



## Allgemeine Bedingungen

Ausgabe 01.01.2022

Assistance « Home »



# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
Einleitung.....	4
Pflichten bei Inanspruchnahme von der Assistance .....	4
Service-Zeiten .....	4
<b>A Definitionen</b>	<b>5</b>
A1 Gültigkeit .....	5
A2 Versicherte Person.....	5
A3 Versicherte Beträge.....	5
A4 Schweiz.....	5
A5 Wohnsitz .....	5
A6 Örtlicher Geltungsbereich.....	5
A7 Hardware.....	5
A8 Software .....	5
A9 Cyber Security.....	5
<b>B Assistance « Home »</b>	<b>6</b>
B1 Versicherte Ereignisse .....	6
B2 Leistungen.....	6
B3 Übernahme der Kosten .....	6
B4 Zusatzleistungen .....	6
<b>C Reiseinformationen</b>	<b>7</b>
C1 Reiseinformationen .....	7
<b>D IT-Assistance</b>	<b>8</b>
D1 Allgemeiner Rahmen.....	8
D2 Versicherte Leistungen .....	8
D3 Vertraulichkeit .....	8
D4 Verantwortungen und Pflichten der Parteien.....	9
D5 Ausschlüsse.....	9
<b>E Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>10</b>
E1 Ausschlüsse .....	10
E2 Aussergewöhnliche Umstände.....	10
E3 Abtretung.....	10
E4 Doppelversicherung .....	10
E5 Verjährung.....	10
E6 Gerichtsstand .....	10
E7 Zusätzliche Rechtsgrundlagen .....	10

# Einleitung

## Einleitung

Die vorliegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) bestimmen die von Europ Assistance (Schweiz) AG, bzw. deren Dienstleistungserbringern, zu erbringenden und von der VAUDOISE ALLGEMEINE, Versicherungs-Gesellschaft AG, garantierten Leistungen.

Die Leistungen von Europ Assistance werden unter dem Namen Vaudoise Assistance erbracht.

## Pflichten bei Inanspruchnahme von der Assistance

Damit Vaudoise Assistance in Zusammenarbeit mit Europ Assistance handeln kann, ist es notwendig:

- **den Fall unverzüglich anzumelden:**
  - in der Schweiz: 0800 811 911
  - vom Ausland: +41 21 618 88 88
  - per Fax: +41 21 618 85 16
  - per E-Mail: [assistance@vaudoise.ch](mailto:assistance@vaudoise.ch)
- **das Einverständnis** der Vaudoise Assistance **einzuholen**, bevor Massnahmen ergriffen oder Ausgaben getätigt werden;
- **sich an die** von Vaudoise Assistance **empfohlenen Lösungen zu halten**;
- **alle Originalbelege** für Ausgaben, deren Rückerstattung beansprucht wird, der Vaudoise Assistance, Place de Milan, Postfach 120, CH - 1001 Lausanne, **zuzustellen**.

## Service-Zeiten

Assistance Home

Rund um die Uhr

IT-Assistance

8 bis 20 Uhr, Montag bis Freitag, mit Ausnahme der folgenden Tage: Neujahr, Auffahrt, Bundesfeiertag und Weihnachten.

