

**Allgemeine Bedingungen**

Ausgabe 01.09.2018

**Business One**

Assistance "Technologie"



# 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 Versicherter Betrieb.....	5
A3 Schweiz .....	5
A4 Örtlicher Geltungsbereich.....	5
A5 Hardware.....	5
A6 Software .....	5
A7 Cyber Security.....	5
<b>B Leistungen</b>	<b>6</b>
B1 Allgemeiner Rahmen .....	6
B2 Leistungen "Assistance" .....	6
B3 Leistungen "Cyber Inventar".....	7
B4 Leistungen "Cyber Haftpflicht" .....	7
B5 Leistungen "Cyber Check".....	8
<b>C Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>9</b>
C1 Verantwortungen und Pflichten der Parteien .....	9
C2 Vertraulichkeit.....	9
C3 Ausschlüsse .....	9
C4 Aussergewöhnliche Umstände.....	10
C5 Abtretung.....	10
C6 Doppelversicherung .....	10
C7 Verjährung.....	10
C8 Gerichtsstand .....	10
C9 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.

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

- **den Fall unverzüglich anzumelden:**
  - in der Schweiz: 0800 811 911
  - aus dem Ausland: +41 21 618 88 88
  - per Fax: +41 21 618 85 16
  - per E-Mail: 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**.

## Pflichten bei Inanspruchnahme von der Assistance

## Service-Zeiten

**Assistance, Art. B2 AVB**

8 bis 20 Uhr (Schweizer Ortszeit) Montag bis Freitag, mit Ausnahme der folgenden Tage: Neujahr, Auffahrt, Bundesfeiertag und Weihnachten

**Cyber Inventar (Art. B3 AVB) und Cyber Haftpflicht (Art. B4 AVB)**

Täglich rund um die Uhr

**Cyber Check, Art. B5 AVB**

8 bis 20 Uhr (Schweizer Ortszeit) Montag bis Freitag, mit Ausnahme der folgenden Tage: Neujahr, Auffahrt, Bundesfeiertag und Weihnachten

# A Definitionen

<b>A1 Gültigkeit</b>		Die Deckung Vaudoise Assistance "Technologie" wird gewährt, sofern die Deckung Versicherungsdeckung <ul style="list-style-type: none"><li>• Cyber im Vertrag Business One Inventarversicherung oder</li><li>• Cyber und Datenschutz im Vertrag Business One Haftpflichtversicherung</li></ul> vorgesehen ist.
<b>A2 Versicherter Betrieb</b>		Als versicherter Betrieb gilt der Versicherungsnehmer.  Der versicherte Betrieb muss seinen Sitz in der Schweiz haben.
<b>A3 Schweiz</b>		Unter Schweiz werden das Schweizer Landesgebiet und das Fürstentum Liechtenstein verstanden.
<b>A4 Örtlicher Geltungsbereich</b>		Die Dienstleistungen der Assistance "Technologie" werden ausschliesslich in der Schweiz erbracht:
	<b>Business One Inventar</b>	Am Versicherungsort / an den Versicherungsorten des den Assistance-Leistungen zugrunde liegenden Vertrages.
	<b>Business One Haftpflicht</b>	Am Geschäftssitz des versicherten Betriebs sowie am Schweizer Wohn- oder Geschäftssitz des durch den Vorfall geschädigten Dritten.
<b>A5 Hardware</b>		Als Hardware gilt das gesamte elektronische Material des versicherten Betriebs, das für die berufliche Nutzung entwickelt wurde und verwendet wird.
<b>A6 Software</b>		Als Software gelten alle Standard-Programme und -Anwendungen, die für die berufliche Nutzung entwickelt wurden und dazu verwendet werden, oder die für den Betrieb des Materials zur beruflichen Nutzung notwendig sind.
<b>A7 Cyber Security</b>		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.

## B Leistungen

### B1 Allgemeiner Rahmen

#### 1. Berufliche Nutzung

Die Leistungen der technologischen Assistance werden im Rahmen einer beruflichen Verwendung der Hard- und Software gewährt.

Bei Inanspruchnahme von Assistance-Leistungen muss der versicherte Betrieb über eine Schweizer Telefonnummer erreichbar sein.

