

## **Abschnitt I: Allgemeine Bestimmungen**

### **1. Allgemeine Vertragsgrundlagen**

Auf diese Versicherungssparte finden die Bestimmungen der dem Vertrag zugrunde liegenden Allgemeinen Bedingungen für die Assistance Anwendung, die Sie auf unserer Homepage [www.tiroler.at](http://www.tiroler.at) unter "Bedingungen" finden. Auf Wunsch senden wir sie Ihnen auch gerne zu. Eine kurze Mitteilung per E-Mail an [mail@tiroler.at](mailto:mail@tiroler.at) oder Telefon 050 30 8000 genügt.

### **2. Gegenstand und Umfang der Versicherung**

2.1 Versicherungsschutz wird im jeweiligen Versicherungsfall im Umfang und nach Maßgabe dieser Versicherungsbedingungen geboten.

2.2 Dem Versicherungsnehmer stehen 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr Ansprechpartner zur Verfügung, die Hilfestellungen und Unterstützungen im Bereich der nichtgewerblichen Informationstechnologie anbieten (IT Assistance).

Die nachstehenden Serviceleistungen sind von der IT Assistance erfasst:

- IT-Remoteunterstützung
- Unterstützung unterhaltungselektronischer Geräte
- Online-Datensicherung
- Cyber Security

2.3 Davon unberührt ist eine nach Maßgabe der §§ 62 und 63 Versicherungsvertragsgesetz (VersVG) mögliche Ersatzpflicht des Versicherers für jene Aufwendungen, die der Versicherungsnehmer in Erfüllung seiner Obliegenheit zur Abwendung und Minderung eines Schadens macht.

### **3. Versicherungsfall**

3.1 Der Versicherungsfall ist die Inanspruchnahme von Informations-, Unterstützungs- und Organisationleistungen im Bereich der nicht gewerblichen Informationstechnologie (IT-Assistance).

3.2 Eine einzelne Inanspruchnahme oder eine Serie von Inanspruchnahmen wird als solche betrachtet, wenn ein und dieselbe Ursache zu Grunde liegt. Liegen den Inanspruchnahmen unterschiedliche Ursachen zugrunde, so werden so viele Inanspruchnahmen berücksichtigt, wie diesen unterschiedlichen Ursachen zugrunde liegen.

### **4. Begriffsbestimmungen**

#### **4.1 Serviceleistung**

Dem Versicherungsnehmer 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.

Der Versicherer kann jedoch keine Zusage darüber treffen und auch keine Erfolgsgarantie abgeben, dass im Rahmen der IT Assistance für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann. Sollte eine Lösung nicht in angemessener Zeit herstellbar sein, kann der Versicherer einen geeigneten Fachbetrieb empfehlen, der auf Kosten des Versicherungsnehmers allenfalls eine Problemlösung anbieten kann.

Die Bereitstellung der Serviceleistungen erfolgt über eine Telefonhotline, per Internet-Chat oder über eine Remote-Sitzung. Die Internet-Chatfunktion ermöglicht eine schriftliche Kommunikation mit qualifizierten Mitarbeitern des Versicherers über das Internet. Sollte eine direkte Interaktion an der Hardware des Versicherungsnehmers notwendig sein, ist es möglich, eine Verbindung zur Hardware des Versicherungsnehmers über das Internet herzustellen (Remote-Sitzung).

#### **4.2 Hardware**

Hardware im Sinne dieser Bedingungen bezeichnet Geräte im Eigentum des Versicherungsnehmers, die für den privaten Heim-Bereich entwickelt wurden, wie insbesondere Personal Computer (PC), Laptops, Scanner, Drucker, Tablets, Mobil-Telefone, Netzwerk Router sowie Unterhaltungselektronik, wie z. B. DVD-Recorder, Digital-Kameras, Spiele-Konsolen und Fernsehgeräte.

