

# Allgemeine Versicherungsbedingungen für die Eljoy E-Bike-Versicherung

## A. Allgemeine Information

Grundlage für Ihren Vertrag sind diese **Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Eljoy E-Bike-Versicherung**. Diese Versicherungsbedingungen und die Versicherungsinformationen bestimmen den Inhalt Ihrer E-Bike-Versicherung und definieren den Versicherungsschutz. Auch wir als Versicherer können auf Fachbegriffe nicht verzichten. Diese sind nicht immer leicht zu verstehen. Deshalb erklären wir bestimmte Fachbegriffe oder erläutern sie anhand von Beispielen. Wenn wir Beispiele verwenden, erheben wir keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Zur besseren Lesbarkeit sind diese Begriffe mit Großbuchstaben hervorgehoben.

## B. Begriffsbestimmungen

### B.1 Versicherer / wir / uns / unsere

Der Versicherer ist AWP P&C S.A. – Niederlassung für Österreich, Pottendorferstrasse 23-25, 1120 Wien, in den Unterlagen als "wir / uns / unser".

Telefon: +43-1/525 03-7; Fax: +43-1/525 03-999; E-Mail: [service@allianz-assistance.at](mailto:service@allianz-assistance.at); [www.allianz-assistance.at](http://www.allianz-assistance.at); Handelsgericht Wien, Firmenbuch FN 100329 v, DVR-Nr. 0465798, UID-Nr. ATU 15366609

### B.2 Versicherungsnehmer

ELJOY AD, Industriegebiet West, West Logistics Park (Brauerei), Varna, 9000 Bulgarien mit Firmen-ID Nr. 206157003

### B.3. Versicherte Person

**Versicherte Person / Sie:** Sie sind eine versicherte Person, wenn der Versicherungsnehmer Sie bei uns als solche gemeldet hat. Als autorisierter Benutzer des E-Bikes gilt auch die versicherte Person.

## C. Gegenstand der Versicherung

### Versicherungsschutz

besteht für das in den Versicherungsinformationen näher beschriebene E-Bike mit einem maximalen Gesamtkaufpreis von bis zu EURO 2.500 inkl. MwSt.

Der Abschluss einer Versicherung ist nur für neue E-Bikes möglich, die nicht zulassungs- und versicherungspflichtig sind und nur privat genutzt werden. Gewerblich genutzte E-Bikes können ebenfalls versichert werden, bedürfen aber einer besonderen Information und Genehmigung.

Mitversichert sind Teile, die fest mit dem E-Bike verbunden sind (z.B. Sattel, Lenker, Lampen) und die für den Betrieb des E-Bikes notwendig sind. Als fest mit dem E-Bike verbunden gelten Teile, die mit Schnellspannern befestigt oder fest mit dem E-Bike verschraubt sind. Teile, die gesteckt, geklemmt oder gebunden sind, sowie loses Zubehör (z. B. Satteltasche, Luftpumpe) gelten nicht als fest verbunden und sind daher nicht versichert.

Die zugehörigen Sicherheitsschlösser, das mitgelieferte Ladegerät und das Steuergerät sind mitversichert. Versichert sind nur die Teile und Sicherheitsschlösser, die am selben Tag mit dem versicherten E-Bike gekauft werden (versicherte Teile) (Originalrechnung ist vorzulegen). Sicherheitsschlösser für Fahrräder müssen einen ursprünglichen Anschaffungspreis von mindestens 50 EUR inkl. MwSt. haben.

## D. Versicherte Risiken

Wir versichern das versicherte E-Bike gegen bestimmte Ereignisse. Wir bezeichnen diese Ereignisse als versicherte Risiken, wenn sie durch eine Versicherung abgedeckt sind.

### D.1 Welche Ereignisse sind versichert?

Ereignis	E-Bike
Einbruchdiebstahl	✓
Diebstahl	✓
Raub	✓
Vandalismus	✓
Unbeabsichtigte Beschädigung	✓
Fahrrad-Assistance	✓

Im Folgenden werden die versicherten Risiken aufgelistet.

Zum Schutz vor Diebstahl / Einbruchdiebstahl / Beraubung / Vandalismus muss Ihr versichertes E-Bike mit dem entsprechenden Sicherheitsschloss an einem ortsfesten Gegenstand angeschlossen werden, sofern dies angemessen und gesetzlich zulässig ist.