Voraussetzung für die Erbringung der Assistance-Leistungen im Sinne von Art. B2 AVB ist, dass die Bedienungsanleitungen im Internet zur Verfügung stehen.

#### 2. Sicherung

Vor jeder Inanspruchnahme der Assistance "Technologie" muss der versicherte Betrieb sicherstellen, dass die Daten (auf dem Gerät bzw. den Geräten gespeicherte Dateien und Software) vor Kurzem vollständig auf einem externen Datenträger gesichert wurden. Der versicherte Betrieb muss der Vaudoise seine Backups oder eine andere Lösung (z. B. iCloud) zur Verfügung stellen können, die eine regelmässige Datensicherung ermöglicht.

#### 3. Zugriff auf die IT-Infrastruktur

Auf Anfrage muss der versicherte Betrieb alle erforderlichen Informationen übermitteln, damit die Vaudoise Assistance intervenieren kann (Passwörter usw.).

### B2 Leistungen "Assistance"

#### 1. Nutzung der Dienstleistung

Der versicherte Betrieb kann die Assistance höchstens 6 Mal pro Kalenderjahr innerhalb der Service-Zeiten in Anspruch nehmen.

#### 2. IT-Remote-Unterstützung

Vaudoise Assistance bietet Hilfeleistungen und Unterstützungen im beruflichen IT-Bereich an, um gemeinsam mit dem versicherten Betrieb 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 (Smartphone usw.) und Peripheriegeräten (Drucker, Scanner usw.).

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

Die Leistungen können über folgende Kanäle erbracht werden:

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

#### 3. Hilfe bei der Datensicherung

Vaudoise Assistance hilft dem versicherten Betrieb 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 den versicherten Betrieb unternommen werden könnten. Die allfälligen Kosten der von Vaudoise Assistance empfohlenen Massnahmen gehen zulasten des versicherten Betriebs.

<b>B3 Leistungen "Cyber Inventar"</b>	<b>5. Ausschluss</b>	<i>Es werden keine Assistance-Leistungen direkt am Risikoort des versicherten Betriebs erbracht.</i>
	<b>1. Störfallsupport</b>	<p>Vaudoise Assistance bietet den durch den Vertrag der Business One Inventarversicherung versicherten Betrieben sofortige Unterstützung bei einem Cyber-Angriff, einem festgestellten Sicherheitsbruch und allen übrigen Störfällen in Zusammenhang mit dem Betrieb der IT-Tools (einschliesslich Website) aufgrund eines externen Eingriffs, welcher die Tätigkeit des Betriebs behindert. Der Support besteht darin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Gefahr zu beseitigen und die Daten zu erhalten, um die Arbeitsfähigkeit des versicherten Betriebs zu schützen oder wiederherzustellen;</li> <li>• Schadsoftware (Viren, Spyware usw.) zu entfernen;</li> <li>• Infolge eines Störfalls verlorene, gestohlene oder beschädigte Daten wiederherzustellen.</li> </ul>
	<b>2. Art der Intervention</b>	<p>Die Leistungen können über folgende Kanäle erbracht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon;</li> <li>• E-Mail;</li> <li>• Remote-Sitzung, sollte eine direkte Interaktion am Material des versicherten Betriebs notwendig sein (Verbindung über Internet);</li> </ul> <p>oder, je nach Bedarf,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• am Risikoort des versicherten Betriebs.</li> </ul> <p>Der versicherte Betrieb muss Vaudoise Assistance umgehend (telefonisch oder per E-Mail) über jeden Störfall informieren. Nach einer Beurteilung der Schwere der Lage entscheidet Vaudoise Assistance, welche Massnahmen getroffen werden müssen.</p>
<b>B4 Leistungen "Cyber Haftpflicht"</b>	<b>3. Deckungs- begrenzungen</b>	<p>Diese Leistungen werden im Umfang der Deckung und der Versicherungssumme erbracht, die in der Police der Business One Inventarversicherung unter der Rubrik "Cyber" vermerkt ist.</p>
	<b>1. Störfallsupport</b>	<p>Vaudoise Assistance bietet den durch den Vertrag der Business One Haftpflichtversicherung versicherten Betrieben sofortige Unterstützung bei begründetem Verdacht auf unabsichtliche Verbreitung von Schadsoftware an Dritte oder bei Verdacht auf Verletzung der Datenschutzbestimmungen von Dritten.</p> <p>Nimmt der versicherte Betrieb oder der durch den Vorfall geschädigte Dritte den Support der Vaudoise Assistance in Anspruch, besteht dieser darin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Gefahr zu beseitigen und die Daten zu erhalten, um die Arbeitsfähigkeit des geschädigten Dritten zu schützen oder wiederherzustellen;</li> <li>• Schadsoftware (Viren, Spyware usw.) beim durch den Vorfall geschädigten Dritten zu entfernen;</li> <li>• Aufgrund des Vorfalls verlorene, gestohlene oder beschädigte Daten des Dritten wiederherzustellen.</li> </ul>
	<b>2. Art der Intervention</b>	<p>Die Leistungen können über folgende Kanäle erbracht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon;</li> <li>• E-Mail;</li> <li>• Remote-Sitzung, sollte eine direkte Interaktion am Material des versicherten Betriebs oder des geschädigten Dritten notwendig sein (Verbindung über Internet.);</li> </ul>

