

Ausgabe 07/2024

# Allgemeine Versicherungs- bedingungen (AVB). Cembra CyberProtect.

Europäische Reiseversicherung ERV  
Postfach, 4002 Basel, +41 58 275 27 27  
info@erv.ch, www.erv.ch

# Informationen über Ihre Versicherung

Sehr geehrte Kundin  
Sehr geehrter Kunde

Gerne informieren wir Sie über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (Artikel 3 des Versicherungsvertragsgesetzes).

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in diesem Dokument geschlechtsspezifische Wörter, diese gelten aber für alle Geschlechter.

## Wer sind Ihre Vertragspartner?

Der Risikoträger für die vorliegende Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, CH-9001 St. Gallen. Zuständig für diese Versicherung ist: Europäische Reiseversicherung ERV (in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen ERV genannt), eine Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der St. Alban-Anlage 26, Postfach, CH-4002 Basel. Die Risikoträgerin für den Rechtsschutz ist: Coop Rechtsschutz AG (in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen CRS genannt), Entfelderstrasse 2, CH-5001 Aarau.

## Wer ist Versicherungsnehmerin?

Versicherungsnehmerin ist Cembra Money Bank AG (in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen Cembra genannt), Bändliweg 20, CH-8048 Zürich.

## Welche Personen sind versichert?

Aufgrund des mit der Versicherungsnehmerin abgeschlossenen Kollektivversicherungsvertrages gewährt ERV dem Karteninhaber einer gültigen und in der Schweiz von der Versicherungsnehmerin Cembra ausgestellten Kreditkarte Versicherungsschutz sowie ein mit den Versicherungsleistungen im Zusammenhang stehendes direktes Forderungsrecht. Die versicherten Personen ergeben sich aus der Versicherungsbestätigung und/oder Beitrittserklärung/Police der Versicherungsnehmerin, den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) und allfälligen Besonderen Bedingungen (BB).

## Welches Recht kommt bzw. welche Vertragsgrundlagen kommen zur Anwendung?

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht. Vertragsgrundlagen bilden z.B. der Antrag, die Kundeninformation, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), allfällige weitere Besondere Bedingungen (BB) oder Zusatzbedingungen und die Police. Im Übrigen gilt das Schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag.

## Welche Risiken sind versichert und welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?

Die Ereignisse, bei deren Eintritt ERV zu einer Leistung verpflichtet ist, ergeben sich aus dem Versicherungsantrag, den entsprechenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen und allfälligen Besonderen Bedingungen.

## Um welche Versicherung handelt es sich?

Bei Ihren Versicherungen handelt es sich grundsätzlich um Schadenversicherungen. Summenversicherungen werden in den Vertragsunterlagen (z.B. Antrag, Police, AVB, BB) ausdrücklich als solche benannt.

## Welche Versicherungsleistungen werden erbracht?

Die Höhe bzw. die Höchstgrenze und die Art der Versicherungsleistungen sind der Beitrittserklärung, der Police, den entsprechenden AVB oder den BB zu entnehmen. Gleiches gilt für allfällige Selbstbehalte und Wartezeiten.

## Wie berechnet sich die Prämie?

Im Rahmen des Beitrittsverfahrens zum Kollektivversicherungsvertrag wird die Prämie explizit mitgeteilt. Details zu der Prämie und den gesetzlichen Abgaben und Gebühren (z.B. eidgenössische Stempelabgabe) sind der Prämienrechnung bzw. der Versicherungsbestätigung bzw. der durch die Versicherungsnehmerin ausgestellten Police zu entnehmen.

## Welche Pflichten bestehen bei Vertragsabschluss?

Als Antragsteller/dem Kollektivversicherungsvertrag beitretende Person ist die versicherte Person gemäss Art. 6 des Versicherungsvertragsgesetzes verpflichtet, die Antragsfragen (z.B. Geburtsdatum, Vorschäden) vollständig und richtig zu beantworten. Hat die versicherte Person beim Abschluss der Versicherung (Beitritt zum Kollektivversicherungsvertrag) eine schriftlich oder in einer anderen Textform gestellte Frage unvollständig oder falsch beantwortet, so ist ERV berechtigt, innert vier Wochen seit Kenntnis der Anzeigepflichtverletzung den Beitritt und damit einhergehend den Versicherungsschutz zu kündigen. Wird der Beitritt durch eine solche Kündigung aufgelöst, so erlischt auch die Leistungspflicht für bereits eingetretene Schäden, soweit deren Eintritt oder Umfang durch die unvollständig oder falsch mitgeteilte Tatsache beeinflusst worden ist. Sind bereits Leistungen erbracht worden, können diese zurückgefordert werden.