### D.2 Ereignisse

In diesem Abschnitt beschreiben wir die Ereignisse, die durch die Versicherung abgedeckt sind.

#### D.2a Versicherte Ereignisse

Der Versicherungsschutz umfasst die Beschädigung und das Abhandenkommen des versicherten E-Bikes durch:

##### • Einbruchdiebstahl

Ein Einbruchdiebstahl liegt vor, wenn ein Täter in ein Gebäude oder in die Räumlichkeiten eines Gebäudes eindringt durch

- Eindringen oder Aufbrechen von Türen, Fenstern oder anderen Gebäudeteilen;
- Öffnungen, die nicht für den Zutritt vorgesehen sind, unter Überwindung schwieriger Hindernisse;
- Einschleichen in verschlossene Räume, um Sachen zu stehlen;
- Eindringen, indem Schlösser mit Werkzeugen oder gefälschten Schlüsseln geöffnet werden; (gefälschte Schlüssel sind Schlüsseln, die illegal hergestellt werden)
- Eindringen mit richtigen Schlüsseln, die durch Einbruch in andere Räume als die Räume, in denen sich das versicherte E-Bike befindet, bzw. durch Anwendung oder Androhung körperlicher Gewalt gegen Personen (Schlüsseldiebstahl) mitgenommen wurden.

##### • (einfacher) Diebstahl

Einfacher Diebstahl liegt vor, wenn ein Täter das versicherte E-Bike stiehlt (=Totaldiebstahl), ohne dass es zu einem Einbruch kommt.

##### • Raub

Die Beschädigung und das Abhandenkommen versicherter Sachen durch Raub erfolgt, wenn:

- versicherte Sachen unter Anwendung oder Androhung körperlicher Gewalt gegen die versicherte Person, mit ihr im selben Haushalt lebende Personen oder andere Personen, die zur Benutzung des versicherten E-Bikes berechtigt sind, weggenommen oder deren Übergabe erzwungen wird;
- die versicherte Person, mit ihr im selben Haushalt lebende Personen oder sonstige zur Nutzung des versicherten E-Bikes berechtigte Personen durch einen körperlichen Unfall oder durch eine andere Ursache, für die sie nicht verantwortlich sind, handlungsunfähig werden und dann die Herausgabe der versicherten Sache in diesem Zustand erfolgt.

#### • Vandalismus

Bei Vandalismus werden die Kosten für eine notwendige Reparatur durch einen von uns autorisierten Fachhändler übernommen.

#### • Beschädigung des E-Bikes:

Die Kosten bei einer notwendigen Schadensbehebung durch einen von uns autorisierten Fachhändler werden in Rechnung gestellt bei:

- Sturz / Fall und Unfall,
- Bedienungs- und Handhabungsfehler, die akzeptiert werden.

Versichert sind nur Reparaturen, die bei einem Fahrrad-Fachhändler durchgeführt werden.

Wir übernehmen entweder die Kosten für ein neues Fahrrad des gleichen Typs und der gleichen Qualität max. bis zum aktuellen Wert oder der Kunde erhält eine Geldentschädigung. Im Falle einer Geldrückerstattung muss der Begünstigte den Neukauf bei einem Eljoy-Händler nachweisen.

• **Fahrrad-Assistance:** Wenn das versicherte E-Bike infolge einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrtüchtig ist, organisiert und bezahlt das Assistance Center bis zu max. 200 EUR pro Versicherungsfall für die Hilfe am Ort des Ereignisses oder den Transport (inkl. Bergung) zu einer nahegelegenen, geeigneten Fahrradwerkstatt (bzw. zum Start- oder Zielort Ihrer Tagesetappe).

Mit Ausnahme von Kleinteilen wie Ventilen, Schrauben etc., die im Pannenfahrrad mitgeführt werden, sind Kosten für Reparaturen und Ersatzteile in der E-Bike Assistance nicht versichert.

#### Die Fahrrad-Assistance umfasst:

- einfache Pannenhilfe: damit Sie Ihre Fahrt fortsetzen können
- Rücktransport des E-Bikes sowie des E-Bike-Fahrers (ggf. einer weiteren Begleitperson) zum Startpunkt der Tagesstour, zum Zielort oder zu einem Fachhandelspartner. Die Kosten für den Transport werden bis zu 200 EUR übernommen.

