

# Allgemeine Vertragsbedingungen ZuhauseSchutz Premium

## § 1 Allgemeine Bestimmungen

- (1) Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ZuhauseSchutz Premium (im Folgenden als „AGB“ bezeichnet) gelten i.V.m. den beigefügten Versicherungsbedingungen Home-Schutzbrief AXA Assistance Deutschland GmbH (im Folgenden als „AXA AVB Home“ bezeichnet) und den Versicherungsbedingungen GarantiePlus AXA Assistance Deutschland GmbH (im Folgenden als „AXA AVB Garantie“ bezeichnet) für die Inanspruchnahme von Leistungen des ZuhauseSchutz Premium.
- (2) Der Vertrag ZuhauseSchutz Premium wird – unter den Voraussetzungen aus § 2 – zwischen dem Kunden als anspruchsberechtigte Person und der EWE VERTRIEB GmbH (im Folgenden als „EWE“ bezeichnet) geschlossen.
- (3) Verantwortlich für die Erbringung der Leistungen im Außenverhältnis gegenüber dem Kunden ist EWE. Die Abwicklung erfolgt für und im Auftrag der EWE durch die MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld (im Folgenden MEHRWERK) und die jeweiligen Kooperationspartner. Für die Erbringung der versicherungsartigen Leistungen bestehen Gruppenversicherungsverträge mit Versicherern. Träger des versicherten Risikos ist derzeit die Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, Colonia-Allee 10-20, D-51067 Köln, die wiederum die AXA Assistance Deutschland GmbH, Colonia-Allee 10-20, D-51067 Köln mit der Schadensregulierung beauftragt.

## § 2 Vertragsschluss und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen

- (1) Der Vertrag ZuhauseSchutz Premium setzt einen vom Kunden unterzeichneten schriftlichen Auftrag voraus. Der Vertrag wird mit Erhalt des Willkommenspakets wirksam. Der Kunde ist zur Inanspruchnahme der Leistungen des ZuhauseSchutz Premium zu dem darin genannten Datum berechtigt.
- (2) Voraussetzung für den Abschluss des Vertrages ist, dass
  1. der Kunde mindestens 18 Jahre alt ist,
  2. sich sein Hauptwohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland befindet,
  3. der Kunde Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist,
  4. der Kunde einen zum Abschluss berechtigten Vertrag zur Belieferung von Strom und/oder Erdgas mit EWE abgeschlossen hat. Zum Abschluss berechtigt sind sämtliche Strom- und/oder Erdgasverträge der EWE mit Ausnahme von EWE Strom *online12* bzw. Erdgas *online12*, Strom solo bzw. Gas solo, EWE Strom *comfort*, bzw. EWE Erdgas *comfort* sowie EWE Strom *flex* bzw. EWE Erdgas *flex*.
- (3) Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen aus dem ZuhauseSchutz Premium ist insbesondere, dass
  1. der Kunde das Willkommenspaket ZuhauseSchutz Premium erhalten hat und der Kunde zur Inanspruchnahme der Leistungen des ZuhauseSchutz Premium berechtigt ist,
  2. die Voraussetzungen nach § 2 Abs. 2 unverändert vorliegen und
  3. der Kunde den Schadens-/Versicherungsfall im ZuhauseSchutz ServiceCenter unter der Tel.: 0800 300 3390 unverzüglich angemeldet hat.
 Zudem müssen die weiteren in diesen AGB und den AXA AVB Home sowie den AXA AVB Garantie genannten Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der konkreten Leistung eingehalten werden.

## § 3 Leistungsumfang

Der ZuhauseSchutz Premium ist eine Kombination aus Service-, Rabatt- und versicherungsartigen Leistungen.

Diese Leistungen können vom Kunden telefonisch beim ZuhauseSchutz ServiceCenter während folgender Zeiten geltend gemacht werden:

- montags bis freitags 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr
- samstags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Die Telefonnummer der Hotline ist am Ende dieser AGB genannt.

### (1) Serviceleistungen

- Schlüsseldienst: Der Kunde erhält mit dem Willkommenspaket einen codierten Schlüsselanhänger. Ein verloren gegangener Schlüsselbund, an dem dieser codierte Schlüsselanhänger angebracht ist, kann hiermit von einem Finder an das ZuhauseSchutz ServiceCenter geschickt werden und wird von diesem an den Kunden zurückgeschickt. Der Finder erhält einen Finderlohn von 15,-€ brutto.
- PC-Datenrettung: Nach Anruf seitens des Kunden organisiert das ZuhauseSchutz ServiceCenter die Datenrettung von der Festplatte eines privat genutzten PC, wenn die Daten nach einem Hardwaredefekt nicht mehr abrufbar sind und gesichert werden müssen oder ein Datenverlust aufgrund schädlicher Programme (z. B. Viren oder Würmer) eingetreten ist (bis max. 500 EUR je Versicherungsfall). Die Datensicherung kann nur von PCs mit den Betriebssystemen Apple, Linux (Version extend 2 oder höher), Microsoft oder Novell vorgenommen werden. Die Datenrettung erfolgt ausschließlich von Festplatten der Größe 2,5 Zoll und 3,5 Zoll.

### (2) Rabattleistungen

- Kunden des ZuhauseSchutz Premium erhalten eine Erstattung von 25% auf Reparaturkosten von elektronischen Haushaltsgeräten mit festverbundenem Stecker. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde die Reparatur im ZuhauseSchutz ServiceCenter im Vorhinein telefonisch anmeldet. Der Kunde bekommt dann vom ZuhauseSchutz ServiceCenter einen Reparaturdienst in seiner Nähe genannt. Beauftragt der Kunde dort die Reparatur, kann er im Anschluss den Reparaturbeleg (Original-Rechnung), der auf seinen Namen ausgestellt sein muss, an das ZuhauseSchutz ServiceCenter senden und erhält 25% (maximal 300,- EUR pro Reparatur und insgesamt pro Jahr) des Netto-Rechnungsbetrages erstattet. Diese Rabattleistungen stehen dem Kunden nur zu, soweit er den Schaden nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt hat. Die Rabattleistungen werden zudem nicht gewährt, wenn der Schaden an dem Gerät bei Abschluss dieses Vertrages bereits vorhanden war.

### (3) Versicherungsartige Leistungen

- ZuhauseSchutz: Kunden des ZuhauseSchutz erhalten unter den Bedingungen der AXA AVB Home organisatorische und finanzielle Hilfe bei Notfall-Reparaturen/Dienstleistungen am eigenen Haus oder der Wohnung. Diese Dienste können telefonisch 24 Stunden, 365 Tage im Jahr in Anspruch genommen werden. Die Telefonnummer der Hotline ist am Ende dieser AGB genannt.
- GarantiePlus: Kunden des GarantiePlus erhalten unter den Bedingungen der AXA AVB Garantie eine faktische Verlängerung der gesetzlichen Gewährleistung von Haushaltselektronik, Informations- und Kommunikationselektronik sowie Unterhaltungselektronik auf bis zu 5 Jahre ohne vorherige Registrierung der Geräte.