## Welche weiteren Pflichten haben die versicherten Personen?

Unter die wesentlichen Pflichten der versicherten Personen fällt beispielsweise Folgendes:

- Tritt ein Schadenfall ein, ist dieser ERV unverzüglich zu melden.
- Bei Abklärungen von ERV, so z.B. bei Abklärungen im Schadenfall, hat die versicherte Person mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).
- Im Schadenfall sind die zumutbaren Massnahmen zur Minderung und Klärung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).
- Der Hauptkarteninhaber ist verpflichtet, gegebenenfalls die übrigen versicherten Personen (insbesondere die Zusatzkarteninhaber) über die wesentlichen Punkte des Versicherungsschutzes und die Pflichten im Versicherungsfall sowie den Umstand, dass diese Versicherungsbedingungen jederzeit bei Cembra bezogen oder im Internet unter [www.cembra.ch](http://www.cembra.ch) eingesehen werden können, zu informieren.
- Die Prämie wird bei Anschluss an den Kollektivversicherungsvertrag fällig. Cembra stellt der versicherten Person während der Vertragsdauer eine monatliche Prämie in Rechnung. Die versicherte Person muss die Rechnung bis zum darauf angegebenen Datum (Verfalldatum) bezahlen. Beahlt die versicherte Person die Prämie nicht rechtzeitig, wird sie von Cembra schriftlich aufgefordert, innert der gesetzten Mahnfrist Zahlung zu leisten. Bleibt die Mahnung ohne Erfolg, so ruht die Versicherungsleistungspflicht ab Ablauf der Mahnfrist und Cembra ist berechtigt, den Beitritt zum Kollektivversicherungsvertrag sowie den Versicherungsschutz zu kündigen. Ereignisse, die während dieser Zeit eintreten, sind nicht versichert.

## Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz beginnt an dem Tag, welcher bei Anschluss an den Kollektivversicherungsvertrag durch den Karteninhaber mit der Versicherungsnehmerin vereinbart wurde, spätestens mit Zahlung der ersten Versicherungsprämie und Erhalt der Versicherungsbestätigung. Der Beitritt an den Kollektivversicherungsvertrag gilt 365 Tage ab dem in der Versicherungsbestätigung bzw. Versicherungspolice genannten Datum (Mindestlaufzeit). Nach Ablauf dieses Jahres verlängert sich der Anschluss jeweils stillschweigend um 30 Tage, wenn nicht der Karteninhaber oder die Versicherungsnehmerin unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen auf Monatsende schriftlich oder in anderer Textform kündigt. Der Versicherungsschutz endet in jedem Fall mit der Beendigung des Kartenverhältnisses gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Versicherungsnehmerin oder mit der Beendigung des Beitrittes an den Kollektivversicherungsvertrag, jeweils per Ende der zuletzt bezahlten Versicherungsperiode.

Der Vertrag kann unter anderem durch Kündigung vorzeitig beendet werden

- nach einem Schadenfall, für den ERV Leistungen erbracht hat:
  - durch die versicherte Person spätestens 14 Tage, nachdem sie von der Auszahlung Kenntnis erhalten hat; der Versicherungsschutz erlischt 14 Tage nach dem Eintreffen der Kündigung;
  - durch ERV spätestens bei der Auszahlung; der Versicherungsschutz erlischt 14 Tage nach dem Eintreffen der Kündigung; wobei in beiden vorgenannten Fällen kein Anspruch auf eine pro rata-Rückerstattung einer gegebenenfalls bereits bezahlten Versicherungsprämie für die laufende Versicherungsperiode besteht.
- bei Erhöhung der Prämien oder des Selbstbehalts seitens ERV: durch die versicherte Person auf Ende des Versicherungsmonates, wenn sie mit der Neuregelung nicht einverstanden ist. Vorbehalten bleiben behördlich vorgeschriebene Anpassungen (wie Änderung der Prämien, der Selbstbehalte, der Entschädigungsgrenzen, des Deckungsumfanges oder der Abgaben und Gebühren) bei gesetzlich geregelten Deckungen.

