

# Besondere Bedingung Nr. 5939

## Wohn-Assistance

### 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.

### 3. Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt innerhalb Österreichs.

Die Leistungen gemäß Pkte 4.2 bis 4.5 gelten nur für die versicherte Wohnung.

Die versicherte Wohnung ist die (das) vom Versicherungsnehmer ständig bewohnte Wohnung (Haus), inklusive Zweitwohnsitz.

### 4. Versicherte Leistungen

#### 4.1 Informationsdienst

Über die Assistance-Zentrale werden den versicherten Personen telefonisch, von Montag bis Freitag (werktags) in der Zeit von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr, kostenlos folgende Auskünfte erteilt:

- Nennung von Fachbetrieben für diverse Bereiche des täglichen Lebens.
- Nennung von Sachverständigen aus den Bereichen Bauen, Steuer, Recht.
- Nennung von Hotels, Pensionen und anderen Unterkunftsmöglichkeiten, wenn zB nach einem Brand die versicherte Wohnung nicht bewohnbar ist.
- Nennung von Bewachungsunternehmen, wenn zB nach einem Einbruch die Bewachung der versicherten Wohnung erforderlich ist.
- Nennung von Betreuungsmöglichkeiten für erkrankte Kinder, wenn zB die Betreuung durch die Eltern bei Berufstätigkeit und bereits konsumiertem Pflegeurlaub nicht möglich ist.
- Nennung von Ärzten mit Notdienst und Apotheken mit Nacht- und Wochenenddienst.
- Information über Fragen der Pensionierung.
- Information über Familien- und Seniorenbegünstigungen.
- Nennung von Tierärzten und Tierpensionen bei Problemen mit Haustieren.
- Informationen bei unbenannten Notsituationen im Bereich Wohnen.

Die oben genannten Auskünfte beziehen sich auf Österreich.

Die Information erfolgt grundsätzlich sofort am Telefon durch die Assistance-Zentrale. Erlaubt die Komplexität der Fragestellung keine sofortige Antwort in ausreichender Qualität, kann die Assistance-Zentrale den versicherten Personen die Antwort durch Rückruf oder auf Wunsch auch in geschriebener Form erteilen.

#### 4.2 Handwerkerservice

Die Assistance-Zentrale organisiert bei Eintritt von Notsituationen für die versicherte Wohnung folgende Handwerker/Dienstleister und übernimmt dafür die Kosten (Wegkosten und Arbeitszeit) bis max. insgesamt EUR 300,00 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.
- Rohrreinigungsfirmer bei Verstopfungen des Rohrsystems.

- Imker, Schädlingsbekämpfer oder Feuerwehr bei Umsiedelung oder Entfernung von Bienen, Wespen oder Hornissen auch am zur (zum) versicherten Wohnung (Haus) gehörigen Grundstück.

#### 4.3 Leihheizgerät

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

#### 4.4 Schlüsseldienste

Bei Aussperren aus der versicherten Wohnung, Verlust oder Diebstahl der Schlüssel zur versicherten Wohnung organisiert die Assistance-Zentrale das Aufsperren oder den Ersatz verlorener oder gestohlener Schlüssel und übernimmt dafür die Kosten bis max. insgesamt EUR 300,00 pro Versicherungsfall.

#### 4.5 Umzugsdienste und Notlagerung

Die Assistance-Zentrale nennt geeignete Firmen (Speditionen), wenn die Wohnungseinrichtung vorübergehend weggebracht werden muss, weil die versicherte Wohnung ganz oder teilweise unbenutzbar wurde, und die Beschränkung auf den allenfalls benützbare 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 1.000,00 pro Versicherungsfall.

#### 4.6 Allianz Dienstleister Netzwerk

Die Assistance-Zentrale verfügt zur Erbringung ihrer Leistungen über ein umfangreiches Netz an Partnerbetrieben.

Über die Assistance-Zentrale erhalten versicherte Personen Zugang zu diesem Partnernetzwerk und können sich bei Bedarf telefonisch, von Montag bis Freitag (werktags) in der Zeit von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr, kostenlos über Handwerker/Dienstleister aus dem Partnernetzwerk informieren.

Das Partnernetzwerk besteht aus in Österreich ansässigen Handwerkern/Dienstleistern aus folgenden Bereichen:

- Bau- und Baunebengewerbe (wie zB Installateure, Tischler, Dachdecker, Glaser, Elektriker).
- KFZ-Bereich (wie zB Werkstätten, Abschleppdienste, Autoverleih).
- Handwerkerbetriebe (wie zB Maler, Bodenleger, Schlosser).
- Hotelgewerbe.
- Gesundheitsbereich (wie zB Ärzte, Krankenhäuser, Pflegeheime, Tierärzte).
- Häuslicher Bereich (wie zB Haushaltshilfen, Babysitter, Einkaufshilfe).

Die Assistance-Zentrale nennt je nach Verfügbarkeit maximal drei Handwerker/Dienstleister (zB drei Installateure) aus dem Partnernetzwerk und stellt folgende Kontaktdaten zur Verfügung: Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mailadresse.

Die Übermittlung der Kontaktdaten erfolgt je nach Wahl der versicherten Person entweder per Short Message Service (SMS) oder E-Mail.

## 5. Obliegenheiten im Schadenfall

In Ergänzung zu Art. 9, Pkt. 3.2 ABA gilt:

Folgende Dokumente sind bei der Assistance-Zentrale im Schadenfall einzureichen:

- Originalrechnungen und -belege.
- Berichte von Sicherheitsbehörden (bei Diebstahl der Wohnungsschlüssel).
- sonstige für die Ermittlung der Entschädigung maßgebliche Informationen und Unterlagen.