## § 4 Pflichten des Kunden

- (1) Der Schaden ist vom Kunden in jedem Fall der Inanspruchnahme unverzüglich unter Nennung des ZuhauseSchutz Premium und seiner Vertragsnummer beim ZuhauseSchutz ServiceCenter telefonisch anzuzeigen und mit diesem zu klären, ob und welche Leistungen erbracht werden. **Es werden keine Kosten erstattet, wenn die jeweils zu erbringende Leistung nicht durch das ZuhauseSchutz ServiceCenter beauftragt wird.**
- (2) Der Kunde hat den Schaden so gering wie möglich zu halten und Weisungen von EWE zu beachten.
- (3) Der Kunde gestattet EWE jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entscheidungspflicht und legt Kaufbelege zum Nachweis der Schadenshöhe vor.
- (4) Gehen aufgrund von Leistungen der EWE an den Kunden Ansprüche des Kunden gegenüber Dritten auf EWE über, unterstützt der Kunde EWE bei der Geltendmachung und händigt insbesondere, die hierfür benötigten Unterlagen aus.

## § 5 Folgen, falls der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt

- (1) Wird eine der Verpflichtungen vom Kunden arglistig verletzt oder wird EWE arglistig über Tatsachen getäuscht, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung sind, verliert der Kunde die Leistungsberechtigung des ZuhauseSchutz Premium für den geltend gemachten Schaden.

- (2) Wird eine der Verpflichtungen, die für die Feststellung des Grunds oder der Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung ist, vom Kunden vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, können die Leistungen des ZuhauseSchutz Premium nach dem Grade des Verschuldens gekürzt werden oder gänzlich entfallen, es sei denn der Kunde kann nachweisen, dass die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt, Umfang oder die Feststellung des Leistungsfall ursächlich war. Bei vorsätzlicher Verletzung steht EWE ein Recht zur fristlosen Kündigung zu, es sei denn die Verletzung war nicht geeignet, die Interessen der EWE ernsthaft zu beeinträchtigen.

## § 6 Abrechnung, Zahlung, Verzug

- (1) Der für die Bereitstellung des ZuhauseSchutz Premium vereinbarte Betrag wird dem Kunden einmal jährlich zu einem von EWE festgelegten Zeitpunkt in Rechnung gestellt. Die Abrechnung erfolgt anteilig für den Zeitraum, in welchem der Kunde erstmalig zur Inanspruchnahme der Leistungen aus dem ZuhauseSchutz Premium berechtigt war oder für den Zeitraum seit der letzten Abrechnung.
- (2) EWE ist berechtigt, dem Kunden Online-Rechnungen zukommen zu lassen, sofern dies zwischen dem Kunden und EWE vereinbart wurde. Der Kunde hat in diesem Fall jede Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich unter [www.ewe.de](http://www.ewe.de) mitzuteilen und sicherzustellen, dass die EWE mitgeteilte E-Mail-Adresse immer aktuell und gültig ist.
- (3) Rechnungen werden zu dem von EWE angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung fällig.
- (4) ZuhauseSchutz Premium setzt die Teilnahme am Lastschriftverfahren voraus. Widerruft der Kunde während der Vertragslaufzeit seine Teilnahme am Lastschriftverfahren, ist EWE berechtigt den ZuhauseSchutz Premium zu kündigen.
- (5) Bei Zahlungsverzug wird für jede Mahnung fälliger Rechnungsbeträge dem Kunden ein Betrag von 2,00 Euro berechnet. Dem Kunden bleibt hinsichtlich dieses pauschal berechneten Betrages der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.
- (6) Gegen Ansprüche von EWE kann vom Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.

## § 7 Beendigung des Vertrages

- (1) Der ZuhauseSchutz Premium kann von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform. Mit der Beendigung des ZuhauseSchutz Premium endet auch der Anspruch des Kunden auf Inanspruchnahme der Leistungen aus dem ZuhauseSchutz Premium. Eine Erstattung nicht in Anspruch genommener Leistungen findet nicht statt.
- (2) EWE ist darüber hinaus zu einer außerordentlichen Kündigung des ZuhauseSchutz Premium berechtigt, wenn der zwischen MEHRWERK und dem Versicherer für die Leistung des ZuhauseSchutz Premium geschlossene Gruppenversicherungsvertrag oder der zwischen der EWE und MEHRWERK geschlossene Vertrag über die Abwicklung der Leistungen des ZuhauseSchutz Premium endet. Diese außerordentliche Kündigung erfolgt mit Wirkung zum Ende des Gruppenversicherungsvertrages oder des mit MEHRWERK bestehenden Geschäftsbesorgungsvertrages.

## § 8 Haftung

- (1) Für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Fall der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie haftet EWE unbegrenzt.
- (2) Im Übrigen haftet EWE in Fällen einfacher Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht. In diesen Fällen ist ein Schadensersatz auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

## § 9 Datenschutz

Zur Durchführung des ZuhauseSchutz Premium werden personenbezogene Daten gemäß Artikel 6, Abs. 1 lit. b DS-GVO verarbeitet und nach Artikel 28 DS-GVO an den Auftragsverarbeiter MEHRWERK weitergeleitet. Nähere Informationen zum Datenschutz entnehmen Sie bitte den beiliegenden Hinweisen.

**Ihr ZuhauseSchutz Premium bietet Ihnen unter der Telefonnummer 0800 3003390 schnelle und unbürokratische Service-, Rabatt- und Soforthilfeleistungen im Notfall.**

**ZuhauseSchutz ServiceCenter  
Postfach 10 17 68  
33517 Bielefeld  
Telefonnummer 0800 300 3390**

Oldenburg, im Oktober 2018  
EWE VERTRIEB GmbH

## Versicherungsbedingungen Home-Schutzbrief AXA Assistance Deutschland GmbH (Stand Mai 2016)

Voraussetzung für den Anspruch auf die Leistungen gemäß § 2 ist, dass die Hilfeleistung durch die mit der Schadensregulierung beauftragte AXA Assistance Deutschland GmbH organisiert wird. Eingetretene Schadensfälle sind daher unverzüglich der 24h-Notrufzentrale des EWE ZuhauseSchutz unter der Telefonnummer 0800 300 3390 zu melden.

### § 1 Begünstigte Personen, versicherter Haushalt

Versicherungsschutz besteht für den Haushalt der begünstigten Person am ständigen Wohnsitz in Deutschland (Mietwohnung, Eigentumswohnung, gemietetes oder selbstgenutztes EFH (ohne Einliegerwohnung) einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen) sowie für die Personen, die mit dieser in häuslicher Gemeinschaft leben. Die begünstigte Person hat diesen ständigen Wohnsitz im Rahmen der Bestellung des EWE ZuhauseSchutz als Lieferadresse anzugeben.