## Wann besteht ein Widerrufsrecht?

Die versicherte Person kann ihren Antrag für den Beitritt zum Kollektivversicherungsvertrag oder die Erklärung zum Beitritt schriftlich oder in einer anderen Textform widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald die versicherte Person den Beitritt beantragt oder ihr dieser bestätigt wurde. Die Frist ist eingehalten, wenn die versicherte Person am letzten Tag der Widerrufsfrist ihren Widerruf ERV oder Cembra mitteilt oder ihre Widerrufserklärung der Post übergibt. Ausgeschlossen ist das Widerrufsrecht bei kollektiven Personenversicherungen, vorläufigen Deckungszusagen und Vereinbarungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat. Eine Jahresprämie/Einmalprämie bleibt dann geschuldet, wenn ein geschädigter Dritter gutgläubig Ansprüche gegenüber ERV geltend machen kann.

## Weshalb und welche Personendaten werden bearbeitet?

Sämtliche personenbezogenen Daten werden gemäss der geltenden Datenschutzgesetzgebung bearbeitet. Verantwortliche für die Bearbeitung Ihrer Personendaten ist ERV. In den Hinweisen zum Datenschutz unter [www.erv.ch/datenschutz](http://www.erv.ch/datenschutz) sind weitere Informationen zu den Bearbeitungszwecken (z.B. Betrieb von Versicherungsgeschäften, Marketingaktivitäten, Tarifierung und individuelle Produkterstellung, Risikoprüfung sowie Abwicklung von Schadenfällen, Empfänger im In- und Ausland) sowie Ihre Rechte nachlesbar.

## Was gilt es ausserdem zu beachten?

Massgebend bleibt in jedem Fall der konkrete Kollektivversicherungsvertrag

Im Zweifelsfall gilt für die Auslegung und den Inhalt sämtlicher Dokumentationen ausschliesslich die deutsche Version.



# Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Einfachheit halber wird im gesamten Text die männliche Form verwendet; die weibliche Form ist selbstverständlich eingeschlossen.

Im Zweifelsfall gilt für die Auslegung und den Inhalt sämtlicher Dokumentationen ausschliesslich die deutsche Version.

- 1 **Generelle Bestimmungen**
- 2 **Cyber-Versicherung**
- 3 **Rechtsschutzversicherung**

## Übersicht der Versicherungsleistungen

Es ist zu beachten, dass der Versicherungsschutz nur jene Leistungen und Versicherungssummen beinhaltet, welche aus der nachstehenden Übersicht hervorgehen. Massgebend bleiben aber in jedem Fall die Leistungen/Versicherungssummen der abgeschlossenen Versicherung. Die maximalen Versicherungssummen gelten, wo nicht anders angegeben, pro Versicherungsjahr.

Beschreibung der Versicherungsleistung	Versicherungssummen maximale Leistungssummen in CHF
Versicherte Personen	Hauptkarteninhaber und alle im gleichen Haushalt lebende Personen, falls nicht anderweitig geregelt
Geltungsbereich	weltweit, falls nicht anderweitig geregelt
Selbstbehalt pro Schadenfall	kein Selbstbehalt fällig
<b>Cyber-Versicherung</b>	
Karten-, Identitätsmissbrauch oder Diebstahl Zugangsdaten	5000.–
Wiederherstellungskosten Daten	5000.–
Online Kaufschutz (Gegenstände und Dienstleistungen)	5000.–
Missbrauch Kundenkonto	5000.–
<b>Rechtsschutzversicherung</b>	50 000.–

## 1 Generelle Bestimmungen

### 1.1 Versicherte Personen, spezielle Bestimmungen

Die Versicherung ist nur für Personen gültig, die ihren zivilrechtlichen Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein haben. Es sind lediglich die gültigen Haupt- und Zusatzkarten (nicht gekündigt oder gesperrt) des auf der Versicherungspolice/Beitrittsklärung genannten Karteninhabers von Cembra versichert.

Die Cyberdeckung schliesst, nebst dem Karteninhaber, folgende Personen mit ein: Im gemeinsamen Haushalt lebende Personen inkl. Eltern, Grosseltern und Kinder. Ausgenommen davon sind mobile Endgeräte. Es sind nur diejenigen mobilen Endgeräte (Laptop, Tabletcomputer, Smartphone oder Mobiltelefon, elektronische Armbanduhr, Accessoire mit Payment-Funktion – abschliessende Aufzählung) versichert, bei welchen der Karteninhaber auch Eigentümer ist.