#### **4.3 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.

### **5. Versicherte Personen/Ausübung der Rechte aus dem Versicherungsvertrag**

5.1 Versicherungsschutz besteht für den Versicherungsnehmer, mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Ehegatten oder Lebensgefährten als auch die Kinder (auch Enkel-, Adoptiv-, Pflege- und Stiefkinder) des Versicherungsnehmers, seiner mitversicherten Ehegatten oder Lebensgefährten, sofern diese Personen mit dem Versicherungsnehmer in häuslicher Gemeinschaft leben und bei der Behörde gemeldeten Hauptwohnsitz begründet haben.

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

5.3 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.

### **6. Örtlicher Geltungsbereich**

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

### **7. Datenschutz**

7.1 Der Versicherer verpflichtet sich, das Datengeheimnis im Sinne des § 15 DSG 2000 und die sonstigen für Versicherungsunternehmen geltenden Geheimhaltungsverpflichtungen (z. B. § 121 StGB) zu wahren und wird dafür sorgen, dass auch seine Mitarbeiter auf die Einhaltung dieser Bestimmungen auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Dienstverhältnisse verpflichtet werden.

7.2 Der Versicherer erklärt rechtsverbindlich, dass er ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSG 2000 ergriffen hat, um zu verhindern, dass alle vom Versicherungsnehmer anvertrauten oder dem Versicherer sonst bekannt gewordenen Daten und Informationen ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden.

7.3 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.

7.4 Der Versicherungsnehmer nimmt zur Kenntnis, dass die Remote-Sitzungen und die Chatprotokolle aus Gründen der Qualitätssicherung, unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, aufgezeichnet werden können.

### **8. Risikoausschlüsse und Einschränkungen**

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

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

- 8.3 Individualsoftwarelösungen, wie z. B. die Erweiterung von Office Produkten, werden nicht unterstützt.
- 8.4 Die Erbringung von Serviceleistungen betreffend rechtswidrig (ohne Lizenz) erworbener Software ist ausgeschlossen.
- 8.5 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.
- 9. Obliegenheiten**
- 9.1 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,
- 9.1.1 dass der Notfallzentrale des Versicherers sämtliche Versicherungsfälle noch vor Inanspruchnahme von Leistungen unverzüglich telefonisch anzuzeigen sind;
- 9.1.2 dass die versicherte Person vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten auf einem separaten externen Datenträger durchgeführt hat;
- 9.1.3 dass die versicherte Person über alle notwendigen Software-Lizenzen verfügt und Zugriff hat, da diese in vielen Fällen zur Erbringung der Serviceleistung erforderlich sind.
- 10. Haftungsausschluss**
- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 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.
- 10.5 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.
- 11. 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 Serviceleistungen werden ausschließlich für gängige Hard- und Software erbracht, die für den privaten Heim-Bereich entwickelt worden ist.
- Voraussetzung für die Erbringung der Serviceleistung ist, dass die Bedienungsanleitung der Hard- und Software in deutscher oder englischer Sprache vorhanden oder im Internet abrufbar ist.
- Der Versicherer bemüht sich im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen, diese gemeinsam mit dem Versicherungsnehmer zu lösen. Sollte eine Lösung nicht möglich sein, nennt der Versicherer einen kompetenten Ansprechpartner, der auf Wunsch des Versicherungsnehmers zur Lösung auf Kosten des Versicherungsnehmers herangezogen werden kann. Der Versicherer kann jedoch keine Zusage darüber treffen und auch keine Erfolgsgarantie abgeben, dass im Rahmen der IT Assistance für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann.
- Die Serviceleistungen können vom Versicherungsnehmer bis zu 12 Mal pro Jahr in Anspruch genommen werden. Eine Erbringung der Serviceleistung vor Ort ist nicht möglich.
- 2. IT Remoteunterstützung**
- 2.1 Voraussetzung für die Inanspruchnahme
- Der Versicherungsnehmer hat vor dem Remote-Zugriff auf die Hardware geeignete Sicherheitskopien der am Gerät gespeicherten Dateien und Software auf einem separaten externen Datenträger anzufertigen. Für Datenverlust wird keine Haftung übernommen. Da in vielen Fällen zur Erbringung der Serviceleistung die Originalsoftware erforderlich ist, ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, diese im Fall der Inanspruchnahme der Serviceleistung bereit zu halten und dafür zu sorgen, dass er über die erforderliche Lizenz des Herstellers verfügt.
- 2.2 Gegenstand der Serviceleistung
- Durch diese Serviceleistung hat der Versicherungsnehmer die Möglichkeit, sich per Telefon, Internet-Chat oder Remote-Sitzung mit einem qualifizierten Mitarbeiter des Versicherers 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. Der Mitarbeiter des Versicherers wird versuchen, gemeinsam mit dem Versicherungsnehmer eine Problemlösung herzustellen.
- 2.3 Anwendungsbereich der Serviceleistung
- Die Mitarbeiter des Versicherers sind auf die gängigsten Hard- und Softwareprodukte der neuesten Generation geschult. Der Versicherer kann keine Zusage darüber treffen und auch keine Erfolgsgarantie abgeben, dass im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen eine Problemlösung erfolgen kann.
- 2.4 Inkludierte Serviceleistungen
- a) Hilfestellung und Unterstützung beim alltäglichen Umgang mit Hard- und Software
  - b) Installation und Deinstallation von Software, Updates oder Service Packs
  - c) Beratung zur Performancesteigerung der Hardware
  - d) Information zu neuer Hard- und Software
  - e) Durchführung von Softwareupdates
  - f) Konfiguration des Betriebssystems und von Anwendungen
  - g) Allgemeine Beratungstätigkeit zu Hard- und Software
  - h) Installation und Konfiguration von neuer Hardware wie Drucker, Scanner, usw.
  - i) Hilfestellung bei Softwaredownloads
  - j) Unterstützung beim Erwerb der Lizenz vom jeweiligen Software-Hersteller, wenn die versicherte Person über keine Lizenz verfügt.