### § 2 Versicherungsumfang

- (1) Der Versicherungsschutz umfasst die Übernahme der Kosten der Notreparatur einschließlich mitgeführter Kleinteile sowie der Fahrtkosten des beauftragten Dienstleistungsbetriebes bis zu maximal EUR 500,- je Versicherungsfall. Wir beauftragen den erforderlichen Handwerker im Namen und im Auftrag der begünstigten Person und übernehmen die Kosten direkt, ohne Vorleistung der begünstigten Person. Rechnungsbeträge, die über den Betrag von EUR 500,- hinausgehen, sind von der begünstigten Person selbst zu tragen und unter Abzug der bereits von uns im Auftrag des Versicherers zugesagten Summe an den Handwerker zu entrichten.
- (2) Die Übernahme von Kosten durch den Versicherer gemäß § 2 ist begrenzt auf insgesamt zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.
- (3) Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn
  1. die Voraussetzungen für den Anspruch auf Leistungen gemäß § 2 der Bedingungen vorliegen und
  2. wenn der Leistungsanspruch durch eine begünstigte Person bei der 24-Notrufzentrale des EWE ZuhauseSchutz tatsächlich geltend gemacht wird.
- (4) Schlüsseldienst im Notfall  
Kann die begünstigte Person nicht in ihren versicherten Wohnsitz gelangen, weil die Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen sind, organisieren wir das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst) und übernehmen die entstehenden Kosten einschließlich der Kosten für ein provisorisches Schloss bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall.
- (5) Rohrreinigungsdienst im Notfall  
Sind im versicherten Haushalt Abflussrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC, Urinalen, Bidets oder Bodenabläufen verstopft und kann dies nicht ohne

- eine fachmännische Behebung beseitigt werden, organisieren wir den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma und übernehmen die entstehenden Kosten einschließlich der Kosten für mitgeführte Kleinteile bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall.
- (6) Sanitär-Installateurdienst im Notfall  
Ist im versicherten Haushalt Leitungswasser infolge eines Rohrbruchs aus den Zu- oder Ableitungsrohren der Wasserversorgung aus sonstigen mit dem Rohrsystem verbundenen Einrichtungen sowie aus Anlagen der Warmwasser- oder Dampfheizung und aus Einrichtungen von Klima, Wärmepumpen oder Solarheizungsanlagen "bestimmungswidrig" ausgetreten, organisieren wir den Einsatz eines Sanitär-Installateur-Betriebes und übernehmen die entstehenden Kosten einschließlich der Kosten für mitgeführte Kleinteile bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall.
- (7) Elektro-Installateurdienst im Notfall  
Bei Stromausfall im versicherten Haushalt organisieren wir den Einsatz eines Elektro-Installateurbetriebes und übernehmen die entstehenden Kosten für die Behebung des Defekts an den elektrischen Leitungen der Hausinstallation einschließlich der Kosten für mitgeführte Kleinteile bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall.
- (8) Heizungs-Installateurdienst im Notfall  
1. Im Falle eines plötzlichen und unvorhersehbaren Funktionsausfalles der Heizung im versicherten Haushalt organisieren wir den Einsatz eines Heizungs-Installateurbetriebes und übernehmen die entstehenden Kosten für die Behebung des Defekts einschließlich der Kosten für mitgeführte Kleinteile.  
2. Wenn der Defekt während der Heizperiode auftritt und nicht innerhalb von 2 h behebbare ist, stellen wir maximal 3 elektrische Leih-Heizgeräte zur Verfügung.  
3. Wir übernehmen die Kosten für den Einsatz des Heizungs-Installationsbetriebes gem. § 2 (8) Nr. 1 und die Bereitstellung der Leih-Heizgeräte gem. § 2 (8) Nr. 2 bis zu insgesamt EUR 500,- je Versicherungsfall.  
4. Nicht ersetzt werden durch den Einsatz der Leih-Heizgeräte entstehende zusätzliche Stromkosten.
- (9) Ausfall der Wohnung  
Wird der versicherte Haushalt durch Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden unbewohnbar, organisieren wir  
1. eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung und dgl.) und übernehmen die Übernachtungskosten für zwei Nächte bis max. EUR 500,-,  
2. die Betreuung von im versicherten Haushalt lebenden Kindern unter 16 Jahren für die Dauer von 48 Stunden, wenn eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen,  
3. die Unterbringung und Versorgung von im versicherten Haushalt lebenden Hunden, Katzen, Hamstern, Meerschweinchen und Kaninchen in einer Tierpension bzw. in einem Tierheim,  
4. die Bewachung und Sicherung des versicherten Haushaltes durch ein spezialisiertes Unternehmen  
und übernehmen für gemäß § 2 (9) entstehende Kosten bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall.
- (10) Entfernung von Wespennestern  
Wir organisieren die fachgerechte Entfernung bzw. Umsiedlung von Wespennestern, die sich im Bereich des versicherten Haushaltes befinden und übernehmen die hierfür entstehenden Kosten bis zu max. EUR 500,- je Versicherungsfall. Wir erbringen keine Leistungen, wenn  
1. sich das Wespennest in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht der versicherten Wohnung zugeordnet werden kann,  
2. die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespennests aus rechtlichen Gründen, z. B. aus Gründen des Artenschutzes, nicht zulässig ist.
- (11) Schädlingsbekämpfung  
Wenn das versicherte Objekt von Schädlingen befallen ist und der Befall aufgrund seines Ausmaßes nur fachmännisch beseitigt werden kann, organisieren wir die Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma und übernehmen die Kosten für die Schädlingsbekämpfung bis zu EUR 500,- je Versicherungsfall. Als Schädlinge gelten ausschließlich Schaben (z. B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen und Silberfischchen.
- (12) Einbruch  
Werden infolge eines versuchten oder vollbrachten, polizeilich gemeldeten Einbruchs in den versicherten Haushalt Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um den versicherten Haushalt vor weiteren Schäden zu schützen, organisieren wir  
1. die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch einen Schlüsseldienst,  
2. die provisorische Sicherung von Fenstern durch einen Glasereibetrieb,  
3. die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes durch ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen  
und übernehmen für gemäß § 2 (12) entstehende Kosten bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall.
- (13) Dachbeschädigungen durch Sturm  
Sind durch Sturm ab Windstärke 8 Beschädigungen am Dach des versicherten Wohnsitzes eingetreten und besteht die Gefahr, dass dadurch weitere Schäden am versicherten Objekt auftreten können, organisieren wir die provisorische Sicherung des Daches durch eine Fachfirma und übernehmen die entstehenden Kosten bis max. EUR 500,- je Versicherungsfall. Die Windstärke ist durch den Anspruchsteller nachzuweisen.
- § 3 Risikoausschlüsse  
(1) Der Versicherer leistet ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen keine Entschädigung für Schäden  
1. durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der begünstigten Personen gemäß § 1;  
2. durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand oder innere Unruhen;  
3. durch Kernenergie, nukleare Strahlung oder radioaktive Substanzen,  
4. durch Mängel, die bei Abschluss der Versicherung bereits vorhanden waren und der begünstigten Person bekannt sein mussten;  
5. an elektrischen und elektronischen Geräten sowie an Stromverbrauchszählern.  
6. außerhalb des versicherten Haushaltes und Schäden für die die begünstigte Person nicht der Träger des Risikos ist (Gefahrguttragung) sind vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.
- § 4 Obliegenheiten  
(1) Die begünstigte Person hat bei Eintritt des Versicherungsfalles  
1. dem Versicherer den Schadeneintritt, nachdem er von ihm Kenntnis erlangt hat, unverzüglich unter der zur Verfügung gestellten Notfallrufnummer anzuzeigen  
2. nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;  
3. Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung – ggf. auch mündlich oder telefonisch – einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten;  
4. Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung, soweit für ihn zumutbar, zu befolgen; erteilen mehrere an dem Versicherungsvertrag beteiligte Versicherer unterschiedliche Weisungen, hat der Versicherungsnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen zu handeln;  
5. Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen;  
6. vom Versicherer angeforderte Belege beizubringen, deren Beschaffung ihm billigerweise zugemutet werden kann;  
(2) Steht das Recht auf die vertragliche Leistung des Versicherers einem Dritten zu, so hat dieser die Obliegenheiten gemäß § 4 (1) ebenfalls zu erfüllen – soweit ihm dies nach den tatsächlichen und rechtlichen Umständen möglich ist.
- § 5 Folgen von Obliegenheitsverletzungen  
Wird eine dieser Obliegenheiten schuldhaft und vorsätzlich verletzt, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei, im Falle einer grob fahrlässigen Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt seine Leistungen in einem der Schwere des Verschuldens der begünstigten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen (die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit trägt die begünstigte Person); es sei denn, dass die Pflichtverletzung keinen Einfluss

auf die Feststellung des Schadenfalles oder auf den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung hatte.