Der Versicherungsschutz besteht, wenn **mindestens 80%** der ursprünglichen Leistung (Gegenstand, Dienstleistung) mit einer gültigen (nicht gekündigt oder gesperrt) und durch die Versicherungsnehmerin herausgegebenen Kreditkarte bezahlt wurde (Ziff. 2.3 + Ziff. 2.4).

### 1.2 Geltungsbereich

Die Versicherung gilt weltweit.

### 1.3 Generelle Ausschlüsse

- Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen verursacht werden oder auf Ausserachtlassung der allgemeinen Sorgfaltspflicht zurückzuführen sind;
- Schadenfälle, welche im Zusammenhang mit einer Erwerbstätigkeit entstehen;
- Ereignisse, die anlässlich der vorsätzlichen Begehung von Verbrechen oder Vergehen oder des Versuchs dazu entstehen;
- Die versicherte Person hat den Zeitraum zur Prüfung und Feststellung einer nicht autorisierten Zahlung ungenutzt verstreichen lassen;
- Schäden, die dadurch entstehen, dass die versicherte Person das entsprechende Unternehmen (z.B. Debit-/Kreditkarteninstitut, Handyabo-Anbieter) nicht sofort benachrichtigt hat;
- Schäden, deren Übernahme ein ersatzpflichtiges Unternehmen (kontoführendes Geldinstitut, Kartenvertragspartner oder Netzwerkanbieter) nicht schriftlich abgelehnt hat;
- Schäden, die dadurch entstehen, dass bereits vor Beginn des Versicherungsschutzes Karten, mobile Endgeräte, Identifikations- oder Legitimationsdaten usw. gestohlen oder in den Besitz eines Dritten gelangt sind bzw. der Karteninhaber davon Kenntnis erlangt hat;
- Datenwiederherstellung; wenn Ereignis vor Versicherungsdeckung eingetroffen ist;
- Schäden, die bereits durch einen anderen Vertrag oder durch eine andere Versicherung gedeckt sind (subsidiäre Deckung).

### 1.4 Ansprüche gegenüber Dritten

- A Ist die versicherte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist ERV anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der Aufwendungen an ERV abzutreten.
- B Bei Mehrfachversicherung (freiwillige oder obligatorische Versicherung) erbringt ERV ihre Leistungen subsidiär, es sei denn, die Versicherungsbedingungen des anderen Versicherers enthalten ebenfalls eine Subsidiärklausel. In diesem Fall sind die gesetzlichen Regelungen der Mehrfachversicherung anwendbar.
- C Bestehen mehrere Versicherungen bei konzessionierten Gesellschaften, so werden die Kosten gesamthaft nur einmal vergütet.

### 1.5 Weitere Bestimmungen

- A Die Ansprüche verjähren nach Eintritt eines Schadenfalles nach 5 Jahren.
- B Als Gerichtsstand steht der anspruchsberechtigten Person ausschliesslich ihr schweizerischer Wohnsitz oder der Sitz von ERV, Basel, zur Verfügung.
- C Von ERV zu Unrecht bezogene Leistungen sind ihr samt den dadurch entstandenen Auslagen innert 30 Tagen zurückzuerstatten.
- D Auf den Versicherungsvertrag ist ausschliesslich schweizerisches Recht, insbesondere das Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), anwendbar. ERV erbringt ihre Leistungen grundsätzlich in CHF. Für die Umrechnung von Fremdwährungen kommt der Wechselkurs des Tages zur Anwendung, an dem diese Kosten von der versicherten Person gezahlt wurden.
- E Mit der Schadenzahlung durch ERV tritt die versicherte Person ihre Forderung aus dem Kollektivversicherungsvertrag pauschal und automatisch an ERV ab.
- G Wird der Kollektivversicherungsvertrag vor Ende der Versicherungsdauer aus einem gesetzlichen oder vertraglichen Grunde aufgehoben, so erstattet ERV die nicht verbrauchte Prämie zurück, es sei denn, ERV erbringt die Versicherungsleistungen und der Versicherungsvertrag wird wegen Wegfall des Risikos gegenstandslos (Totalschaden oder Ausschöpfung der Leistungen) oder die versicherte Person kündigt den Kollektivversicherungsvertrag im Schadenfall und der Kollektivversicherungsvertrag war im Zeitpunkt des Erlöschens weniger als 12 Monate in Kraft.
- H ERV bietet nur insoweit Versicherungsschutz und ist nur insoweit bei Schadenforderungen oder sonstigen Begünstigungen haftbar, als diese keiner Sanktionsverletzung oder Beschränkung der UN-Resolutionen und keiner Verletzung von Handels- oder Wirtschaftssanktionen der Schweiz, der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs und den Vereinigten Staaten von Amerika entgegenstehen.
- I Massgebend bleibt in jedem Fall der konkrete Versicherungsvertrag.