# A Definitionen

<b>A1</b>	<b>Gültigkeit</b>	<p>Die Deckung Vaudoise Assistance « Home » ist an einen ihr zugrunde liegenden Versicherungsvertrag (Vertrag in Kraft stehend und Prämie bezahlt) gebunden; das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• eine Police Home In One mit den Risiken Privathaftpflicht und Hausrat oder die Risiken Privathaftpflicht und Gebäude.</li></ul> <p>Die Aufhebung des der Assistance zugrunde liegenden Vertrages bewirkt das automatische Erlöschen dieses Anspruchs.</p>
<b>A2</b>	<b>Versicherte Person</b>	<p>Bei der Assistance Home gewährt der Vertrag mit dem Wohnort, welcher die Assistance-Leistungen auslöst, dem Versicherungsnehmer Deckung.</p> <p>Bei der IT-Assistance ist der Versicherungsnehmer sowie alle mit ihm in gemeinsamem Haushalt lebenden Personen gedeckt.</p> <p>Die versicherte Person muss ihren Wohnsitz, d.h. den Hauptwohntort, an dem sie ständig wohnt, in der Schweiz haben.</p>
<b>A3</b>	<b>Versicherte Beträge</b>	<p>Die versicherten Beträge schliessen alle Gebühren ein.</p>
<b>A4</b>	<b>Schweiz</b>	<p>Unter Schweiz ist das schweizerische Territorium sowie Liechtenstein zu verstehen.</p>
<b>A5</b>	<b>Wohnsitz</b>	<p>Unter Wohnsitz versteht man den/die Versicherungsort(e), der/die in dem der Assistance zugrunde liegenden Vertrag vermerkt ist.</p>
<b>A6</b>	<b>Örtlicher Geltungsbereich</b>	<p>Die Assistance wird erbracht:</p> <p>In der Schweiz:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• am Versicherungsort / an den Versicherungsorten des den Assistance-Leistungen zugrunde liegenden Vertrages.</li></ul>
<b>A7</b>	<b>Hardware</b>	<p>Als Hardware gilt das gesamte elektronische Material der versicherten Person, das für den Hausgebrauch (private Nutzung) entwickelt wurde.</p> <p>Beispiele: PC/Mac, Laptop, Scanner, Drucker, Tablet, Smartphone, Netzwerkrouter, DVD-Recorder, (Digital-)Kamera, (Digital-)Fotoapparat, Spielkonsole, Fernseher.</p>
<b>A8</b>	<b>Software</b>	<p>Als Software gelten alle Standard-Programme und -Anwendungen, die für den Hausgebrauch (private Nutzung) hergestellt wurden oder für den Betrieb des Materials zur privaten Nutzung notwendig sind.</p>
<b>A9</b>	<b>Cyber Security</b>	<p>Die gesamten Sicherheitstools, -Instrumente, -Konzepte und -Mechanismen, Methoden des Risikomanagements, Aktionen, Schulungen, Best Practices und Technologien, die verwendet werden können, um die (direkt oder indirekt einem Netz angeschlossene) Hardware oder Software zu schützen.</p> <p>Die missbräuchliche Verwendung von persönlichen Login-Daten und der Identitätsdiebstahl gehören ebenfalls dazu.</p>

## B Assistance « Home »

### B1 Versicherte Ereignisse

Vaudoise Assistance hilft, wenn sich die versicherte Person in einer Notsituation befindet:

- infolge von Feuer (einschliesslich Blitz, Explosionen, Implosionen, Elementarereignisse und Absturz von Luftfahrzeugen sowie Schäden, die durch plötzliches, unfallbedingtes Einwirken von Rauch *unter Ausschluss von dessen längerfristigen Folgeschäden entstehen*), Wasserschäden, Diebstahl, versuchtem Einbruchdiebstahl, zerstörerischen Handlungen bei Einbruchdiebstahl, Glasbruch an dem im Versicherungsvertrag versicherten Wohnsitz;
- bei Diebstahl oder Verlust der Wohnungsschlüssel;
- bei Heizungspannen oder Pannen der elektrischen Anlage, sofern die versicherte Person Gebäude- oder Stockwerkeigentümer ist. Ist die versicherte Person Mieter, hilft Vaudoise Assistance ebenfalls unter der Voraussetzung, dass die Panne innerhalb der gemieteten Räumlichkeiten entstand. *Pannen an Haushaltsgeräten, Fernseher, Tonträger und Videoapparaten sind nicht gedeckt.*

Unter Notsituationen sind Ereignisse zu verstehen, die sofortiges Eingreifen erfordern, um einen grösseren Schaden zu vermeiden.

### B2 Leistungen

#### 1. Vermittlung von Leistungserbringern

Vaudoise Assistance sucht und vermittelt einen für einen möglichst raschen Einsatz verfügbaren Leistungserbringer (Sanitärinstallateur, Glaser, Elektriker, Heizungsmonteur, Schlosser) zur Ausführung von Vorsorgemassnahmen und notwendigen Sofortreparaturen.

#### 2. Bewachungsdienst

Muss der Wohnsitz infolge eines versicherten Ereignisses im Sinne von Artikel B1 AVB bewacht werden, um einem Diebstahl vor Ort vorzubeugen, organisiert Vaudoise Assistance die Bewachung der Räumlichkeiten und übernimmt die dabei anfallenden Kosten.

### B3 Übernahme der Kosten

Der Gesamtbetrag der von Vaudoise Assistance garantierten Leistungen beläuft sich auf CHF 2'000.- pro Schadenfall inklusive Reisespesen des Leistungserbringers, Sofortreparaturen und eventuellem Bewachungsdienst des Wohnsitzes.

### B4 Zusatzleistungen

#### 1. Suche von Leistungserbringern bei Schädlingsbefall

Vaudoise Assistance nennt der versicherten Person bei einem Schädlingsbefall im versicherten Wohnsitz den Namen eines spezialisierten Unternehmens.

Als Schädlinge gelten Wespen, Hornissen, Bettwanzen, Kakerlaken, Nager.