#### § 6 Keine Leistungspflicht aus besonderen Gründen

Der Versicherer ist von der Entschädigungspflicht frei, wenn der Versicherungsnehmer den Versicherer arglistig über Tatsachen, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von Bedeutung sind, täuscht oder zu täuschen versucht. Ist die Täuschung oder der Täuschungsversuch durch rechtskräftiges Strafurteil gegen den Versicherungsnehmer wegen Betruges oder Betrugsversuches festgestellt, so gelten die Voraussetzungen des Satzes 1 als bewiesen.

#### § 7 Haftungsausschluss

Der Versicherer und die AXA Assistance haften nicht für die Qualität der von den Dienstleistungsbetrieben geleisteten Arbeiten sowie für Verzögerungen oder Verhinderungen bei Erbringung der Leistungen gemäß § 2. Darüber hinaus können der Versicherer und die AXA Assistance nicht für Schäden, die von den Dienstleistungsbetrieben verursacht wurden, haftbar gemacht werden. Das Eingreifen des Versicherers bzw. der AXA Assistance hat nur zum Ziel, der begünstigten Person durch Vermittlung eines Dienstleiters weiter zu helfen.

#### § 8 Abtretung

Die Ansprüche aus der Versicherung können vor ihrer endgültigen Feststellung ohne ausdrückliche Genehmigung des Versicherers weder abgetreten noch verpfändet werden.

#### § 9 Ansprüche gegenüber Dritten

Diese Versicherung gilt subsidiär; ein Anspruch auf die Übernahme der Kosten für die Notreparaturen aus diesem Versicherungsvertrag besteht nicht, soweit die begünstigte Person Ersatz aus einem konkurrierenden, anderen, eigenen oder fremden, vor oder nach Abschluss dieses Vertrages geschlossenen Versicherungsvertrag beanspruchen können. Dies gilt auch dann, wenn diese Verträge ihrerseits eine Subsidiaritätsklausel enthalten sollten. Im Hinblick auf diese Versicherungsverträge gilt die Versicherung nach diesem Vertrag als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit jedoch eine Vorleistung im Rahmen dieses Vertrages. Die Vorschriften über den gesetzlichen Forderungsübergang bleiben unberührt.

#### § 10 Anzeigen und Willenserklärungen

Alle Anzeigen und Willenserklärungen gelten dem Versicherer als zugegangen, sobald sie der AXA Assistance Deutschland GmbH zugegangen sind.

#### § 11 Anzuwendendes Recht; zuständiges Gericht

- (1) Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.
- (2) Für Klagen aus dem Versicherungsverhältnis gelten die inländischen Gerichtsstände nach §§ 13,17, 21, 29 ZPO sowie § 215 VVG.

### Versicherungsbedingungen GarantiePlus AXA Assistance Deutschland GmbH (Stand Juli 2018)

#### Einleitung

Die nachfolgenden Versicherungsbedingungen sind wichtige Unterlagen für Sie. Sie sollen Ihnen verständlich machen, wie der Versicherungsschutz gestaltet ist und was von Ihnen beachtet werden muss, damit Sie in den Genuss des Versicherungsschutzes kommen. Bitte bewahren Sie dieses Dokument sorgfältig auf.

Der Versicherungsschutz ist Bestandteil eines Gruppenversicherungsvertrages zwischen der MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld, und der Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland: Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln (nachfolgend: „IPA“). Diese Bedingungen sind kein Versicherungsvertrag. Sie beinhalten vielmehr eine Beschreibung der Versicherungsleistungen, die durch den oben genannten Gruppenversicherungsvertrag für die begünstigte Person zur Verfügung stehen. Des Weiteren beinhalten die Bedingungen die Voraussetzungen für die Erlangung der Leistungen, deren Begrenzungen, Ausschlüsse, Pflichten und Obliegenheiten der begünstigten Person(en).

Voraussetzung für den Anspruch auf die Leistungen gemäß Punkt 7 (Teil B „Besonderer Teil“) ist, dass die Hilfeleistung durch den mit der Schadenregulierung beauftragten Dienstleister organisiert wird. Eingetretene Schadenfälle sind daher unverzüglich der 24h-Notrufzentrale der AXA Assistance unter der Telefonnummer +49 (0) 800 300 3390 zu melden.

Bauftrag mit der Abwicklung der Assistance- und Versicherungsleistungen sind:

AXA Assistance Deutschland GmbH  
Colonia-Allee 10-20  
51067 Köln

und

Inter Partner Assistance Service GmbH  
Große Scharrnstraße 36  
15230 Frankfurt (Oder)

Beide nachfolgend AXA Assistance genannt.

Für Sie, als begünstigte Person, ist AXA Assistance direkter Ansprechpartner für alle Anfragen zur Geltendmachung von Assistance-Leistungen und Versicherungsansprüchen. Die Kontaktdaten, unter denen Sie uns im Schadensfall erreichen können, entnehmen Sie den ZuhauseSchutz Premium AGB.

#### Teil A: Allgemeiner Teil der Versicherungsbedingungen

- (1) Informationen zum Versicherer  
Sitz des Versicherers Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, ist Colonia-Allee 10-20, 51067 Köln. Die Handelsregisternummer ist HRB 89 668 am Amtsgericht Köln. Hauptsitz der Gesellschaft ist Brüssel (B-1050) unter der Rechtsform S.A. (Société Anonyme/Aktiengesellschaft).  
Ladungsfähige Anschrift und Vertretungsberechtigter:  
Inter Partner Assistance S.A., Direktion für Deutschland, Colonia Allee 10-20, 51067 Köln. Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.
- (2) Anwendbares Recht  
Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht.
- (3) Vertragssprache  
Die Vertragsbedingungen und Informationen werden in deutscher Sprache mitgeteilt. Während der Laufzeit des Vertrages erfolgt die Kommunikation ausnahmslos in deutscher Sprache.
- (4) Gegenstand der Versicherung  
Gegenstand der Versicherung ist der in den nachfolgend aufgeführten Abschnitten beschriebene Versicherungsschutz im Rahmen des GarantiePlus Schutzbriefes. Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf Haushalts-, Unterhaltungs- sowie Informations- und Kommunikationselektronik (siehe Teil B/Nummer (2)) und verlängert die gesetzliche Gewährleistung bis zu einem Gerätealter von maximal 5 Jahren (bzw. 3 Jahren für Geräte der Gruppe Informations- und Kommunikationselektronik). Der Versicherungsschutz besteht für versicherte Ereignisse gemäß Nummer (7) (Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“).
- (5) Beginn und Ende des Versicherungsschutzes  
Der Versicherungsschutz beginnt mit dem wirksamen Abschluss des ZuhauseSchutz Premium Vertrages. Die Laufzeit des Versicherungsschutzes ist abhängig von der Laufzeit des ZuhauseSchutz Premium Vertrages. Kündigt die begünstigte Person den ZuhauseSchutz Premium, so endet auch der Versicherungsschutz. Für Versicherungsfälle, die vor Beginn des Versicherungsschutzes eingetreten sind besteht keine Leistungspflicht des Versiche-