## D.2b Nicht versicherte Ereignisse

#### Es besteht kein Versicherungsschutz für:

- Schäden, die die Funktionsfähigkeit des versicherten Fahrrads / E-Bikes nicht beeinträchtigen. Dies sind insbesondere Schrammen, Kratzer und Schönheitsfehler.
- Verschleiß (u.a. an Reifen und Bremsbelägen), es sei denn, der Verschleißschaden ist im Zuge eines Sturzes, Falles oder Unfalls oder durch Bedienungs- und Handhabungsfehler entstanden.
- Beschädigung und Diebstahl von Zubehör, das nicht fest angeschlossen ist.

Dies sind z. B. externe Displays (ohne das vom Hersteller als fester Bestandteil der elektrischen Anlage mitgelieferte integrierte LCD-Display), externe Tachometer (ohne den vom Hersteller als fester Bestandteil der elektrischen Anlage mitgelieferten integrierten Tacho), externe GPS-Geräte (ohne das vom Hersteller als fester Bestandteil der elektrischen Anlage mitgelieferte integrierte GPS-Gerät), Fahrradkörbe, Trinkflaschen, Gepäcktaschen, Kindersitze und ansteckbare Beleuchtungen (nicht versichertes Zubehör).

Vom Hersteller mitgeliefertes integriertes Zubehör, das leicht abnehmbar ist, muss sicher verwahrt werden.

- Schäden am versicherten E-Bike, die von Ihnen oder Personen, die mit Ihnen im selben Haushalt wohnen, vorsätzlich verursacht wurden.
- Verlust, Verlassen oder Zurücklassen des versicherten E-Bikes oder der versicherten Teile.
- Veränderungen am Gerät / Gerätemanipulation: Das Entfernen, Umgehen, Deaktivieren oder Verändern / Manipulieren des versicherten Gerätes (z. B. Chiptuning).

#### Herstellungsfehler:

- Schäden, die während der Dauer der Herstellergarantie auftreten, sofern der Hersteller im Schadensfall nachgewiesen werden kann, oder Schadensaufwendungen, für die der Hersteller oder Händler im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung verantwortlich ist.
- Schäden, für die ein Dritter als Hersteller, Händler oder Reparaturwerkstatt verantwortlich ist.
- Serienfehler und Produktprüfungen.
- Konstruktions-, Herstellungs-, Design- oder sonstige Mängel, die die Sicherheit des versicherten Gerätes betreffen.
- Schäden, für die gegen den Hersteller oder Händler Schadensersatzansprüche wegen Vertragsverletzung oder wegen Fehlens zugesicherter Eigenschaften geltend gemacht werden können
- Serienschäden, die zu einer Rückrufaktion des Herstellers führen.

- Schäden, die durch die Teilnahme an offiziellen Radwettbewerben und den damit verbundenen Übungs- und Trainingsfahrten entstehen.
- Reinigungs- und Wartungskosten: Kosten für die Beseitigung rein optischer Schäden, die die Funktionsfähigkeit des Gerätes nicht beeinträchtigen (insbesondere Kratzer, verschleißbedingter Abrieb, Dellen, Lackschäden, Schönheitsreparaturen etc.) Leistungen, die aufgrund von Service-/Wartungsarbeiten notwendig sind (z. B. Software-Update, Einstellung der Schaltung oder der Bremsen) sowie Reinigungsarbeiten.
- Kosten für Leihfahrräder.
- Berufliche / gewerbliche Tätigkeit (sofern die gewerblichen Risiken nicht vorher vom Versicherungsnehmer beim AWP angezeigt wurden): Schäden, die durch die Nutzung des Gerätes zu beruflichen Zwecken verursacht werden und somit nicht bei der Nutzung des versicherten Gerätes zum privaten Gebrauch entstehen. Berufliche / gewerbliche Tätigkeiten in diesem Sinne sind insbesondere die gewerbliche Paket- / Brief- / Warenzustellung, die Ausleihe an Hotelgäste etc.

#### Schäden, die durch äußere Ereignisse verursacht werden:

**Schäden** durch äußere Ereignisse wie Naturkatastrophen oder Katastrophen wie Feuer, Überschwemmung, Blitzschlag und Explosion, eine durch Menschen oder Naturereignisse verursachter elektromagnetischer Schlag (versicherte Feuchtigkeitsschäden, z. B. an der Batterie, sind jedoch ausgeschlossen).

