

## **BESONDERE BEDINGUNG FÜR DEN KEINE-SORGEN-SCHUTZENGELE DIGITAL (KS1101.16)**

### **Allgemeiner Teil**

Auf diese Versicherungssparte finden die Bestimmungen der dem Vertrag zugrunde liegenden Allgemeinen Bedingungen für den Keine-Sorgen-Schutzengel (ABKSS) Anwendung.

Gesetzesstellen des Versicherungsvertragsgesetzes (VersVG), die in dieser Besonderen Bedingung für den Keine Sorgen Schutzengel Digital (KS1101.16) angeführt werden, sind im Anhang zu den ABKSS im vollen Wortlaut wiedergegeben.

### **Besonderer Teil**

#### **Inhaltsverzeichnis:**

Artikel 1	Gegenstand und Umfang der Versicherung
Artikel 2	Begriffsbestimmungen
Artikel 3	Versicherungsfall
Artikel 4	Versicherte Personen/Ausübung der Rechte aus dem Versicherungsvertrag
Artikel 5	Örtlicher Geltungsbereich
Artikel 6	Datenschutz
Artikel 7	Haftungsausschluss
Artikel 8	Leistungen
Artikel 9	Risikoausschlüsse
Artikel 10	Obliegenheiten
Artikel 11	Anzeigespflicht

#### **Artikel 1: Gegenstand und Umfang der Versicherung**

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

2. Der Versicherer stellt 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr Ansprechpartner zur Verfügung, die Hilfestellungen und Unterstützungen im Bereich der nicht gewerblichen und/oder nicht betrieblichen Informationstechnologie im alltäglichen Umfang anbieten (IT Assistance). Diese umfasst nachstehende Serviceleistungen gemäß Artikel 8:

- IT-Remoteunterstützung (Computerhilfe per Fernzugriff)
- Unterstützung bei unterhaltungselektronischen Geräten
- Online-Datensicherung
- Cyber-Security

#### **Artikel 2: Begriffsbestimmungen**

##### **1. Serviceleistungen**

Serviceleistungen sind die in Artikel 8 näher beschriebenen Leistungen des Versicherers im Bereich der nicht gewerblichen und/oder nicht betrieblichen Informationstechnologie (IT Assistance).

Den versicherten Personen 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 ermöglichen. Sollte eine Lösung nicht in angemessener Zeit herstellbar sein, kann der Versicherer einen geeigneten Fachbetrieb empfehlen, der auf Kosten der in Anspruch nehmenden Person 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 eines Partnerunternehmens des Versicherers über das Internet. Sollte eine direkte Interaktion an der Hardware der versicherten Person notwendig sein, ist es möglich, eine Verbindung zur Hardware der versicherten Person über das Internet herzustellen (Remote Sitzung).

##### **2. Hardware**

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

##### **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.

##### **4. Wohnsitz**

Als Wohnsitz gilt der in Österreich gelegene Ort, an dem die versicherte Person ihren bei der Behörde gemeldeten Hauptwohnsitz begründet hat.

#### **Artikel 3: Versicherungsfall**

Versicherungsfall ist bei der Inanspruchnahme von Informations-, Unterstützungs- und Organisationsleistungen gemäß Artikel 8 der Bedarf der versicherten Personen an diesen Leistungen.

Eine Serie von Inanspruchnahmen wird als ein Versicherungsfall betrachtet, wenn ein und dieselbe Ursache dem Bedarf nach Unterstützung zu Grunde liegt.

Liegen den Inanspruchnahmen unterschiedliche Ursachen zugrunde, so werden so viele Inanspruchnahmen berücksichtigt, wie diesen unterschiedliche Ursachen zugrunde liegen.

#### **Artikel 4: Versicherte Personen/Ausübung der Rechte aus dem Versicherungsvertrag**

1. Anspruch auf Serviceleistungen gemäß Artikel 8 besteht für den Versicherungsnehmer und ihm nahe stehende Personen (versicherte Personen) bei einem Versicherungsfall gemäß Artikel 3.