- rungsgebers. Sollte der Gruppenversicherungsvertrag gekündigt werden, besteht der Versicherungsschutz bis zum Auslaufen der Versicherungspolice weiter.
- (6) **Begünstigte Person**  
 Begünstigte Person ist der Inhaber eines ZuhauseSchutz Premium Schutzbriefes sowie die Personen, die mit dieser im begünstigten Haushalt leben. Davon ausgenommen sind weitere Personen, die sich mit der begünstigten Person zu einer nicht-familiären Wohngemeinschaft zusammenschließen.
- (7) **Geltungsbereich**  
 Versicherungsschutz besteht nur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.
- (8) **Subsidiarität**  
 Die vorliegenden Versicherungsleistungen gelten subsidiär, d. h., Voraussetzung für die Erbringung einer Leistung ist, dass ein Dritter (z. B. ein anderer Versicherer oder staatlicher Leistungsträger)
1. nicht zur Leistung verpflichtet ist oder
  2. seine Leistungspflicht bestreitet oder
  3. seine Leistung erbracht, diese aber zur Begleichung der Kosten nicht ausreicht hat.
- Ein Anspruch auf Leistungen im Rahmen der in diesen Bedingungen genannten Versicherungs- und Assistance Bausteinen besteht somit nicht, soweit die begünstigte Person Ersatz aus einem konkurrierenden, anderen, eigenen oder fremden, vor oder nach Abschluss dieses Vertrages geschlossenen Versicherungsvertrag beanspruchen kann. Dies gilt auch dann, wenn diese Verträge ihrerseits eine Subsidiaritätsklausel enthalten sollten. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit jedoch eine Vorleistung im Rahmen dieses Vertrages. Die begünstigte Person hat alles ihr Mögliche und Zumutbare zu unternehmen, um dazu beizutragen, dass die Ansprüche gegen andere Versicherer verfolgt werden können. Die Vorschriften über den gesetzlichen Forderungsübergang bleiben unberührt.
- (9) **Obliegenheiten**  
 Die begünstigte Person hat bei Eintritt des Versicherungsfalles:
1. dem Versicherer den Schadeneintritt, nachdem er von ihm Kenntnis erlangt hat, unverzüglich unter der zur Verfügung gestellten Notfallrufnummer anzuzeigen;
  2. nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;
  3. Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung – ggf. auch mündlich oder telefonisch – einzuholen, wenn die Umstände dies gestatten;
  4. Weisungen des Versicherers zur Schadenabwendung/-minderung, soweit für ihn zumutbar, zu befolgen; erteilen mehrere an dem Versicherungsvertrag beteiligte Versicherer unterschiedliche Weisungen, hat der Versicherungsnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen zu handeln;
  5. Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen;
  6. vom Versicherer angeforderte Belege beizubringen, deren Beschaffung ihm zugemutet werden kann;
  7. Steht das Recht auf die vertragliche Leistung des Versicherers einem Dritten zu, so hat dieser die Obliegenheiten gemäß Ziffer 9 ebenfalls zu erfüllen – soweit ihm dies nach den tatsächlichen und rechtlichen Umständen möglich ist.
- (10) **Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzungen**
1. Verletzt die begünstigte Person eine der oben genannten Obliegenheiten vorsätzlich, so ist der Versicherer (mit der in § 28 Abs. 2-4 Versicherungsvertragsgesetz vorgeschriebenen Einschränkung) von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens der begünstigten Person entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat die begünstigte Person zu beweisen.
  2. Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung ist der Versicherer jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit die begünstigte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des Versicherers ursächlich ist.
  3. Verletzt die begünstigte Person eine nach Eintritt des Versicherungsfalles bestehende Auskunfts- oder Aufklärungsobliegenheit, ist der Versicherer nur dann vollständig oder teilweise leistungsfrei, wenn er die begünstigte Person durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat.
  4. Der Versicherer wird ferner von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn die begünstigte Person arglistig über Umstände zu täuschen versucht, die für den Grund oder für die Höhe der Leistung von Bedeutung sind, oder aus Anlass des Versicherungsfalles, insbesondere in der Schadensanzeige, vorsätzlich oder arglistig unwahre Angaben macht, auch wenn hierdurch dem Versicherer kein Nachteil entsteht. Bei Vorsatz bleibt der Versicherer insoweit zur Leistung verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungsverpflichtung des Versicherers gehabt hat.
- (11) **Anzeigen und Willenserklärungen**  
 Willenserklärungen und Anzeigen gegenüber dem Versicherer bedürfen der Schriftform und sind an folgende Adresse zu richten:  
 AXA Assistance Deutschland GmbH  
 Colonia-Allee 10-20  
 51067 Köln.  
 Die Assistance ist von dem Versicherer zur Entgegennahme und zur Abgabe von Willenserklärungen bevollmächtigt.
- (12) **Allgemeine Einschränkungen/Ausschluss des Versicherungsschutz**
1. Versicherungsschutz wird nicht gewährt für Schäden:
    - durch Abhandenkommen, Liegenlassen, Vergessen, Verlieren, Entwendung (insbesondere Diebstahl, unbefugter Gebrauch, Raub, Unterschlagung),
    - durch Einwirkung von Naturereignissen wie Sturm, Hagel, Blitzschlag, Tieren, Erdbeben oder Überschwemmung
    - durch Brand, Implosion und Explosion;
    - durch Missachtung der Betriebsanleitung, unsachgemäße, bös- oder mutwillige Behandlung;
    - durch Missachtung der Wartungsvorschriften des elektronischen Gerätes;
    - die auf ein sonstiges grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten der begünstigten Person zurückzuführen sind;
  2. Es besteht - unbeschadet der übrigen Vertragsbestimmungen - Versicherungsschutz nur, soweit und solange dem keine auf die Vertragsparteien direkt anwendbaren Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos, die durch die Vereinigten Staaten von Amerika im Hinblick auf den Iran erlassen werden, soweit dem nicht europäische oder deutsche Rechtsvorschriften entgegenstehen.
  3. Es wird ferner kein Versicherungsschutz gewährt für Schäden, die durch die begünstigte Person durch oder während der vorsätzlichen Ausführung einer Straftat oder des vorsätzlichen Versuches einer Straftat verursacht werden.
  4. Hinweis: Darüber hinaus sind die Einschränkungen des Versicherungsschutzes im Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“ zu beachten.
  5. Über die Versicherungsleistungen hinaus besteht kein Anspruch für weitere Schäden, insbesondere Verdienstaufschlag oder sonstige Folgeschäden.
- (13) **Verjährung**  
 Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren innerhalb von drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der begünstigten Person bekannt war bzw. bekannt sein musste.
- (14) **Ansprüche gegen Dritte**  
 Ersatzansprüche des Versicherungsnehmers bzw. der begünstigten Person gegen Dritte gehen im gesetzlichen Umfang bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf den Versicherer über, soweit dieser den Schaden ersetzt hat. Sofern erforderlich, ist die begünstigte Person bzw.
- der Versicherungsnehmer verpflichtet, in diesem Umfang eine Abtretungserklärung gegenüber der Assistance abzugeben.
- (15) **Zahlung der Entschädigung/ Versicherungsleistung**
1. Ist die Leistungspflicht des Versicherers dem Grunde und der Höhe nach festgestellt, so hat die Auszahlung der Leistung binnen zwei Wochen zu erfolgen, sofern in den speziellen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist.
  2. Sind im Zusammenhang mit einem Versicherungsfall behördliche Erhebungen oder ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren gegen die begünstigte Person eingeleitet worden, so kann der Versicherer bis zum rechtskräftigen Abschluss dieses Verfahrens die Zahlung aussetzen.  
 Hinweis: Darüber hinaus sind die Hinweise zu den Entschädigungsleistungen in Nummer (7) (Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“) zu beachten.
- (16) **Rechte im Schadenfall**  
 Die Ausübung der Rechte im Schadenfall können nur die begünstigten Personen gegenüber dem Versicherer geltend machen.
- (17) **Aufrechnung**  
 Die begünstigte Person kann gegen Forderungen des Versicherers nur aufrechnen, soweit die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- (18) **Datenschutz**  
 Es wird darauf hingewiesen, dass der Versicherer die zur Durchführung des GarantiePlus Schutzbriefes notwendigen Daten, die sich aus den Antragsunterlagen oder der Vertragsdurchführung ergeben, im erforderlichen Umfang zweckgebunden erhebt, verarbeitet und nutzt und diese zur Abwicklung der Versicherungsleistung an folgenden Gesellschaften der AXA Gruppe übermittelt:  
 AXA Assistance Deutschland GmbH  
 Colonia-Allee 10-20  
 51067 Köln  
 Und  
 Inter Partner Assistance Service GmbH  
 Große Scharrnstraße 36  
 15230 Frankfurt/Oder.
- Zur Leistungserbringung werden die Daten der begünstigten Person bei AXA Assistance verarbeitet, genutzt und soweit erforderlich an die mit der Leistungserbringung beauftragte Stelle übermittelt. Der Versicherer führt, soweit dies der ordnungsgemäßen Durchführung der Versicherungsangelegenheit dient, allgemeine Vertrags-, Abrechnungs- und Leistungsdaten in gemeinsame Datensammlungen der Versicherungsgruppe. Auf Wunsch sendet der Versicherer der begünstigten Person zusätzliche Informationen zur Datenübermittlung zu. Für weitere Informationen kontaktieren Sie [datenschutz@axa-assistance.de](mailto:datenschutz@axa-assistance.de).
- (19) **Beschwerdeverfahren**  
 Der Versicherer strebt einen jederzeit erstklassigen Service an. Falls trotzdem Beschwerden in Bezug auf den erhaltenen Servicestandard bestehen, kann sich die begünstigte Person zur Lösung des Problems auf dem folgenden Weg beschweren:  
 Schriftliche Beschwerden sind an folgende Adresse zu richten:  
 AXA Assistance Deutschland GmbH  
 Colonia-Allee 10-20  
 51067 Köln  
 Oder per Email an [Customer-Care@axa-assistance.de](mailto:Customer-Care@axa-assistance.de).  
 Es ist immer von Vorteil, Kopien aller eingereichten Dokumente aufzubewahren.
- Darüber hinaus können Sie sich für Beschwerden aus allen Versicherungssparten an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden:  
 Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
 Graurheindorfer Str. 108  
 53117 Bonn  
 und  
 Marie-Curie-Straße 24-28  
 60439 Frankfurt am Main  
 www.bafin.de
- Teil B: Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen**
- (1) **Inhalt des GarantiePlus Schutzbriefes**  
 Der Versicherer gewährt für den begünstigten Haushalt eine Garantieverlängerung gegen Herstellungsfehler (Konstruktion und Fertigung) und Materialfehler für Elektrogeräte bis zu einem Gerätealter von maximal 5 Jahren (bzw. 3 Jahren für Geräte der Gruppe Informations- und Kommunikationselektronik). Im Versicherungsfall erbringt der Versicherer Leistungen für das versicherte Gerät gemäß Nummer (7) (Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“).
- (2) **Versicherte Geräte**  
 Versicherungsschutz besteht für alle nachfolgend genannten, voll funktionsfähigen und defektfreien Elektrogeräte, sofern deren Anschaffungspreis zwischen Euro 150,- und Euro 5.000,- liegt und deren Alter seit Anschaffung als Neugerät zur ausschließlich privaten Nutzung 5 Jahre nicht überschreitet. Versichert sind ausschließlich folgende Elektrogeräte im begünstigten Haushalt:
1. Unterhaltungselektronik  
 Fernseher, TV Combis (CD-, DVD Player und/oder Recorder), digitale Projektoren/Beamer, Lausprecher/Boxen (HiFi), Heimkinoanlagen, DVD/R Player, Blue-Ray Player, Sat-Anlagen, Festplattenrekorder, Receiver, Spielekonsolen, Fotoapparate und Camcorder.
  2. Haushaltselektronik  
 Kochfeld (Oberfläche: Gas-, Keramik, Elektro-, Ceran- und Halogenherd, Induktionsherd); Backofen (Einbau), Mikrowellengerät (integriert oder nicht); Dunstabzugshaube (alle Arten); Haushalt-Elektrokleingeräte (z.B. Wasserkocher, Kaffeemaschinen, Espressoemaschinen), Küchenmaschinen, Kühlschrank, Gefrierschränke, Kühl-Gefrierkombinationen; Waschmaschine, Trockner, Waschtrockner; Spülmaschine, Staubsauger.
  3. Informations- und Kommunikationselektronik  
 Note- und Netbooks, Tablets, E-Book-Reader, PCs, Drucker/Kopierer, Faxgeräte, Monitore, Festnetztelefone, mobile Audiogeräte, Kopfhörer, Navigationsgeräte.
    - Definition von Tablets:  
 Im Rahmen dieser Versicherung werden Tablets als tragbare Computer verstanden, die über keine Hardware-Tastatur verfügen sowie eine Displaygröße von 7 Zoll oder größer aufweisen.
    - Handys und Smartphones  
 Handys und Smartphones sind kein Bestandteil dieser Versicherung.
    - Kameraobjektive  
 Wechselobjektive für Kameras sind ebenfalls kein Bestandteil dieser Versicherung.
- (3) **Begünstigte Personen**  
 Begünstigte Person ist der Inhaber eines gültigen GarantiePlus Schutzbriefes sowie die Personen, die mit dieser im begünstigten Haushalt leben und dort als Erstwohnsitz gemeldet sind. Davon ausgenommen sind weitere Personen, die sich mit der begünstigten Person zu einer nicht-familiären Wohngemeinschaft zusammenschließen.
- (4) **Begünstigter Haushalt**  
 Versicherungsschutz besteht für den Haushalt der begünstigten Person am Hauptwohnsitz in Deutschland. Hauptwohnsitz ist die bei der zuständigen Meldebehörde als Hauptwohnung i.S. von § 12 Melderechtsrahmengesetz gemeldete Wohneinheit in Deutschland.
- (5) **Versicherte Ereignisse**  
 Versichert sind:
1. Herstellungsfehler (Konstruktion und Fertigung),