**Schäden** durch Kernwaffen, Radioaktivität, Kernreaktionen oder Kontamination durch ionisierende Strahlen, Sickerschäden

**Schäden** durch Krieg oder Bürgerkrieg, Invasion, Revolution, Aufruhr, Unruhen, politische Gewaltakte, Anschläge oder Terrorakte, Aussperrungen oder Arbeitskämpfe (Streiks), Enteignungen oder ähnliche Eingriffe, Beschlagnahmungen, behördliche Anordnungen oder sonstige staatliche Eingriffe sowie Verschmutzung, Verseuchung oder Schäden durch Naturkatastrophen.

**Folgeschäden** an Sachen oder Vermögensschäden: Direkte und indirekte Sachfolgeschäden sowie Vermögensschäden, einschließlich der Kosten, die Ihnen entstehen, wenn Sie Ihr

versichertes E-Bike nicht wie gewohnt nutzen können. Dazu gehören z. B. die Kosten für das Ausleihen eines Ersatzgerätes.

**Grobe Fahrlässigkeit:** Schäden, die dadurch verursacht werden, dass Sie oder ein Benutzer Ihres versicherten E-Bikes die erforderliche Sorgfalt in auffälligem Maße vernachlässigen oder keine zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung von Schäden treffen.

**Fahrlässige,** missbräuchliche oder unsachgemäße Verwendung des Geräts und Schaden: Schäden, die durch missbräuchliche Verwendung, fehlerhafte Montage oder unsachgemäße Bedienung oder den Gebrauch Ihres versicherten E-Bikes zu einem Zweck verursacht werden, für den es nach seiner ursprünglichen Bestimmung nicht vorgesehen war. Dazu gehören auch Schäden am E-Bike, die durch Missachtung der Bedienungs- und Sicherheitshinweise des Herstellers entstehen.

**Unerlaubter Gebrauch:** Unzulässiger Gebrauch Ihres versicherten E-Bikes; hierzu zählt auch die Verletzung behördlicher Verbote oder Vorschriften. Dazu gehört z. B. die Nutzung von nicht genehmigten Funkfrequenzen.

**Reparaturaufträge** oder Austausch, die nicht genehmigt sind: Reparaturen / Eingriffe an Ihrem E-Bike, die ohne unsere Zustimmung vorgenommen werden.

**Außerhalb der vereinbarten Versicherungsdauer:** Der Vertrag ist für die in den Versicherungsinformationen angegebene Dauer abgeschlossen. Für Schadensereignisse, die vor Beginn oder nach Ende der Versicherung eingetreten sind, besteht kein Versicherungsschutz.

## E. Geographischer Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt in Belgien, Bulgarien, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Italien, Österreich, Rumänien und Spanien.

## F. Was ist zu tun im Eintritt eines Schadensfalls?

### F.1 Pflichten (Obliegenheiten)

Sie müssen angemessene Vorkehrungen treffen, um Ihr versichertes E-Bike vor Unfall, Verlust oder Beschädigung zu schützen, und sich so verhalten, als wären Sie nicht versichert. Im Schadensfall müssen Sie den Schaden so gering wie möglich halten, um unnötige Kosten zu vermeiden. Die genannten Obliegenheiten sind Obliegenheiten im Sinne der geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Leistungsfreiheit bei Obliegenheitsverletzungen entfällt, wenn die Verletzung nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. Wird die Obliegenheit nicht in der Absicht verletzt, die Leistungspflicht des Versicherers zu beeinflussen oder die Feststellung von Umständen zu beeinträchtigen, die für die Leistungspflicht des Versicherers erkennbar von Bedeutung sind, bleibt der Versicherer zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung nicht mit der Feststellung des Versicherungsfalles zusammenhängt, auf die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung aber Einfluss hatte.

### Allgemeine Obliegenheiten im Schadensfall

Informieren Sie zunächst den Versicherer mithilfe des Schadenformulars auf der Eljoy-Webseite. Sie sind verpflichtet, uns im Schadensfall alle sachdienlichen Auskünfte wahrheitsgetreu zur Verfügung zu stellen, die zur Klärung des

Sachverhaltes und zur Prüfung von Ursache und Höhe des geltend gemachten Anspruchs erforderlich sind.

Sie müssen das versicherte E-Bike während der Dauer des Versicherungsschutzes in ordnungsgemäßem Zustand halten und mit angemessener Sorgfalt handeln, um das Risiko einer Beschädigung Ihres versicherten Gerätes oder des Abhandenkommens Ihres versicherten E-Bikes zu vermeiden oder zumindest zu minimieren.