### 1.6 Pflichten im Schadenfall

Wenden Sie sich

- im Schadenfall an den Schadedienst von ERV, Postfach, CH-4002 Basel, Telefon +41 58 275 27 27, schaden@erv.ch, www.erv.ch/cembra-cyber.
- Für Sperrungen der Kreditkarte oder des Kontos wenden Sie sich bitte umgehend an Cembra Money Bank SA, Bändliweg 20, 8048 Zürich, Telefon +41 44 439 54 50.

Die versicherte Person hat vor und nach dem Schadenfall alles zu unternehmen, was zur Abwendung oder Minderung und zur Klärung des Schadens beiträgt.

### 1.7 Schuldhafter Verletzung der Pflichten im Schadenfall

- A Bei schuldhafter Verletzung der Pflichten im Schadenfall ist der Versicherer befugt, die Entschädigung um den Betrag zu kürzen, um den sie sich bei bedingungsgemäsem Verhalten vermindert hätte.
- B Die Leistungspflicht des Versicherers entfällt, wenn dadurch dem Versicherer ein Nachteil erwächst und
- vorsätzlich unwahre Angaben gemacht werden,
  - Tatsachen verschwiegen werden oder
  - die verlangten Pflichten (u.a. Polizeirapport, Tatbestandesaufnahme, Bestätigung und Quittungen) unterlassen werden.

## 2 Cyber-Versicherung

### 2.1 Karten-, Identitätsmissbrauch oder Diebstahl Zugangsdaten

#### 2.1.1 Versicherte Ereignisse

- A ERV gewährt Versicherungsschutz, wenn der Karteninhaber von Dritten verursachten Vermögensschaden erleidet und zwar aufgrund folgender Ereignisse:
- unrechtmässiger Zugriff auf die physische oder digitale Kreditkarte durch Diebstahl oder Beraubung und daraus resultierende missbräuchliche Verwendung einer Zahlfunktion;
  - Diebstahl oder Beraubung des genutzten privaten mobilen Endgeräts (Computer, Laptop, Tabletcomputer, Smartphone oder Mobiltelefon, elektronische Armbanduhr, Accessoire mit Payment-Funktion – abschliessende Aufzählung) und daraus resultierende missbräuchliche Verwendung einer Zahlfunktion, wenn dabei die digitale Kreditkarte verwendet wird;
  - Diebstahl der Identität durch missbräuchliche Verwendung personenbezogener und kartenbezogener Daten der Kreditkarte.

Wenn mehrere versicherte Personen durch ein und dasselbe Schadenereignis einen Schaden erleiden, sind die von ERV zu bezahlenden Entschädigungen auf den Maximalbetrag von CHF 200 000.– beschränkt. Übersteigen die Ansprüche diesen Betrag, so wird diese Summe proportional aufgeteilt.

- B Die maximale Versicherungssumme beträgt pro Versicherungsjahr CHF 5000.–.

#### 2.1.2 Versicherte Leistungen

Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses übernimmt ERV den entstandenen Vermögensschaden maximal bis zur vereinbarten Versicherungssumme, welcher von der versicherten Person selbst zu tragen ist.

### 2.1.3 Ausschlüsse

- Schadenfälle, welche im Zusammenhang mit einer Erwerbstätigkeit entstehen;
- Die versicherte Person hat den Zeitraum zur Prüfung und Feststellung einer nicht autorisierten Zahlung ungenutzt verstreichen lassen;
- Keine Kostenübernahme für den Ersatz des mobilen Endgerätes;
- Skimming;
- Schäden im Zusammenhang mit E-Banking;
- Die Leistungen sind ausgeschlossen, wenn der Karteninhaber nicht Eigentümer des mobilen Endgerätes ist.