2. Materialfehler
3. Herstellungs- und Materialfehler, sofern nicht ein Dritter als Hersteller (z.B. Geräterückruf), Lieferant oder Werkunternehmer für die Beseitigung der genannten Fehler haftet.
- Ein Leistungsanspruch besteht ab dem ersten Tag nach Ablauf der gesetzlichen Herstellergarantie und erlischt sobald das Gerät älter als 5 Jahre ist. Der Versicherer leistet Entschädigung, wenn ein versichertes Gerät innerhalb des versicherten Zeitraumes seine Funktionsfähigkeit verliert (Vorliegen eines Schadens). Keine Leistungspflicht besteht, wenn die Funktionsunfähigkeit durch ein nicht versichertes Teil verursacht worden ist.
- (6) Ausschluss  
Keine Entschädigung leistet der Versicherer für
1. Transportschäden sowie Schäden aufgrund eines natürlichen Verschleißes, unsachgemäßer Behandlung, mangelnder Pflege, Nichtbeachtung der Bedienungs- und Montagehinweise, nicht haushaltsüblicher Nutzung;
  2. Serienschäden, die zu einer Rückrufaktion seitens des Herstellers führen;
  3. Schäden aufgrund von der begünstigten Person oder Dritten vorgenommener Veränderungen oder Reparaturen;
  4. Schäden, die nicht die Funktionsfähigkeit des versicherten Geräts beeinträchtigen, wie insbesondere Schrammen und Schäden an der Lackierung;
  5. Schäden durch Veränderung von Steuerungs- bzw. Computersystemen des elektronischen Gerätes ungeachtet ihres Übertragungsweges. Das gilt auch für Schäden durch diese Veränderung an den Systemen selbst.
  6. Akkuschäden
- (7) Versicherungsumfang
1. Im Versicherungsfall sorgt der Versicherer für die Wiederinstandsetzung oder Erneuerung des Gerätes. Im Einzelnen umfasst der Versicherungsschutz die Übernahme der Kosten für:
    - Telediagnose
    - Notreparatur (einschließlich mitgeführter Kleinteile sowie der Fahrtkosten des beauftragten Dienstleistungsbetriebes)
    - Arbeitsaufwendungen für die Wiederinstandsetzung
    - Ersatzteile (soweit ihr Ersatz im Falle eines versicherungspflichtigen Schadens technisch unbedingt erforderlich ist)
    - Leihgerät
    - Neugerät bzw. eine Neukaufbeteiligung
    - Transport
    - Entsorgung des alten Geräts
 Sowohl die Übernahme der Kosten für ein Neugerät als auch die Neukaufbeteiligung werden nur bis zur Höhe des Restwertes des alten Gerätes geleistet. Für alle Leistungen unter (7) 1. beauftragt der Versicherer den geeigneten Dienstleistungsbetrieb im Namen und im Auftrag der begünstigten Person und übernimmt die Kosten direkt, ohne Vorleistung der begünstigten Person. Die Übernahme von Kosten durch den Versicherer gemäß Nummer (7) (Teil B „Besonderer Teil“) ist begrenzt auf insgesamt drei Versicherungsfälle pro begünstigten Haushalt und Versicherungsjahr, maximal jedoch EUR 5000 pro Versicherungsfall.
  2. Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn:
    - die Voraussetzungen für den Anspruch auf Leistungen gemäß Nummer (5) (Teil B „Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“) der Bedingungen vorliegen und
    - wenn der Leistungsanspruch durch eine begünstigte Person bei der 24h-Notrufzentrale der AXA Assistance tatsächlich geltend gemacht wird.
- (8) Detaillierte Leistungsbeschreibung
1. Telediagnose  
Im Schadenfall führt der Versicherer während einer Telediagnose eine erste Ferndiagnose basierend auf den von der begünstigten Person gelieferten Informationen durch.
  2. Reparatur  
Nach Eingang und Prüfung der Unterlagen (siehe Nummer (9), Teil B Besonderer Teil der Versicherungsbedingungen“) koordiniert der Versicherer einen Reparaturtermin mit der Partnerwerkstatt. Die Vereinbarung bzw. Bestätigung des Reparaturtermins kann bis zu 2 Werktagen dauern. Ist das Gerät reparierbar, erfolgt die Reparatur möglichst innerhalb von 7 Werktagen. In bestimmten Fällen ist eine Reparatur des defekten Gerätes nicht möglich. Diese Fälle sind im Einzelnen, wenn:
    - die Reparatur technisch nicht möglich ist (es gibt vom Hersteller keine Lösung für das Problem oder es existiert kein Zugang zu technischen Informationen; schlechte Produktqualität),
    - keine Ersatzteile oder Austauschteile herstellenseitig verfügbar sind,
    - der Defekt am Gerät ein wirtschaftlicher Totalschaden ist.
 Je nach Produktgruppen erfolgt die Reparatur vor Ort oder zentral:
 

