In allen Fällen, in denen der Versicherer die Kosten bis zu einer bestimmten Höhe trägt, ist darin die Mehrwertsteuer entsprechend den gesetzlichen Vorschriften enthalten.
- 2. Handwerkerservice**
- Sanitärinstallateure bei Leitungsschäden
 - Elektroinstallateure bei Schäden an elektrischen Leitungen
 - Dachdecker bei Sturmschäden
 - Installateure bei Ausfall der Kühl- und Heizungsgeräte
 - Gas- und Heizungsinstallateure bei Gasgebrechen und Ausfall der Heizung
 - Glaser bei Bruchschäden an der Außenverglasung
 - Rohreinigungsfirmen bei Verstopfungen des Rohrsystems
- Bei einem Schadenfall infolge eines oben genannten Schadenereignisses übernimmt der Versicherer die Wegkosten sowie die Kosten für die erste Arbeitsstunde.
- 3. Leihheizgeräte**
- Bei Ausfall von Heizungsgeräten und Außentemperaturen unter + 10 Grad Celsius übernimmt der Versicherer in einem Schadenfall die Kosten für Leihheizgeräte bis maximal 3 Tage.
- 4. Ersatzunterkunft**

Bei Unbewohnbarkeit der versicherten Räumlichkeiten infolge eines Schadenfalls übernimmt der Versicherer für maximal 5 Tage, nicht jedoch über den Tag hinaus, an dem die Bewohnbarkeit der Wohnung wieder hergestellt werden konnte, die Übernachtungskosten in einem Hotel- oder Pensionszimmer. Der Höchstbetrag für diese Leistung beträgt EUR 60,- pro Übernachtung und versicherter Person.

5. Bewachung der versicherten Räumlichkeiten

Ist nach einem Schadenfall die Bewachung der versicherten Räumlichkeiten aufgrund sicherheitsbehördlicher Standards notwendig, übernimmt der Versicherer die Kosten der Bewachung bis zum nächsten Werktag und bis zum Eintreffen des Professionisten.

6. Schlüsseldienst

Wenn die versicherte Person die Eingangstür nicht öffnen kann, organisiert und trägt der Versicherer die Kosten der Türöffnung.

7. Umzugsdienste / Notlagerung

Der Versicherer nennt Umzugsfirmen bzw. Speditionen, die Wohnungseinrichtung nach einem Schadenfall vorübergehend verbracht werden muss, sowie Möglichkeiten, wo diese gelagert werden.