

## Haushalt-Versicherung Besondere Vereinbarung – Home Assistance

### Artikel 1

#### **Die Assistance-Zentrale der VAV**

Ansprechpartner für die Versicherungsleistungen der Home-Assistance ist die Assistance-Zentrale der VAV. Über die Assistance-Zentrale der VAV, welche das ganze Jahr hindurch, täglich 24 Stunden in Betrieb ist, kann der Anspruchsberechtigte bei Eintritt einer Notsituation Hilfe im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen anfordern. Um die Leistungen der Home-Assistance beanspruchen zu können, muss in jedem Fall die Assistance-Zentrale unverzüglich telefonisch benachrichtigt werden.

Die Assistance-Zentrale der VAV wird unter folgender Telefonnummer erreicht:

**+431525 03-6559**

Auf Grund eines solchen Anrufs veranlasst die Assistance-Zentrale alle notwendigen Maßnahmen, insbesondere die erforderlichen Kontakte zu Handwerkern, Schlüsseldiensten und anderen öffentlichen oder privaten Dienstleistern. Die Assistance-Zentrale entscheidet über die Wahl und Durchführung der entsprechenden Hilfsmaßnahmen.

### Artikel 2

#### **Gegenstand und Umfang der Versicherung**

Der Versicherungsschutz umfasst die zweckmäßige Organisation von Hilfsleistungen und die Übernahme von dabei anfallenden Kosten gemäß den Bestimmungen des Bereich Home-Assistance. Für Versicherungsleistungen, bei denen in diesen Bedingungen ausdrücklich auf das Vorliegen einer Notsituation hingewiesen wird, gilt:

Eine Notsituation liegt bei einer nachhaltigen Beeinträchtigung der Lebensqualität der versicherten Person(en) vor, bzw. wenn unmittelbar Maßnahmen zur Abwehr eines schweren Schadens notwendig werden.

### Artikel 3

#### **Versicherte Personen**

##### **Für den Bereich Home-Assistance:**

Versicherungsschutz besteht für den Versicherungsnehmer und die mit ihm in häuslicher Gemeinschaft lebenden Personen.

### Artikel 4

#### **Örtlicher Geltungsbereich**

##### **Für den Bereich Home-Assistance:**

Der Versicherungsschutz gilt innerhalb Österreichs und nur für die versicherte Wohnung.

### Artikel 5

#### **Zeitlicher Geltungsbereich**

Anspruch auf Versicherungsleistungen der Home-Assistance besteht während der Wirksamkeit des Versicherungsschutzes (Laufzeit des Versicherungsvertrages).

### Artikel 6

#### **Obliegenheiten des Versicherungsnehmers im Schadenfall**

Verletzt der Versicherungsnehmer eine der nachstehenden Obliegenheiten, ist der Versicherer nach Maßgabe des § 6 VersVG - im Falle einer Verletzung der Schadenminderungspflicht nach Maßgabe des § 62 VersVG - von der Verpflichtung zur Leistung frei:

##### **1. Schadenminderungspflicht:**

Nach Möglichkeit ist bei einem unmittelbar drohenden oder eingetretenen Schaden

- für die Erhaltung, Rettung und Wiedererlangung der versicherten Sachen zu sorgen,
- hierzu Weisung der Assistance-Zentrale der VAV einzuholen und einzuhalten.

##### **2. Schadenmeldungspflicht:**

2.1 Jeder Schaden ist unverzüglich der Assistance-Zentrale der VAV zu melden.

2.2 Bei Schäden, die durch strafbare Handlungen verursacht worden sind, ist der Schaden auch der Sicherheitsbehörde anzuzeigen. In der Anzeige sind insbesondere alle abhanden gekommenen Sachen anzugeben.

##### **3. Schadenaufklärungspflicht:**

3.1 Der Assistance-Zentrale der VAV ist nach Möglichkeit jede Untersuchung über die Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungsleistung zu gestatten.

