

# Besondere Bedingung Nr. 9991

## Cyber-Schutz

### 1. Vertragsgrundlagen

Es gelten die Allgemeinen Bedingungen für die Assistance 2013 der Allianz Elementar Versicherungs-AG (ABA 2013 der Allianz Elementar Vers.-AG).

### 2. Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für den Versicherungsnehmer und seine Familienangehörigen im gemeinsamen Haushalt.

### 3. Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt weltweit, wobei die telefonische Beratung und die versicherten Leistungen ausschließlich in Österreich erbracht werden.

### 4. IT-Assistance

#### 4.1 Deckungsumfang IT Assistance

Vom Versicherungsschutz umfasst sind die in den Unterpunkten beschriebenen Leistungen. Die Deckung erstreckt sich auf Laptops, PCs, Tablets und Smartphones, die für den privaten Gebrauch bestimmt sind.

4.1.1 Hilfestellung und Unterstützung beim alltäglichen Umgang mit Hard- und Software

4.1.2 Installation und Deinstallation von Software, Updates oder Service Packs

4.1.3 Beratung zur Performancesteigerung der Hardware

4.1.4 Information zu neuer Hard- und Software

4.1.5 Durchführung von Softwareupdates

4.1.6 Konfiguration des Betriebssystems und von Anwendungen

4.1.7 Allgemeine Beratungstätigkeit zu Hard- und Software

4.1.8 Installation und Konfiguration von neuer Hardware wie Drucker, Scanner, usw.

4.1.9 Hilfestellung bei Softwaredownloads

4.1.10 Hilfestellung bei Befall von schädlichen Computerprogrammen

#### 4.2 Leistungen im Versicherungsfall

Hilfe und Unterstützung im Umgang mit Hard- und Software.

Die Leistungen werden durch von uns bestimmten IT-Spezialisten als Serviceleistung per Telefon, Chat oder als Remote Sitzung (Die Erbringung vor Ort ist nicht möglich) erbracht.

4.2.1 Hardware: als Hardware im Sinne dieser Bedingungen werden folgende Geräte bezeichnet: Laptop, PC, Scanner, Drucker, Tablets, mobile Telefone und Netzwerk-Router.

4.2.2 Software: unter Software werden Standard-Programme und -Anwendungen verstanden, die typischerweise für den Gebrauch im privaten Heim-Bereich erstellt wurden oder für den Betrieb der Hardware notwendig sind.

4.2.3 Befall von schädlichen Computerprogrammen: Befall von Schadprogrammen wie Viren, Trojaner, Ransom- oder Malware

Diese Serviceleistungen können vom Ihnen bis zu 2 Mal pro Versicherungsjahr im Ausmaß von je bis zu 30 Minuten in Anspruch genommen werden.

Voraussetzung für den Remote-Zugriff ist, dass vorweg von Ihnen Sicherheitskopien der am Gerät gespeicherten Dateien und Software auf einem separaten externen Datenträger angefertigt werden (Für einen etwaigen Datenverlust wird keine Haftung von uns übernommen). Daten, die im Rahmen der Online-Datensicherung verwendet oder gesichert wurden, bleiben ausschließlich Ihnen zugänglich, wir haben keinen Zugriff auf die gesicherten Daten oder die Ihre Benutzer bzw. Zugangsdaten. Die sichere Verwahrung der Zugangsdaten für den Zugriff auf die Online Datensicherung liegt in Ihrer Verantwortung, wir übernehmen diesbezüglich keinerlei Haftung.

#### 4.3 Leistungsausschlüsse

- 4.3.1 Die Inanspruchnahme von Serviceleistungen, deren Ursache vor dem Inkrafttreten des Vertrages liegt oder die auf einen Missbrauch oder einen absichtlichen Fehlgebrauch der Hard- und Software oder auf eine wissentliche Nutzung der Hard- und Software für einen Zweck oder auf eine Weise, für den bzw. die die Hard- und Software nicht bestimmt war, ist jedenfalls ausgeschlossen.
- 4.3.2 Finanzielle Verluste durch Vornahme bzw. Entgegennahme von Zahlungen.
- 4.3.3 Kosten für neue Geräte bzw. Ersatzgeräte oder Ersatzteile.
- 4.3.4 Kosten für die Neuanschaffung von Software.
- 4.3.5 Kosten für die Wiederherstellung von Daten oder Software (zB. Neuprogrammierung oder Nacherfassung von Daten).
- 4.3.6 Hilfeleistungen im Zusammenhang mit Copyrightverletzungen durch vom Versicherungsnehmer vorsätzlich herbeigeführte Delikte wie z.B. illegale Downloads, Torrent Downloads, etc.

### 5. Cyber-Schutz Rechtsberatung

#### 5.1 Deckungsumfang der Cyber-Schutz Rechtsberatung

Im Zusammenhang mit den folgenden Ereignissen wird eine Rechtsberatung in persönlichen und privaten Rechtsangelegenheiten angeboten:

##### 5.1.1 Online Einkauf

Streitigkeiten mit Online-Händlern über den persönlichen Kauf von Waren

##### 5.1.2 Online Banking

Streitigkeiten mit einem Kreditinstitut oder einem anderen digitalen Zahlungsdienst bezüglich einer Transaktionen

##### 5.1.3 eReputation / ID Diebstahl / Cyber-Bullying

- Vorfälle im Zusammenhang mit dem Online-Missbrauch Ihrer persönlichen Daten oder Medien
- Vorfälle von böswilligen Online-Aktivitäten gegen Sie

#### 5.2 Leistungen im Versicherungsfall

Der Versicherungsschutz umfasst die Kosten bis zu EUR 500,- pro Versicherungsjahr für eine mündliche Rechtsauskunft durch einen vom Versicherer ausgewählten und zur Verfügung gestellten Rechtsanwalt. Darüber hinaus ist die Anzahl der Versicherungsfälle mit 3 pro Versicherungsjahr beschränkt.