1.1. Als nahestehende Personen gelten sowohl der mit dem Versicherungsnehmer in häuslicher Gemeinschaft lebende Ehepartner oder eingetragene Partner bzw. Lebensgefährtin als auch die Kinder (auch Enkel-, Adoptiv-, Pflege und Stiefkinder) des Versicherungsnehmers, mitversicherten Ehegatten, eingetragenen Partners oder Lebensgefährten, sofern diese Personen mit dem Versicherungsnehmer in häuslicher Gemeinschaft leben und dort ihren bei der Behörde gemeldeten Hauptwohnsitz begründet haben.

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

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

#### **Artikel 5: Örtlicher Geltungsbereich**

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

#### **Artikel 6: Datenschutz**

Der Versicherer verpflichtet sich, das Datengeheimnis im Sinne des § 15 DSGVO 2016 und die sonstigen für Versicherungsunternehmen geltenden Geheimhaltungsverpflichtungen (z.B. § 121 StGB, § 321 VAG) zu wahren und wird dafür sorgen, dass auch seine Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Bestimmungen auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Dienstverhältnisse verpflichtet werden.

Der Versicherer erklärt rechtsverbindlich, dass er ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSGVO 2016 ergriffen hat, um zu verhindern, dass alle von den versicherten Personen anvertrauten oder dem Versicherer sonst bekannt gewordenen Daten und Informationen ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden.

Die überlassenen Daten werden ausschließlich zur Erbringung der Serviceleistungen herangezogen. Eine Verwendung der Daten durch den Versicherer für eigene Zwecke ist unzulässig. Zur Erbringung der Serviceleistungen werden ausschließlich gesicherte Verbindungen verwendet. Ein Zugriff auf die im Rahmen der Online-Datensicherung erarbeiteten Daten ist ausschließlich durch die versicherten Personen möglich.

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

#### **Artikel 7: Haftungsausschluss**

Der Versicherer kann keine Zusage darüber treffen und auch keine Erfolgsgarantie abgeben, dass im Rahmen der IT Assistance für jedes Problem eine Lösung gefunden werden kann.

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 die versicherte Person auftreten.

Die versicherte Person stellt sicher, dass vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten durchgeführt wurde. Eine Haftung des Versicherers für leicht fahrlässig zugefügte Sach- und Vermögensschäden, die durch eine Sicherung der Daten verhindert hätte werden können, ist ausgeschlossen.

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 der versicherten Person und dem Hersteller abgeschlossen.

Daten, die im Rahmen der Online-Datensicherung verwendet oder gesichert wurden, sind ausschließlich den versicherten Personen zugänglich. Der Versicherer hat keinen Zugriff auf die gesicherten Daten und die Benutzer- bzw. Zugangsdaten der versicherten Personen. Die sichere Verwahrung der Zugangsdaten für den Zugriff auf die Online-Datensicherung liegt in der Verantwortung der versicherten Personen und der Versicherer übernimmt diesbezüglich keinerlei Haftung.

Der Versicherer übernimmt keine Haftung für Sach- und Vermögensschäden, die den versicherten Personen

leicht fahrlässig zugefügt werden oder Gewährleistung dafür, dass die für die Sicherung vorgesehenen Daten in der Online- Datensicherung zur Verfügung stehen. Es obliegt der versicherten Person 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, es sei denn, dieser Schaden wurde vom Versicherer grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt oder für allfällige Schäden aufgrund von Ursachen, die nicht im Einflussbereich des Versicherers liegen.

## Artikel 8: Leistungen

Die Serviceleistungen werden ausschließlich für gängige Hard- und Software erbracht, die für den privaten Heim-Bereich entwickelt worden ist. Individualsoftwarelösungen, wie z.B. die Erweiterung von Office Produkten, werden nicht unterstützt.