### 2.1.4 Vorgehen im Schadenfall

- A Die anspruchsberechtigte Person muss Cembra einen entstandenen Schaden bei dessen Feststellung sofort melden (unverzügliche Sperrung Kreditkarte).
- B Um Ansprüche geltend zu machen, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, Cembra die folgenden Nachweise vorzulegen:
- Polizeistelle kontaktieren, Anzeige erstatten (in Bezug auf Ziff. 2.1.1.);
  - Schadenformular, ausgefüllt und unterzeichnet;
  - alle weiteren relevanten Dokumente, die verlangt werden.
- C Ferner ist die anspruchsberechtigte Person einverstanden, dass Cembra seine Daten für die Abwicklung des Schadenfalls mit ERV teilt.

## 2.2 Wiederherstellungskosten Daten

### 2.2.1 Versicherte Ereignisse

- A Wiederherstellung Software sowie digitaler Daten und Entfernung der Schadsoftware aufgrund folgender krimineller Ursachen (Cyber-Crime) des privaten mobilen Endgerätes des Karteninhabers:
- Unautorisierter Zugriff
  - DDoS-Attacken.
- B Die maximale Versicherungssumme beträgt pro Versicherungsjahr CHF 5000.–.

### 2.2.2 Versicherte Leistungen

- ERV übernimmt die Kosten (nicht aber die Organisation)
- für die Entfernung der Schadsoftware sowie
  - die Kosten für die Wiederherstellung von digitalen Daten und Software

durch eine offizielle Fachunternehmung für das private mobile Endgerät (Computer, Laptop, Tabletcomputer, Smartphone oder Mobiltelefon, elektronische Armbanduhr, Accessoire mit Payment-Funktion – abschliessende Aufzählung) des Karteninhabers sowie der im gleichen Haushalt lebenden Personen.

### 2.2.3 Ausschlüsse

- Keine Kostenübernahme für den Ersatz des mobilen Endgerätes;
- Schäden infolge Nutzung von pornografischen Inhalten;
- Kosten durch eine nicht offizielle Fachunternehmung oder Private sind nicht gedeckt;
- Wenn kein Betriebssystem-Lizenzschlüssel vorhanden ist;
- Schäden, welche unter die Haftpflicht des Herstellers fallen
- Rückrufaktionen des Herstellers;
- Neufassung oder Wiederbeschaffung der Daten;
- Kosten in Zusammenhang mit Daten mit strafrechtlich relevanten Inhalten bzw. Daten für deren Nutzung keine Berechtigung besteht;
- Kosten für die Wiederherstellung der dem Betriebssystem dienenden Daten und Applikationen;
- Kosten für den Erwerb neuer Lizenzen.

### 2.2.4 Vorgehen im Schadenfall

- A Die anspruchsberechtigte Person muss ERV einen entstandenen Schaden bei dessen Feststellung sofort melden.
- B Um Ansprüche geltend zu machen, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, dem Versicherer die folgenden Nachweise vorzulegen:
- Schadenformular, ausgefüllt und unterzeichnet;
  - Fachunternehmung kontaktieren und Termin für die Reparatur/Begutachtung vereinbaren (Kostenvoranschlag bei Schäden > CHF 1000.– einholen);
  - alle weiteren relevanten Dokumente, die verlangt werden.

## 2.3 Online-Kaufschutz

### 2.3.1 Versicherte Gegenstände

- A Versichert sind bewegliche Gegenstände, welche über das Internet gekauft worden sind. Der versicherte Gegenstand muss zu **mindestens 80%** mit der Karte, für welche die Versicherung Gültigkeit hat, bezahlt worden sein.  
**Mindestwarenwert: CHF 50.–**
- B Die maximale Versicherungssumme beträgt pro Versicherungsjahr CHF 5000.–.

### 2.3.2 Versicherungsumfang

- Der Versicherer gewährt in folgenden Fällen Versicherungsschutz:
- Der erhaltene Gegenstand entspricht nicht dem Gegenstand, wie er ursprünglich bestellt worden ist, was dem Verkäufer innerhalb von 30 Tagen nach Auslieferung schriftlich mitgeteilt wird.
  - Der versicherte Gegenstand wird in einer Art und Weise geliefert, die eine seiner Bestimmung gemässe Funktionalität nicht mehr zulässt, wie z.B. Bruch oder unvollständige Lieferung, was dem Verkäufer innerhalb von 30 Tagen nach Auslieferung schriftlich mitgeteilt wird.
  - Der versicherte Gegenstand wird nach Belastung des vollumfänglichen Kaufpreises und nach schriftlicher Abmahnung beim Lieferanten ohne Angabe von Gründen (Bekanntgabe eines Lieferverzugs) innerhalb von 30 Tagen nicht geliefert.

