

Allgemeine Bedingungen für die GRAWE help-Versicherung (ABHE 2014 / Stufe 2)

Allgemeiner Teil

Auf die Versicherung finden die Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen der Grazer Wechselseitigen Versicherung AG für die Sachversicherung (ABS) Anwendung.

Besonderer Teil

Inhaltsverzeichnis

- Artikel 1 Die Assistance-Zentrale der GRAWE
- Artikel 2 Gegenstand und Umfang der Versicherung
- Artikel 3 Risikoausschlüsse
- Artikel 4 Versicherte Personen
- Artikel 5 Örtlicher Geltungsbereich
- Artikel 6 Zeitlicher Geltungsbereich
- Artikel 7 Obliegenheiten des Versicherungsnehmers im Schadenfall
- Artikel 8 Haftung des Versicherers

Artikel 1

Die Assistance-Zentrale der GRAWE

Ansprechpartner für die Versicherungsleistungen der GRAWE help-Versicherung ist die Assistance-Zentrale der GRAWE.

Über die Assistance-Zentrale der GRAWE, welche das ganze Jahr hindurch rund um die Uhr in Betrieb ist, kann der Anspruchsberechtigte Hilfe im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen anfordern.

Die Leistungen des Informationsdienstes der GRAWE help-Versicherung können nur werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr unter der **Telefonnummer *43/1/52 50 32 60** in Anspruch genommen werden.

Um die Leistungen der GRAWE help-Versicherung für **Hilfsleistungen** beanspruchen zu können, muss in jedem Fall die Assistance-Zentrale unverzüglich telefonisch unter der **Telefonnummer *43/1/52 50 32 60** benachrichtigt werden.

Aufgrund 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 zwei Bereiche, den Informationsdienst einerseits und bestimmte Hilfsleistungen andererseits.

1. Informationsdienst

Über die Assistance-Zentrale der GRAWE werden dem Versicherten, werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr, kostenlos telefonisch folgende Auskünfte erteilt:

- 1.1 Nennung von Fachbetrieben für diverse Bereiche des täglichen Lebens.
- 1.2 Nennung von Sachverständigen aus den Bereichen Bauen, Steuer, Recht.
- 1.3 Rechtliche Informationen rund um Haus und Wohnen.
- 1.4 Nennung von Hotels, Pensionen und anderen Unterkunftsmöglichkeiten, wenn z. B. nach einem Schadenfall die versicherte Wohnung nicht bewohnbar ist.
- 1.5 Nennung von Bewachungsunternehmen, wenn z. B. nach einem Schadenfall die Bewachung der versicherten Wohnung erforderlich ist.
- 1.6 Nennung von Betreuungsmöglichkeiten für erkrankte Kinder, wenn z. B. die Betreuung durch die Eltern bei Berufstätigkeit und bereits konsumiertem Pflegeurlaub nicht möglich ist.
- 1.7 Nennung von Ärzten mit Notdienst.
- 1.8 Nennung von Apotheken mit Nacht- und Wochenenddienst.
- 1.9 Information über Fragen der Pensionierung.
- 1.10 Information über Familien- und Seniorenbegünstigungen.
- 1.11 Nennung von Tierärzten und Tierpensionen bei Problemen mit Haustieren.
- 1.12 Informationen bei unbenannten Notsituationen im Bereich Wohnen.

Die oben genannten Auskünfte Punkte 1.1 bis 1.12 beziehen sich auf Österreich.

Die Information erfolgt grundsätzlich sofort am Telefon durch die Assistance-Zentrale der GRAWE. Erlaubt die Komplexität der Fragestellung keine sofortige Antwort in ausreichender Qualität, kann die Assistance-Zentrale dem Versicherten die Antwort durch Rückruf oder auf Wunsch auch schriftlich erteilen.

2. Hilfsleistungen

Der Versicherungsschutz umfasst die zweckmäßige Organisation von Hilfsleistungen und die Übernahme von dabei anfallenden Kosten gemäß den Bestimmungen der Punkte 2.1 bis 2.4.

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.