Wird das E-Bike während der Laufzeit des Versicherungsvertrages beschädigt oder zerstört, können wir Sie ggf. auffordern, uns dies unverzüglich mitzuteilen und uns ggf. das E-Bike (einschließlich des im Lieferumfang enthaltenen Zubehörs) zur Untersuchung zur Verfügung zu stellen.

### Besondere Pflichten

Im Falle eines Diebstahls, Einbruchsdiebstahls oder Raubes sind Sie verpflichtet, uns bei der Schadenmeldung eine polizeiliche Anzeige des jeweiligen Vorfalles vorzulegen.

## F.2 Im Falle einer Panne/eines Unfalls

Im Falle einer Panne/eines Unfalls wenden Sie sich bitte bezüglich Ihres E-Bikes zunächst an das Allianz Partner Assistance Center, indem Sie die entsprechenden Schadensformulare auf der Eljoy-Webseite verwenden. Das Assistance Center ist das ganze Jahr über rund um die Uhr besetzt und kann Ihnen bei Ihrem Versicherungsschutz behilflich sein.

Ist das versicherte E-Bike durch eine Panne oder einen Unfall nicht mehr fahrtüchtig, organisiert und übernimmt das Assistance Center bis zu max. EUR 200,- pro Versicherungsfall die Hilfeleistung am Ort des Vorfalles oder den Transport (Hilfeleistung & Transport nur von öffentlichen, mit normalem Dienstwagen oder Taxi befahrbaren Straßen) zu einer nahe gelegenen, geeigneten Fahrradwerkstatt.

## F.3 Einreichen der Schadenmeldung

Sie müssen den Schaden unverzüglich, d.h. möglichst innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntwerden bei uns reklamieren.

Der Schaden an Ihrem versicherten E-Bike muss unverzüglich gemeldet werden, damit das E-Bike zeitnah repariert werden kann und sich der Schaden am versicherten E-Bike nicht weiter ausbreitet. Liegt zwischen dem Eintritt des Schadens und Ihrer Schadenmeldung ein unangemessen langer Zeitraum, sind wir berechtigt, bei der Abwicklung Ihres Schadens einen Abzug vorzunehmen, sofern sich durch die zeitliche Verzögerung das Ausmaß des Schadens und damit der Umfang unserer Entschädigung erhöht hat.

## F.4 Was müssen Sie im Schadensfall tun?

Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, indem Sie das Schadenformular für Diebstahl/Raub/Vandalismus/Beschädigung auf der Eljoy-Webseite verwenden.

Bitte kontaktieren Sie uns und melden Sie Ihren Bedarf an Mobilitätshilfe mithilfe des Formulars für Mobilitätshilfe auf der Eljoy-Webseite an.

Sie werden ersucht, uns folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- Nachweis, dass das versicherte E-Bike bei uns versichert ist, e.g. z.B. Ihr Kaufbeleg oder Ihre Versicherungsdaten sowie das Kfz-Kennzeichen Ihres E-Bikes
- Beschreibung des Schadenverlaufs und der Beschädigung des Gerätes
- Bei einem Unfallschaden: Wir benötigen ein Foto des Schadens
- Im Falle eines Diebstahls: Wir benötigen einen Polizeibericht und die Originalrechnung des versicherten E-Bikes.

## F.5 Schadensabwicklung durch den Versicherer

Nachdem wir Ihren Schadensfall endgültig geprüft haben, teilen wir Ihnen so schnell wie möglich mit, ob wir für Ihren Schadensfall verantwortlich sind. Ohne unsere Zustimmung dürfen Sie keinen Reparatur- oder Transportauftrag erteilen.

## G. Welche Leistungen erbringen wir im Schadensfall?

Wenn Sie uns einen Schaden melden, der durch die Versicherung abgedeckt ist, werden wir Ihr versichertes E-Bike entweder reparieren lassen, wobei nur handelsübliche Ersatzteile verwendet werden dürfen, oder es ersetzen.

### G.1 Versicherungswert

Der Versicherungswert versicherter Sachen gemäß Punkt G.3 ist der in der Rechnung ausgewiesene Kaufpreis des neuen und unbenutzten versicherten E-Bikes inklusive des versicherten Zubehörs.