### 2.3.3 Versicherte Leistungen

- Der Versicherer erstattet die Kosten der Rücksendung und/oder des Kaufpreises wie folgt:
- Die Kosten der Rücksendung des versicherten Gegenstands an den Verkäufer, falls der Verkäufer der Rücksendung zustimmt und mit einer Ersatzlieferung oder der Erstattung des Kaufpreises einverstanden ist.
  - Vorbehalten bleibt der Fall, bei dem der Verkäufer die Kosten der Rücksendung übernimmt.
  - Die Kosten der Rücksendung des versicherten Gegenstands an den Verkäufer sowie den Kaufpreis, falls der Verkäufer der Rücksendung nicht zustimmt oder zustimmt, hingegen innert 90 Tagen weder eine Ersatzlieferung noch die Erstattung des Kaufpreises vornimmt.
  - Der belastete Kaufpreis, falls der Verkäufer den Gegenstand nicht innerhalb von 30 Tagen liefert.

Eine Ersatzlieferung oder Erstattung des Kaufpreises durch den Verkäufer, nachdem der Versicherer den Kaufpreis erstattet hat, muss an den Versicherer abgetreten werden. Die Versicherungssumme ist gemäss der Übersicht der Versicherungsleistungen pro Versicherungsjahr begrenzt.

### 2.3.4 Nicht versicherte Gegenstände

- lebende Tiere, Pflanzen, Bargeld, Reiseschecks, Fahrkarten, Sicherheiten oder andere übertragbare Wertpapiere, jegliche Dienstleistungen, verbunden mit dem versicherten Gegenstand oder dessen Lieferung, Schmuck oder Edelsteine, im Internet heruntergeladene Daten (einschliesslich MP3-Daten, Fotos und Software), auf Online-Auktionen angebotene Waren.

### 2.3.5 Nicht versicherte Ereignisse

- Nichtlieferung des versicherten Gegenstands infolge eines Streiks der zuständigen Postämter oder Transportunternehmen;
- Nichtlieferung oder verspätete Lieferung des versicherten Gegenstands infolge falscher/ungültiger Angabe der Lieferadresse;
- Schäden aufgrund einer verspäteten Lieferung, ohne dass eine Belastung des Kontos der versicherten Person erfolgte.

### 2.3.6 Vorgehen im Schadenfall

- A Die anspruchsberechtigte Person muss ERV einen entstandenen Schaden bei dessen Feststellung sofort melden.
- B Um Ansprüche geltend zu machen, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, dem Versicherer die folgenden Nachweise vorzulegen:
- Schadenformular, ausgefüllt und unterzeichnet;
  - Original oder Kopie der Kreditkartenabrechnung, woraus hervorgeht, dass mindestens 80% des Kaufpreises mit der Karte bezahlt wurden;
  - Original oder Kopie der Bestellbestätigung und Kaufbeleg;
  - im Falle der Nichtlieferung innerhalb von 30 Tagen: eine unterschriebene Erklärung der versicherten Person, dass die bestellte Ware nicht geliefert wurde, und eine Kopie des Briefes, mit welchem der Lieferant abgemahnt wurde, sowie die schriftliche Stellungnahme des Lieferanten;
  - Lieferschein und allenfalls Rücksendebeleg mit Angabe der Lieferkosten.

## 2.4 Online-Kaufschutz Dienstleistungen

### 2.4.1 Spezielle Bestimmung, versicherte Ereignisse

- A Versichert sind online eingekaufte Dienstleistungen, welche zu **mindestens 80%** mit der Karte, für welche die Versicherung Gültigkeit hat, bezahlt worden sind.  
**Mindestwarenwert (Dienstleistung): CHF 50.–**
- B Die maximale Versicherungssumme beträgt pro Versicherungsjahr CHF 5000.–.
- C ERV gewährt in folgenden Fällen Versicherungsschutz:
- Die online eingekaufte Dienstleistung kann aufgrund einer betrügerischen Website oder aufgrund eines betrügerischen Anbieters auf einer Website nicht erbracht werden;
  - Wenn eine online eingekaufte Dienstleistung nicht erbracht oder das Geld nicht zurückgefordert oder die Dienstleistung nicht innert 30 Tagen nachgeholt werden kann. Die 30-tägige Frist beginnt ab dem Tag ab Feststellung des Schadens, spätestens an dem Tag an dem die Dienstleistung hätte erbracht werden sollen.