*Vaudoise Assistance übernimmt keine Kosten für die Vernichtung der Schädlinge oder für alle weiteren Auslagen.*

## C Reiseinformationen

### C1 Reise- informationen

Vor der Abreise informiert Vaudoise Assistance die versicherte Person über Einreiseformalitäten des betreffenden Landes, nötige Zollpapiere (Pass, Visum...), Impfungen und diplomatische Vertretungen.

## D IT-Assistance

### D1 Allgemeiner Rahmen

#### 1. Private Nutzung

Die Assistance-Leistungen im IT-Bereich werden im Rahmen einer privaten Verwendung der Hard- und Software gewährt.

Voraussetzung für die Erbringung der IT-Assistance-Leistungen ist, dass die Bedienungsanleitungen frei im Internet zur Verfügung stehen.

#### 2. Sicherung

Vor jeder Inanspruchnahme von IT-Assistance muss die versicherte Person sicherstellen, dass die Daten (auf dem Gerät gespeicherte Dateien und Software) vor Kurzem vollständig auf einem externen Datenträger gesichert wurden.

### D2 Versicherte Leistungen

#### 1. Nutzung der Dienstleistung

Innerhalb der Service-Zeiten kann die versicherte Person die IT-Assistance höchstens 3 Mal pro Kalenderjahr in Anspruch nehmen.

#### 2. IT-Remote-Unterstützung

Vaudoise Assistance bietet Hilfeleistungen und Unterstützungen im privaten IT-Bereich an, um gemeinsam mit der versicherten Person Lösungen für folgende Probleme zu finden:

- Umgang mit Hard- und Software;
- Entfernung von Schadsoftware (Viren, Spyware usw.);
- Installation und Deinstallation von Software, Updates oder Service Packs;
- Installation und Konfiguration von Betriebssystemen, Anwendungen, Hardware (TV, Smartphone usw.) und Peripheriegeräten (Drucker, Scanner usw.).

Vaudoise Assistance kann ausserdem allgemeine Ratschläge zu Hard- und Software, Internet und Peripheriegeräten erteilen.

Die Leistungen können über folgende Kanäle erbracht werden:

- Telefon
- E-Mail
- Remote-Sitzung, sollte eine direkte Interaktion an der Hardware der versicherten Person notwendig sein (Verbindung über Internet).

#### 3. Hilfe bei der Datensicherung

Vaudoise Assistance hilft der versicherten Person bei der Einrichtung, Inbetriebnahme und Kontrolle einer Online-Datensicherung, aber auch bei der Wiederherstellung von Daten nach einem Datenverlust.

#### 4. Cyber Security

Vaudoise Assistance bietet Begleitung bei der Beurteilung der allgemeinen Gefahren des Internetgebrauchs, aber auch Unterstützung bei allfälligen weiteren Schritten, die durch die versicherte Person unternommen werden könnten. Die allfälligen Kosten der von Vaudoise Assistance empfohlenen Massnahmen gehen zulasten der versicherten Person.

### D3 Vertraulichkeit

Die Daten werden vertraulich und unter Einhaltung des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG) behandelt.

Vaudoise Assistance garantiert die vertrauliche Behandlung der ihr für die Erbringung der IT-Assistance-Leistungen übermittelten Daten. Die Verpflichtungen aus dem gesetzlichen Rahmen oder aus einem Behördengesuch bleiben jedoch vorbehalten.

Zur Erbringung der Serviceleistungen der IT-Assistance werden gesicherte Verbindungen verwendet.



**D4    Verantwortungen und Pflichten der Parteien**

**1. Pflichten der versicherten Person**

Die versicherte Person muss über alle notwendigen Software-Lizenzen verfügen. Bei der Intervention von Vaudoise Assistance können die Informationen zu diesen Lizenzen von Nutzen sein. Verfügt die versicherte Person über keine Lizenz, hilft ihr Vaudoise Assistance beim Vorgehen für deren Erwerb.

**2. Verpflichtungen und Haftung von Vaudoise Assistance**

Vaudoise Assistance beachtet alle gebotenen Sorgfaltspflichten, um Lösungen zu finden für die von der versicherten Person in Anspruch genommene Assistance. Sie kann jedoch keine Erfolgsgarantie abgeben und lehnt jegliche Haftung ab, für den Fall, dass keine Lösung gefunden wurde. Besteht das Problem trotz den von Vaudoise Assistance erbrachten Leistungen weiterhin, nennt diese einen externen Dienstleister, der auf Wunsch der versicherten Person zur Lösung des Problems herangezogen werden kann. Die Kosten für die Intervention dieses externen Dienstleiters gehen zulasten der versicherten Person.

Vaudoise Assistance schliesst jegliche Haftung aus, wenn die versicherte Person ihren Verpflichtungen nicht nachkommt, insbesondere die aktuelle, vollständige Sicherung der Daten (auf dem Gerät gespeicherte Dateien und Software) auf einem externen Datenträger.