2.1 Handwerkerservice

Die Assistance-Zentrale der GRAWE organisiert bei Eintritt von Notsituationen für die versicherte Wohnung folgende Handwerker und übernimmt dafür die Kosten (Wegkosten und Arbeitszeit) bis max. insgesamt EUR 300,- pro Versicherungsfall:

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

2.2 Leihheizgerät

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

2.3 Schlüsseldienste

Bei Aussperren aus der versicherten Wohnung, Verlust oder Diebstahl der Schlüssel zur versicherten Wohnung organisiert die Assistance-Zentrale der GRAWE das Aufsperren bzw. den Ersatz verlorener oder gestohlener Schlüssel einschließlich Schloss in gleicher Art und Güte und übernimmt dafür die Kosten bis max. insgesamt EUR 200,- pro Versicherungsfall.

2.4 Umzugsdienste und Notlagerung

Die Assistance-Zentrale der GRAWE nennt geeignete Firmen (Speditionen), wenn die Wohnungseinrichtung vorübergehend weggebracht werden muss, weil die versicherte Wohnung durch ein Schadenereignis ganz oder teilweise unbenutzbar wurde, und die Beschränkung auf den allenfalls benutzbar gebliebenen Teil der versicherten Wohnung nicht zugemutet werden kann, sowie Möglichkeiten, wo die Wohnungseinrichtung gelagert werden kann und übernimmt dafür die Kosten bis max. insgesamt EUR 1.000,- pro Versicherungsfall.

Artikel 3
Risikoausschlüsse

1. Nicht versichert sind Schäden durch die unmittelbare oder mittelbare Wirkung von
 - 1.1 Kriegseignissen 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 GRAWE zur Leistungserbringung nicht vorher die Zustimmung erteilt hat.
4. Nicht ersetzt werden Schäden, soweit dafür aus einem anderen Versicherungsvertrag Entschädigung erlangt werden kann.

Artikel 4
Versicherte Personen

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

Artikel 5
Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt innerhalb Österreichs.

Die Hilfsleistungen gemäß Artikel 2, Punkte 2.1 bis 2.4 gelten nur für die versicherte Wohnung, das ist die vom Versicherungsnehmer ständig bewohnte Wohnung bzw. Haus, inklusive Zweitwohnsitz.

Artikel 6
Zeitlicher Geltungsbereich

Anspruch auf Versicherungsleistungen der Wohn GRAWEhelp-versicherung besteht für Leistungen des Informationsdienstes während der gesamten Laufzeit des Versicherungsvertrages, für Hilfsleistungen besteht der Anspruch nur dann, wenn das Schadenereignis, das die Hilfsleistung erforderlich macht, während der Laufzeit des Versicherungsvertrages eingetreten ist.

Artikel 7
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,
 - hiezu Weisung der Assistance-Zentrale der GRAWE einzuholen und einzuhalten.
2. Schadenmeldungspflicht:
 - 2.1 Jeder Schaden ist unverzüglich der Assistance-Zentrale der GRAWE 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 abhandengekommenen Sachen anzugeben.
3. Schadenaufklärungspflicht:
 - 3.1 Der Assistance-Zentrale der GRAWE ist nach Möglichkeit jede Untersuchung über die Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang der Entschädigungsleistung zu gestatten.

Bei Ansprüchen aufgrund einer Erkrankung oder Verletzung hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte, die behandelnde Krankenanstalt oder der Sozialversicherer gegenüber der Assistance-Zentrale der GRAWE von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
 - 3.2 Bei der Schadenermittlung ist unterstützend mitzuwirken. Es sind Rechnungen und Belege jeweils im Original, Polizeiberichte und auf Verlangen auch weitere entsprechende Unterlagen der Assistance-Zentrale der GRAWE zur Verfügung zu stellen. Die Kosten dafür trägt der Versicherungsnehmer.
 - 3.3 Wurde der Schaden durch einen Dritten verursacht, sind nach Möglichkeit der Verursacher sowie eventuelle Zeugen der Assistance-Zentrale der GRAWE bekanntzugeben.

Artikel 8
Haftung des Versicherers

Der Versicherer haftet für das Fehlverhalten seiner Organe sowie sonstiger Personen, derer er sich bei der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen bedient, nur im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Der Versicherer haftet nicht für vermittelte und/oder beauftragte Hilfe-/Dienstleister.