**B5 Leistungen  
"Cyber Check"**

**3. Deckungs-  
begrenzungen**

**1. Nutzung der  
Dienstleistung**

**2. Website Check**

**3. Security Check**

**4. Art der  
Intervention**

**5. Ausschlüsse**

oder, je nach Bedarf,

- am Geschäftssitz des versicherten Betriebs;
- am Wohn- oder Geschäftssitz des geschädigten Dritten nach vorgängiger Absprache mit der VAUDOISE ALLGEMEINE, Versicherungs-Gesellschaft AG, sofern der Vorfall nicht per Remote-Sitzung gelöst werden kann.

Der versicherte Betrieb muss Vaudoise Assistance umgehend (telefonisch oder per E-Mail) über jeden Störfall gemäss Artikel B4 Ziffer 1 hiervor informieren, indem er der Vaudoise die Kontaktangaben der allfälligen geschädigten Dritten mitteilt, die aufgrund des Vorfalls Support benötigen. Nach einer Lagebeurteilung nimmt Vaudoise Assistance mit den geschädigten Dritten Kontakt auf und entscheidet, welche Massnahmen getroffen werden müssen.

Les présentes dispositions, en particulier la partie C des présentes CGA, s'appliquent, par analogie, également aux tiers lésés.

Diese Leistungen werden im Umfang der Deckung und der Versicherungssumme erbracht, die in der Police der Business One Haftpflichtversicherung unter der Rubrik "Cyber und Datenschutz" vermerkt sind.

Diese exklusive Leistung kann auf Initiative von Vaudoise Assistance für spezifische Massnahmen erbracht werden, damit der versicherte Betrieb die Sicherheit seiner IT-Umgebung kontrollieren kann (Cyber Security).

Die Leistung "Cyber Check" besteht aus einem Website-Check und/oder einem Security-Check gemäss unten stehenden Modalitäten.

Vaudoise Assistance nimmt eine Analyse der Website des versicherten Betriebs vor, um die grössten Schwachstellen und Lücken bei der Sicherheit (Risiko von Angriffen usw.) beim Zugriff und Druck ausfindig zu machen.

Vaudoise Assistance erstellt einen Bericht und macht dem versicherten Betrieb Vorschläge für Massnahmen.

Vaudoise Assistance nimmt, auf Anfrage des versicherten Betriebs und in Zusammenarbeit mit ihm, eine Sicherheitskontrolle vor, um die grössten Schwachstellen und Lücken bei der Informatiksicherheit ausfindig zu machen.

Vaudoise Assistance erstellt einen Bericht und macht dem versicherten Betrieb Vorschläge für Massnahmen.

Die Leistungen können über folgende Kanäle erbracht werden:

- Telefon;
- E-Mail;
- Remote-Sitzung, sollte eine direkte Interaktion am Material des versicherten Betriebs notwendig sein (Verbindung über Internet).