Zentraler Reparaturservice für Informations- und Kommunikationselektronik sowie Unterhaltungselektronik  
Der zentrale Reparaturservice beinhaltet:

    - den Transport des defekten Gerätes vom begünstigten Haushalt zum Reparaturzentrum,
    - den Rücktransport und
    - das Verpackungsmaterial für ausgehende Sendungen vom Reparaturzentrum zurück zum begünstigten Haushalt.

Die begünstigte Person ist für die Verpackung und somit für die Sicherung der Ware in der Verpackung für den Weg vom begünstigten Haushalt zum Reparaturzentrum verantwortlich. Verpackung für diesen Logistikweg kann aber separat zur Verfügung gestellt werden. In diesem Fall wird der begünstigten Person kostenpflichtig eine Leerverpackung zugestellt.

Vorortservice für Haushaltselektronik.  
Geräte dieser Gruppe werden soweit möglich vor Ort repariert. Der Vorortservice für Haushaltselektronik beinhaltet:

    - die Anfahrt und Abfahrt des Technikers,
    - Fehlerermittlung und
    - die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des versicherten Gerätes sofern möglich.

Der Vorortservice für Haushaltselektronik ist nicht möglich, wenn die begünstigte Person

    - nicht verfügbar ist bzw. kein Zugang zum defekten Gerät besteht oder
    - den Vorort-Serviceeinsatz weniger als 48 Stunden vor dem vereinbarten Servicetermin storniert oder
    - bei Ankniff des Technikers die Reparatur verweigert.