### **3. Online Datensicherung**

#### **3.1 Gegenstand der Serviceleistung**

Diese Serviceleistung erlaubt dem Versicherungsnehmer die Einrichtung, Inbetriebnahme und Kontrolle einer Online-Datensicherung mit qualifizierten Mitarbeitern des Versicherers.

#### **3.2 Anwendungsbereich der Serviceleistung**

- 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.

#### **3.3 Löschung der Datensicherung nach Vertragsende**

Im Falle einer Kündigung oder Beendigung des Vertrages werden die gespeicherten Dateien vom Versicherer nach vier (4) Wochen zur Löschung freigegeben. Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, geeignete Sicherungskopien anzulegen.

### **4. Cyber Security**

#### **4.1 Gegenstand der Serviceleistung**

Im Rahmen der Cyber Security unterstützt der Versicherer den Versicherungsnehmer im 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. Der Versicherer bietet Begleitung und Unterstützung durch qualifizierte Mitarbeiter bei der Beurteilung, ob ein Cyber-Risiko vorliegt und welche weiteren Schritte durch den Versicherungsnehmer unternommen werden könnten (wie z. B. Löschung von Profilen, Accounts, Daten oder Fotos, Sperrung von Zugängen, Änderung von Passwörtern oder Zugangsdaten, etc.).

Sollte die Einleitung rechtlicher Schritte erforderlich sein, organisiert der Versicherer rechtliche Beratung und ist bei der Beschaffung eines Rechtsexperten behilflich. Die rechtliche Beratung ist auf maximal eine Stunde pro Kalenderjahr beschränkt und kann durch einen Rechtsexperten telefonisch, schriftlich oder in seiner Räumlichkeit erfolgen. Die rechtliche Beratung wird zu den üblichen Öffnungs- und Reaktionszeiten des empfohlenen Rechtsexperten erbracht. Im Rahmen dieser Serviceleistung entstehen keine zusätzlichen Kosten für den Versicherungsnehmer.