*Es werden keine Assistance-Leistungen direkt am Risikoort des versicherten Betriebs erbracht.*

*Die Kosten für allfällige vorgeschlagene Massnahmen für eine bessere Sicherheit der IT-Umgebung des versicherten Betriebs werden nicht von Vaudoise Assistance übernommen und gehen zulasten des versicherten Betriebs.*

# C Allgemeine Bestimmungen

## C1 Verantwortungen und Pflichten der Parteien

### 1. Pflichten des versicherten Betriebs

Der versicherte Betrieb muss über alle notwendigen Software-Lizenzen verfügen. Bei der Intervention von Vaudoise Assistance können die Informationen zu diesen Lizenzen von Nutzen sein. Verfügt der versicherte Betrieb über keine Lizenz, hilft ihm 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 vom versicherten Betrieb bzw. vom geschädigten Dritten 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 des versicherten Betriebs bzw. des geschädigten Dritten zur Lösung des Problems herangezogen werden kann. Die Kosten für die Intervention dieses externen Dienstleisters gehen zulasten des versicherten Betriebs bzw. des geschädigten Dritten.

Vaudoise Assistance schliesst jegliche Haftung aus, wenn der versicherte Betrieb bzw. der geschädigte Dritte seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, insbesondere die aktuelle, vollständige Sicherung der Daten (auf dem Gerät bzw. den Geräten gespeicherte Dateien und Software) auf einem externen Datenträger.

Vaudoise Assistance übernimmt keinerlei Verantwortung für den Verlust oder die Beschädigung der Daten des versicherten Betriebs bzw. des geschädigten Dritten, ungeachtet der Gründe dafür. Der versicherte Betrieb bzw. der geschädigte Dritte ergreift alle erforderlichen Vorsichtsmassnahmen, um vor jeder Inanspruchnahme der Assistance die Sicherung seiner 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 den versicherten Betrieb bzw. den geschädigten Dritten auftreten.

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

## C2 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 technologischen Assistance übermittelten Daten. Die Verpflichtungen aus dem gesetzlichen Rahmen oder aus einem Behördengesuch bleiben jedoch vorbehalten.

Die Dienstleistungen der Assistance "Technologie" erfolgen über sichere Verbindungen.

## C3 Ausschlüsse

*Durch die vorliegenden AVB nicht gedeckt sind:*

- *personalisierte Softwarelösungen wie die Erweiterung der Office-Produkte werden im Rahmen der Assistance-Leistung nicht übernommen;*
- *technologische Assistance-Leistungen für Hardware und Software für nicht berufliche Tätigkeiten;*
- *die Installation, Wartung und Instandhaltung von Netzwerken, Servern, Telefonie-Systemen und weiteren Infrastrukturen;*
- *die Übernahme der Verwaltung und der Datensicherung;*
- *Kosten, die ohne Zustimmung von Vaudoise Assistance anfallen und/oder in diesen AVB nicht ausdrücklich vorgesehen sind;*

- *Kosten, für die keine Originalbelege vorgelegt werden;*
- *Schadenfälle, die sich ausserhalb der Vertragsgültigkeit ereignen;*
- *Folgen vorsätzlicher oder betrügerischer Handlungen des versicherten Betriebs bzw. seiner Mitarbeitenden.*

#### **C4 Ausser-gewöhnliche Umstände**

Ein Streik gilt nicht als Grund für Dienstleistungserbringungen von Vaudoise Assistance und gibt 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.

#### **C5 Abtretung**

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

#### **C6 Doppel-versicherung**

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

#### **C7 Verjährung**

Jeder Anspruch aus diesen AVB verjährt innerhalb von 2 Jahren ab dem Datum des Ereignisses, durch das er begründet wird.

#### **C8 Gerichtsstand**

Für Klagen des versicherten Betriebs oder seines Anspruchsberechtigten gegen die VAUDOISE ALLGEMEINE, Versicherungs-Gesellschaft AG sind die Gerichte in Lausanne oder diejenigen an seinem Sitz in der Schweiz zuständig.

#### **C9 Zusätzliche Rechtsgrundlagen**

Es gilt schweizerisches Recht. 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.