### G.2 Leistungsumfang im Falle einer möglichen Reparatur

Im Versicherungsfall ersetzen wir die notwendigen Reparaturkosten für das beschädigte Gerät, einschließlich der anfallenden Material- und Arbeitskosten sowie der Transportkosten durch eine von uns beauftragte Reparaturwerkstatt. Es bestehen keine weiteren Ansprüche gegen uns.

Im Schadensfall werden die notwendigen Reparaturkosten erstattet, jedoch nicht mehr als der Versicherungswert.

### G.3 Leistungsumfang im Falle eines Totalschadens

Bei Zerstörung oder Verlust (oder wenn das Fahrrad / E-Bike objektiv nicht mehr verwendbar ist) wird maximal der Versicherungswert ersetzt. Sie können bei Ihrem Eljoy-Fahrradfachhändler ein neues Fahrrad / E-Bike erwerben, wir übernehmen die Kosten bis zum Versicherungswert eines neuen Fahrrades gleicher Art und Qualität max. bis zum aktuellen Wert bzw. der Kunde erhält eine Geldentschädigung. Im Falle einer Geldentschädigung muss der Begünstigte den Neukauf bei einem Eljoy-Fachhändler nachweisen. Der Versicherungsvertrag erlischt automatisch.

Der Versicherungswert (= ursprünglicher Anschaffungswert) bildet die Grenze für die Entschädigung des Versicherers, beträgt jedoch maximal 2.500 EUR.

### G.4 Versicherungsdauer

Der Versicherungsvertrag wird für ein Jahr abgeschlossen.

### G.5 Entschädigung

Bei Entschädigung nach den Abschnitten G.2 und G.3 wird die durch Alter und Abnutzung der versicherten Sachen eine bedingte Wertminderung mit folgenden Prozentsätzen vom Versicherungswert abgezogen:

- kein Abzug bei Teilschäden
- kein Abzug bis zu einer Benutzungsdauer von 6 Monaten
- von 7 bis 12 Monaten - 15%.

### G.6 Subsidiarität

Der Versicherungsschutz ist subsidiär. Das bedeutet, dass Versicherungsleistungen nur insoweit erbracht werden, als kein

Ersatz aus anderen Versicherungsverträgen oder Deckungen (z. B. Hausratversicherung, Kreditkartendeckung) erlangt werden kann.

## H Allgemeine Bestimmungen

### H.1 Rückgabe des versicherten Geräts

Der Versicherungsvertrag wird für die vereinbarte Vertragsdauer für das versicherte E-Bike abgeschlossen.

Sofern das versicherte E-Bike während der Vertragslaufzeit zurückgegeben, verkauft oder gegen ein anderes Gerät ausgetauscht wird, endet der Versicherungsvertrag automatisch.

### H.2 Wirtschaftssanktionsklausel (internationale Sanktionen)

Der vorliegende Versicherungsvertrag gewährt keinen Versicherungsschutz und verpflichtet ggf. nicht zur Leistung, da weder der Versicherungsschutz noch die Leistung gegen einschlägige Sanktionen, Vorschriften oder Bestimmungen der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika oder gegen sonstige einschlägige Wirtschafts- oder Handelssanktionen, gegen jegliche Regeln oder Vorschriften verstoßen. Wir lehnen die Regelung von Ansprüchen gegen Personen, Unternehmen, Regierungen und sonstige Dritte ab, gegen die nach nationalen oder internationalen Übereinkommen oder aufgrund von Sanktionen keine Regelung erfolgen darf. Das gilt für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen oder Embargos.

### H.3 Reklamationen

Unser Ziel ist es, erstklassige Leistungen anzubieten. Außerdem ist es uns wichtig, auf Ihre Anliegen einzugehen. Sollten Sie einmal mit unseren Produkten oder unserem Service nicht zufrieden sein, lassen Sie es uns bitte direkt wissen. Ihre Reklamationen zu Vertrags- oder Schadensfragen können Sie uns über jeden Kommunikationskanal zukommen lassen.

Für Beschwerden aus allen Versicherungssparten können Sie sich an die zuständige Beschwerdestelle wenden:

Abteilung III/3  
Stubenring 1, 1010 Wien  
+43/1/71100/862501 oder 862504  
versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at

### H.4 Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand

Für diesen Versicherungsvertrag gilt österreichisches Recht. Der Gerichtsstand ist Wien, Österreich.

## I. Datum und Unterschrift des Versicherers

### I.1 Datum: 10.12.2020

### I.2 Unterschrift des Versicherers