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 der versicherten Person zu lösen. Sollte eine Lösung nicht möglich sein, nennt der Versicherer einen kompetenten Ansprechpartner, der auf Wunsch der versicherten Person zur Lösung auf Kosten der in Anspruch nehmenden Person 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 von den versicherten Personen bis insgesamt 12 Mal pro Kalenderjahr in Anspruch genommen werden. Eine Erbringung der Serviceleistung vor Ort ist nicht möglich.

### 1. IT-Remoteunterstützung (Hilfe via Telefon, Chat und Remote-Sitzung)

#### 1.1. Voraussetzung für die Inanspruchnahme

Die versicherte Person hat vor dem Remote-Zugriff geeignete Sicherheitskopien der am Gerät gespeicherten Dateien und Programme 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 die versicherte Person verpflichtet, diese im Fall der Inanspruchnahme der Serviceleistung bereit zu halten und dafür zu sorgen, dass er über die erforderliche Lizenz des Herstellers verfügt.

#### 1.2. Gegenstand der Serviceleistung

Durch diese Serviceleistung hat die versicherte Person 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 der versicherten Person eine Problemlösung herzustellen.

#### 1.3. Anwendungsbereich der Serviceleistung

Die Mitarbeiter des Versicherers sind in den gängigsten Hard- und Softwareprodukten 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.

#### 1.4. 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 .

### 2. Online-Datensicherung

#### 2.1. Gegenstand der Serviceleistung

Diese Serviceleistung erlaubt der versicherten Person die Einrichtung, Inbetriebnahme und Kontrolle einer Online-Datensicherung mit qualifizierten Mitarbeitern des Versicherers.

#### 2.2. 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.

#### 2.3. Löschung der Datensicherung nach Vertragsende

Im Falle einer Kündigung oder Beendigung des Vertrages werden die gespeicherten Dateien vom Versicherer vier (4) Wochen nach Auflösung des Vertrages zur Löschung freigegeben. Die versicherte Person ist verpflichtet, geeignete Sicherheitskopien anzulegen.

### 3. Cyber Security

### 3.1. Gegenstand der Serviceleistung

Im Rahmen der Cyber Security unterstützt der Versicherer die versicherte Person 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 die versicherte Person unternommen werden könnten (wie z.B. Löschung von Profilen, Accounts, Daten oder Fotos, Sperrung von Zugängen, Änderung von Passwörtern oder Zugangsdaten etc.). Der Versicherer übernimmt jedoch keine Kosten.

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.

### **Artikel 9: Risikoausschlüsse**

Der Versicherungsschutz ist ausgeschlossen,

- wenn Serviceleistungen des Versicherers im Zusammenhang mit einer gewerblichen Tätigkeit der versicherten Person stehen,

- wenn Hard- und Software gewerblich genutzt wird,

- wenn die Software rechtswidrig (ohne Lizenz) erworben wurde,

- für Server Anwendungen und Server Betriebssysteme,

- für Individualsoftwarelösungen, wie zum Beispiel die Erweiterung von Office Produkten

- wenn die Ursache für die Inanspruchnahme der Serviceleistung bzw. Unterstützung durch den

Versicherer vor dem Inkrafttreten des Vertrages liegt,

- wenn die Inanspruchnahme von Serviceleistungen auf einem Missbrauch oder einem 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;

### **Artikel 10: Obliegenheiten**

Als Obliegenheiten, deren Verletzung vor Eintritt des Versicherungsfalles die Freiheit des Versicherers von der Verpflichtung zur Leistung gemäß den Voraussetzungen und Begrenzungen des § 6 Abs. 1, 1a und 2 VersVG bewirkt, werden bestimmt,

- dass die versicherte Person vor der Inanspruchnahme der Serviceleistungen eine aktuelle Sicherung der Daten auf einem separaten externen Datenträger durchführt.

- dass die versicherte Person über alle notwendigen Software-Lizenzen verfügt und im Zugriff hat, da diese in vielen Fällen zur Erbringung der Serviceleistung erforderlich ist.

### **Artikel 11: Anzeigepflicht**

Werden im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen strafrechtlich relevante Tatbestände aufgedeckt, können diese vom Versicherer zu Anzeige gebracht werden.