Die für diese Fälle entstandenen Kosten werden der begünstigten Person in Rechnung gestellt.
  3. Leihgerät und Entschädigung  
Sollte die Reparatur des defekten Gerätes länger als 7 Werktagen dauern, hat die begünstigte Person einen Anspruch auf ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur. Es besteht kein Anspruch auf einen bestimmten Gerätetyp oder eine bestimmte Marke. Der begünstigten Person wird das Leihgerät ausschließlich für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt. Soweit dies nicht möglich ist, hat die begünstigte Person Anspruch auf eine Entschädigung von EUR 50,-. Zusätzlich dazu kann die begünstigte Person Anspruch auf zusätzliche Leistungen haben, diese sind in (8) 5. definiert.
  4. Neugerät  
Ist die Reparatur des defekten Gerätes aufgrund von Unwirtschaftlichkeit oder tatsächlicher Unmöglichkeit nicht mehr durchführbar, so liegt es im Ermessen des Versicherers den Austausch (Neugerät) oder die Rückzahlung (Neukaufbeteiligung) bis zur Höhe des Restwertes des alten Gerätes zu leisten. Als Ersatzgerät kann auch ein technisch mindestens gleichwertiges Gerät anderer Baureihe oder Hersteller gewährt werden.  
Die Neukaufbeteiligung (Restwert vom Kaufpreis) bemisst sich nach folgender Tabelle
- | Alter des Gerätes | Restwert |      |
|-------------------|----------|------|
| 0 – 11 Monate     |          | 100% |
| 12 – 23 Monate    | 88%      |      |
| 24 – 35 Monate    | 76%      |      |
| 36 – 47 Monate    | 64%      |      |
| 48 – 59 Monate    | 52%      |      |
5. Zusätzliche Leistungen:  
Dauert die Reparatur eines Herdes oder eines Gefrier- und Kühlschranks länger als 7 Werktagen (14 Werktagen für Waschmaschinen) und es ist kein Leihgerät notwendig bzw. der Kunde verzichtet auf ein Leihgerät, so wird eine pauschale Zahlung wie folgt geleistet:
- Euro 50,- für Restaurantkosten, wenn die Reparatur des Herdes länger als 7 Werktagen dauert.
  - Euro 25,- für Wäschereikosten, wenn die Reparatur der Waschmaschine länger als 14 Werktagen dauert.
  - Euro 25,- für Lebensmittel, die aufgrund eines längeren Ausfalls von Gefrier- und Kühlschrank ungenießbar werden.
6. Die Leistungen während der Herstellergarantie begrenzen sich lediglich auf die Benennung der Kontaktdaten des Herstellers.
- (9) Erforderliche Angaben und Dokumente  
Zur Prüfung und Durchführung der Versicherungsleistungen hat die begünstigte Person folgende Unterlagen einzureichen:
1. Kaufbeleg auf dem der Gerätetyp, das Kaufdatum und der Kaufpreis zu entnehmen sind.
  2. Angaben der Versicherungsnummer und
  3. Kontaktdaten für Rückfragen.
- (10) Datenrettung  
Bei Geräten mit einer Speicherfunktion ist die begünstigte Person dafür zuständig, ihre Daten vor Abgabe des defekten Gerätes zu sichern. Die Leistung der Notrufzentrale beschränkt sich auf die reine Benennung eines Datenretters. Die Organisation und Durchführung der Datenrettung ist nicht Bestandteil der Leistung.

# Hinweise zum Datenschutz

der EWE VERTRIEB GmbH (Stand Oktober 2018)



## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Datenschutz und Datensicherheit für Kunden und Nutzer haben für EWE eine hohe Priorität. Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten in allen unseren Geschäftsprozessen ist uns daher ein besonderes Anliegen.

### 1.) Wer ist für meine Daten verantwortlich?

Die verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist EWE VERTRIEB GmbH, Cloppenburg Straße 310, 26133 Oldenburg. Diese erreichen Sie auch unter der kostenfreien Rufnummer (0800) 393 2000, unter info@ewe.de sowie den Datenschutzbeauftragten der EWE VERTRIEB GmbH direkt unter der E-Mail-Adresse datenschutz@ewe.de.

### 2.) Welche Rechte habe ich?

Die zuvor genannten Kontaktdaten können Sie für das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DS-GVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DS-GVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DS-GVO, das Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DS-GVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 35 DS-GVO nutzen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. In Deutschland sind dies die Landesbeauftragten für Datenschutz.

### 3.) Kann ich der Verarbeitung widersprechen?

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nach Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe f) DS-GVO vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Das umfasst auch das Recht Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen. Erteilte freiwillige Einwilligungen können ebenfalls jederzeit widerrufen werden.

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Aufnahme und Durchführung der Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten können wir den Vertrag nicht abschließen.

### 4.) Auf welcher Rechtsgrundlage verarbeitet EWE meine Daten und für welche Zwecke tut sie dies?

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt im Falle einer Vertragserfüllung auf Grundlage von Artikel 6, Absatz 1, Buchstabe b) der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und -abrechnung Ihres Vertrages erforderlich. Soweit wir von Ihnen eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke (z.B. zur Weitergabe von Daten im Konzern) eingeholt haben, ist die Verarbeitung auf dieser Basis rechtmäßig. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Das gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die Sie uns vor der Geltung der DS-GVO am 25. Mai 2018 erteilt haben. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

Im Falle der Grund- und Ersatzversorgung ist die Grundlage Ihres Vertrages die bundeseinheitliche Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden, die Ersatzversorgung sowie die ergänzenden Bedingungen der EWE VERTRIEB GmbH für die Belieferung mit Energie in Verbindung mit Art. 6 Absatz 1 Buchstabe c) der DS-GVO. Hier erhalten wir Ihre Daten durch den zuständigen Netzbetreiber, hilfsweise durch die jeweiligen Hauseigentümer sowie Makler im Zuge der Hausverwaltung.

Wir verarbeiten Ihre Daten in zulässiger Weise zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nach Artikel 6, Absatz 1 Buchstabe f) DS-GVO. Das umfasst die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten auch, um

- Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte (z.B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Services) zukommen zu lassen.
- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können.
- Markt- und Meinungsforschung durchzuführen bzw. von Markt- und Meinungsforschungsinstituten durchführen zu lassen. Dadurch verschaffen wir uns einen Überblick über Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten bzw. gestalten.
- In Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z.B. Schufa, Cre-

- ditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten, insbesondere bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG.
- Rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Straftaten aufzuklären oder zu verhindern (z.B. Stromdiebstahl)
- Adressermittlung durchzuführen (z.B. bei Umzügen)
- Ihre Daten anonymisiert zu Analyse Zwecken zu verwenden

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z.B. Messstellenbetriebsgesetz, Steuergesetze, Handelsgesetzbuch), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen (Art. 6 Abs. 1 c DS-GVO; Art. 6 Abs. 1 e DS-GVO).

### 5.) Wo, von wem und wie lange werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden ausschließlich bei der EWE VERTRIEB GmbH oder bei Auftragsverarbeitern gemäß Art. 28 DS-GVO verarbeitet. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht oder nur nach Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6, Absatz 1, Buchstabe a) der DS-GVO statt. Die Daten werden ausschließlich innerhalb der EU gespeichert und verarbeitet. Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Das gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Empfänger personenbezogener Daten können z.B. sein: Druckdienstleister, Callcenter, Analysespezialisten, Auskunfteien, Messstellen- und Netzbetreiber.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die o.g. Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen. Dabei handelt es sich unter anderem um Aufbewahrungspflichten aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO). Das bedeutet, dass wir spätestens nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, in der Regel sind das 10 Jahre nach Vertragsende, Ihre personenbezogenen Daten löschen. 365 Tage nach Beendigung der letzten Vertragsbeziehung werden bis zur endgültigen Löschung die Daten pseudonymisiert und sind somit gegen unbefugten Gebrauch während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist geschützt.

### 6.) Tauscht die EWE Daten mit der SCHUFA aus?

Die EWE VERTRIEB GmbH übermittelt im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b) und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f) der DS-GVO. Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f) DS-GVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der EWE VERTRIEB GmbH oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505a und § 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches).

Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA können dem SCHUFA-Informationsblatt nach Art. 14 DS-GVO entnommen oder online unter [www.schufa.de/datenschutz](http://www.schufa.de/datenschutz) eingesehen werden.

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzzinformatoren von Zeit zu Zeit anpassen. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren.

H

S