3.2 Bei der Schadenermittlung ist unterstützend mitzuwirken und auf Verlangen sind der Assistance-Zentrale der VAV entsprechende Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Die Kosten dafür trägt der Versicherungsnehmer. Folgende Dokumente müssen der Assistance-Zentrale der VAV im Schadenfall eingereicht werden:

- Originalrechnungen und Belege
- Polizeiberichte

3.3 Wurde der Schaden durch einen Dritten verursacht, sind nach Möglichkeit der Verursacher sowie eventuelle Zeugen der Assistance-Zentrale der VAV bekannt zu geben.

### Artikel 7

#### **Leistungsausschlüsse**

1. Nicht versichert sind Schäden durch die unmittelbare oder mittelbare Wirkung von

- 1.1 Kriegereignissen jeder Art, mit oder ohne Kriegserklärung, einschließlich aller Gewalthandlungen von Staaten und aller Gewalthandlungen politischer oder terroristischer Organisationen.

- 1.2 Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufruhr, Aufstand.
- 1.3 allen mit den genannten Ereignissen (Punkte 1.1. und 1.2.) verbundenen militärischen oder behördlichen Maßnahmen.
- 1.4 Kernenergie, radioaktiven Isotopen oder ionisierender Strahlung.
2. Nicht versichert sind sämtliche Serviceleistungen bzw. Leistungen, die mit der ordentlichen Wartung und Instandhaltung mittel- oder unmittelbar in Zusammenhang stehen.
3. Kein Anspruch auf Leistung besteht, wenn die Assistance-Zentrale der VAV zur Leistungserbringung nicht vorher die Zustimmung erteilt hat.
4. Nicht ersetzt werden Schäden, soweit dafür aus einem anderen Versicherungsvertrag Entschädigung erlangt werden kann.

#### Artikel 8

##### **Haftung**

Alle erteilten Auskünfte verstehen sich als Informationen, die keinen Anspruch auf Rechtsverbindlichkeit erheben können. Daher übernehmen der Versicherer und die Assistance-Zentrale der VAV keine Haftung für eventuelle Fehlauskünfte. Der Versicherer und die Assistance-Zentrale der VAV haften nicht für vermittelte und/oder beauftragte Hilfe-/Dienstleister.

#### Artikel 9

##### **Versicherte Leistungen**

###### **1. Handwerkerservice**

Die Assistance-Zentrale der VAV organisiert bei Eintritt von Notsituationen für die versicherte Wohnung folgende Handwerker und übernimmt dafür die Kosten (Wegkosten und Arbeitszeit) bis max. insgesamt EUR 200 pro Versicherungsfall:

- Sanitärinstallateur bei Schäden oder Defekten an Gas-, Wasser- und Heizungsinstallationen.
- Elektroinstallateur bei Schäden oder Defekten an elektrischen Leitungen.
- Trockenlegungsservice.
- Schlosser, Tischler und einschlägige Fachbetriebe bei Schäden oder Defekten an Eingangstüren und Fenstern.
- Dachdecker, Zimmermann und Spengler bei Dachreparaturen am Eigenheim und an Nebengebäuden.
- Glaser bei Bruch der Außenverglasung.
- Rohrreinigungsfirmen bei Verstopfungen des Rohrsystems.

###### **2. Schlüsseldienste**

Bei Aussperrern aus der versicherten Wohnung, Verlust oder Diebstahl der Schlüssel zur versicherten Wohnung organisiert die Assistance-Zentrale der VAV das Aufsperrern bzw. den Ersatz verlorener oder gestohlener Schlüssel und übernimmt dafür die Kosten bis max. insgesamt EUR 200 pro Versicherungsfall.

###### **3. Leihheizgerät**

Bei Ausfall der Heizungsanlage der versicherten Wohnung auf Grund eines Gebrechens bzw. einer Störung während der Heizperiode organisiert die Assistance-Zentrale der VAV ein Leihheizgerät für die Dauer des Heizungsausfalls und übernimmt dafür die Kosten bis max. insgesamt EUR 300,00 pro Versicherungsfall.

###### **4. Hotel**

Wenn das versicherte Objekt durch einen Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden bzw. nach einem Einbruchdiebstahl nicht mehr benützt werden kann organisiert die Assistance-Zentrale der VAV ein Hotel und übernimmt die Kosten bis max. EUR 100 pro Nacht, maximal 5 Nächte.