Vaudoise Assistance übernimmt keinerlei Verantwortung für den Verlust oder die Beschädigung der Daten der versicherten Person, ungeachtet der Gründe dafür. Die versicherte Person ergreift alle erforderlichen Vorsichtsmassnahmen, um vor jeder Inanspruchnahme der Assistance die Sicherung ihrer persönlichen Daten sicherzustellen.

Vaudoise Assistance übernimmt keine Haftung für Schäden welcher Art auch immer (einschliesslich Datenverlust), die durch eine Fehlbedienung der Hard- oder Software durch die versicherte Person auftreten.

Vaudoise Assistance übernimmt keine Garantie, Gewährleistung oder Haftung für die Funktionstüchtigkeit der Hard- und Software.

**D5    Ausschlüsse**

**1. Gewerbliche oder berufliche Tätigkeit**

*Es wird keine IT-Assistance erbracht für Hard- und Software, die zu gewerblichen oder beruflichen Zwecken verwendet wird.*

**2. Leistung vor Ort**

*Es wird keine Informatikleistung am Wohnort der versicherten Person erbracht.*

**3. Massgeschneiderte Software**

*Individualsoftwarelösungen, z. B. die Erweiterung von Office-Produkten, werden nicht unterstützt.*

## E Allgemeine Bestimmungen

### E1 Ausschlüsse

Vaudoise Assistance kann auf keinen Fall an die Stelle der örtlichen Notfalldienste treten.

Durch die vorliegenden AVB nicht gedeckt sind:

- Kosten, die ohne Zustimmung von Vaudoise Assistance anfallen und/oder in diesen AVB nicht ausdrücklich vorgesehen sind;
- Kosten, für die keine Originalbelege vorgelegt werden;
- Schadenereignisse in Ländern, die nicht in den AVB vorgesehen sind oder ausserhalb der Gültigkeitsdauer des Vertrages liegen;
- Folgen vorsätzlicher oder betrügerischer Handlungen der versicherten Person oder von Selbstmordversuchen;
- wiederholte Schäden infolge Nichtinstandsetzung des Wohnsitzes nach der ersten Hilfeleistung von Vaudoise Assistance;
- Verpflegungskosten (Mahlzeiten und Getränke) und Telefonkosten.

### E2 Aussergewöhnliche Umstände

Streiks gelten nicht als Grund für Dienstleistungserbringungen von Vaudoise Assistance und geben keinen Anspruch auf dieselben.

Vaudoise Assistance haftet weder für eine mangelhafte Leistungserbringung infolge von Ereignissen wie Bürgerkrieg, Krieg im Ausland, notorische politische Unsicherheit, Aufruhr, Terroranschläge, Zusammenrottungen, Vergeltungsmassnahmen, Einschränkung des freien Personen- und Güterverkehrs in Einzelfällen oder allgemeiner Art, Streiks, Vulkanausbrüche, Erdbeben, Felsstürze, Erdbeben, Lawinen, Stürme, Wirbelstürme, Überschwemmungen, Hochwasser, Kernspaltung oder andere Fälle höherer Gewalt, noch für eine verzögerte Leistungserbringung aus denselben Ursachen.

### E3 Abtretung

Vaudoise Assistance tritt im Umfang der ausbezahlten Entschädigungen und der von ihr erbrachten Dienstleistungen in die Rechte der versicherten Person gegen jede Person ein, die für die Ereignisse, die zur Erbringung ihrer Leistungen führten, haftbar ist.

### E4 Doppelversicherung

Wenn die versicherte Person für dieselbe Schadensursache bereits Hilfe aufgrund eines anderen Assistancevertrages angefordert hat, erbringt Vaudoise Assistance nur Hilfeleistungen, die jene des zuerst angefragten Leistungserbringers übersteigen.

### E5 Verjährung

Jeder Anspruch aus diesen AVB verjährt innerhalb von 5 Jahren ab dem Datum des Ereignisses, durch das er begründet wird.

### E6 Gerichtsstand

Für Klagen der versicherten Person oder ihres Anspruchsberechtigten gegen die VAUDOISE ALLGEMEINE, Versicherungs-Gesellschaft AG sind die Gerichte in Lausanne oder an seinem Wohnsitz in der Schweiz zuständig.

### E7 Zusätzliche Rechtsgrundlagen

Ausserdem gelten die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG). Da es sich um Zusatzleistungen zur Grundversicherung handelt, kann der Grundversicherungsvertrag, der Anrecht auf Assistance gibt, bei Erbringung von Leistungen in Verbindung mit diesen AVB nicht gekündigt werden.