#### 5.3 Leistungsausschlüsse

- 5.3.1 Streitigkeiten in Bezug auf Kredite / Hypotheken
- 5.3.2 Rechtsberatung ohne unsere vorherige Zustimmung

- 5.3.2 Kosten im Zusammenhang mit der Verfolgung Ihrer rechtlichen Interessen außerhalb der ersten Rechtsberatung

## 6. Digital Data Loss Schutz

### 6.1 Deckungsumfang des Digital Data Loss Schutzes

Im Falle eines Verlustes von personenbezogenen Daten von versicherten Personen, wird versucht die Daten von physischen Datenspeicher wiederherzustellen. Der Wiederherstellungsversuch wird in einem von uns beauftragten Reparaturzentrum durchgeführt.

#### 6.1.1 Physische Datenspeicher

Als physischer Datenspeicher gelten:

- Festplatten und SSD von Laptops und Computern und externe Festplatten und SSD (USB-Laufwerke)
- Smartphones, Tablets, Netbooks

Nicht als physische Datenspeicher gelten:

- Speicherkarten (e.g. SD Card, CF Card), Spielkonsolen, USB Sticks, Disks, CDs, DVDs, Blu-Ray multiple Laufwerke in einer RAID Konfiguration

### 6.2 Leistungen im Versicherungsfall

Wiederherstellung der Daten. Die Leistungen werden durch von uns bestimmte IT-Spezialisten erbracht. Diese beinhalten die Abholung Ihres Geräte, den Versuch\* Ihre Daten im Reparaturzentrum wiederherzustellen, die Rückgabe Ihres Gerätes.

Versichert gilt die Wiederherstellung der Daten bei:

- 6.2.1 physischen Schaden am Gerät verursacht durch Herabfallen oder Auswirkungen eines Stoßes, durch Flüssigkeit oder durch andere physische Schäden.
- 6.2.2 Verlust des Zugriffs auf Ihre Daten verursacht durch Softwarefehler, durch Viren, durch Malware, durch Betriebsfehler oder durch mangelnde Stromversorgung Ihres Geräts.

Die Anzahl der Versicherungsfälle ist mit 2 pro Versicherungsjahr beschränkt.

\*) Wir können nicht garantieren, dass die verlorenen Daten erfolgreich wiederhergestellt werden.

### 6.3 Leistungsausschlüsse

Absichtliches oder unbeabsichtigtes Löschen von Daten.

## 7. eReputation und Cyber-Bullying Schutz

### 7.1 Deckungsumfang der eReputation

Vom Versicherungsschutz umfasst sind die in den Unterpunkten beschriebenen Deckungen. Die Deckung erstreckt sich auch auf Laptops, PCs, Tablets und Smartphones, die für den privaten Gebrauch bestimmt sind.

- 7.1.1 Identitätsdiebstahl, Hacking oder rechtswidrige Kontrolle, Verlust von Benutzernamen, Passwort oder Identität im Zusammenhang mit einer E-Mail-Adresse (z. B. Hacking), einem soziales Netzwerk- oder ein Medienkonto (z. B. gefälschte Profile), eine Website oder ein Blog.
- 7.1.2 Offenlegung oder Veröffentlichung personenbezogener online Daten der versicherten Personen ohne deren Zustimmung.
- 7.1.3 Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten ohne Einwilligung der versicherten Personen
- 7.1.4 Rechtswidrige Online-Veröffentlichung wie öffentliche Beleidigungen, Diffamierungen, Verleumdungen von versicherten Personen.

7.1.5 digitalen Probleme im Zusammenhang mit dem Tod einer versicherten Person wie Abrufen oder Herunterfahren eines Social Media-Kontos oder Unterstützung beim Zugriff auf ein E-Mail-Konto.

## 7.2 Leistungen im Versicherungsfall

Die Lösungen der Probleme werden durch von uns bestimmten IT-Spezialisten als Serviceleistung per Telefon, Chat oder als Remote Sitzung (Die Erbringung vor Ort ist nicht möglich) erbracht.

## 8. Identitätsdiebstahl Monitoring

### 8.1 Deckungsumfang des Monitorings

Benutzung eines Online Monitoring Dienstes, um festzustellen, wann persönliche Daten der versicherten Personen möglicherweise missbraucht wurden.

### 8.2 Leistungen

Zur Verfügung stellen eines Online-Monitoring Dienst, um personenbezogenen Datenpunkte zu identifizieren, die öffentlich zugänglich gemacht werden. Folgende personenbezogene Daten können abgefragt werden:

- Adresse, Telefonnummer
- Bankkonto (Kto Nummer, IBAN)
- Kreditkartendaten
- Personalausweis-, Reisepass-, Führerschein-Nummer

Mit der Eingabe der Daten wird ein Scannen auf möglichen Missbrauch Ihrer persönlichen Daten auf Webseiten und auf zugänglichen Komponenten des Dark Webs durchgeführt.

Zusätzlich können E-Mail-Benachrichtigungen bei neuen identifizierten Vorfällen vorgenommen werden und Informationen zu "Best Practices" zum Schutz Ihrer Online-Identität eingeholt werden.

## 9. Obliegenheiten im Schadenfall

Es gilt der Art. 9, Pkt. 3.2 der diesem Vertrag zu Grunde liegenden Allg. Bed. für die Assistance (ABA), besonders die unverzügliche Anzeige an die Assistance Zentrale. Die entsprechenden Kontaktdaten entnehmen Sie bitte der Polizze.