### 2.4.2 Versicherte Leistungen

ERV erstattet die Kosten für die eingekaufte Dienstleistung maximal bis zur vereinbarten Versicherungssumme.

### 2.4.3 Ausschlüsse/nicht versicherte Dienstleistungen/nicht versicherte Ereignisse

- Wenn keine Belastung auf der Kreditkarte erfolgte, das Geld vom Dienstleister zurückerstattet oder ein Gutschein überreicht wurde;
- Terminverschiebungen oder freiwilliges Zurücktreten des Vertrages durch Karteninhaber;
- Konkurse und freiwillige Geschäftsaufgabe;
- Wenn gemäss Kaufvertrag bei Nichterbringung keine Rückerstattung vereinbart wurde (z.B. Tour wird aufgrund schlechten Wetters verschoben);
- Wenn die Dienstleistung aufgrund Eigenverschulden des Karteninhabers (z.B. Terminverspätung) oder aufgrund falscher/unvollständiger Angaben nicht erbracht werden konnte;
- Wenn keine schriftliche Abmahnung beim Lieferanten erfolgte;
- Wenn keine Buchungsbestätigung oder sonstige Beweise vorgelegt werden können;
- Wenn die erbrachte Dienstleistung nicht den Erwartungen des Karteninhabers entspricht;
- Dienstleistungen von Privaten, welche nicht über eine Vermittlerplattform verkauft werden;
- Strafrechtlich relevante Dienstleistungen.

#### 2.4.4 Vorgehen im Schadenfall

- A Die anspruchsberechtigte Person muss ERV einen entstandenen Schaden bei dessen Feststellung sofort melden.
- B Um Ansprüche geltend zu machen, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, dem Versicherer die folgenden Nachweise vorzulegen:
- Schadenformular, ausgefüllt und unterzeichnet;
  - Kontoauszug oder Transaktionsnachweis, woraus hervorgeht, dass die Dienstleistung zu mindestens 80% mit der Karte bezahlt wurde;
  - Original oder Kopie der Bestellbestätigung, Buchungsbestätigung und Kaufbeleg;
  - im Falle der Nichterbringung der Dienstleistung innerhalb von 30 Tagen: eine unterschriebene Erklärung der versicherten Person, dass die bestellte Dienstleistung nicht erbracht wurde, und eine Kopie des Briefes, mit welchem der Dienstleister abgemahnt wurde, sowie die schriftliche Stellungnahme des Dienstleisters;
  - alle weiteren relevanten Dokumente, die verlangt werden.

#### 2.5 Missbrauch Kundenkonto

##### 2.5.1 Versichertes Ereignis

- A ERV gewährt Versicherungsschutz, wenn der Karteninhaber von Dritten verursachten Vermögensschaden erleidet, und zwar aufgrund eines folgenden Ereignisses:
- unrechtmässigen Zugriff auf das private Kundenkonto eines Schweizer Onlinehandels und daraus resultierende missbräuchliche Verwendung einer Zahlfunktion
- B Die maximale Versicherungssumme beträgt pro Versicherungsjahr CHF 5000.–.

##### 2.5.2 Ausschlüsse

- Wenn keine Belastung erfolgte oder das Geld durch den Schweizer Onlinehandel zurückgestattet wurde.

##### 2.5.3 Vorgehen im Schadenfall

- A Die anspruchsberechtigte Person muss ERV und Cembra (unverzügliche Sperrung Kreditkarte) einen entstandenen Schaden bei dessen Feststellung sofort melden.
- B Um Ansprüche geltend zu machen, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, dem Versicherer die folgenden Nachweise vorzulegen:
- Schadenformular, ausgefüllt und unterzeichnet;
  - Polizeistelle kontaktieren, Anzeige erstatten;
  - Original oder Kopie des Kaufbelegs;
  - sowie die schriftliche Stellungnahme des Schweizer Onlinehandels;
  - alle weiteren relevanten Dokumente, die verlangt werden.

## 3 Rechtsschutzversicherung

Die Rechtsschutzversicherung im Sinne nachfolgender Bestimmungen erfolgt in Zusammenarbeit mit der Coop Rechtsschutz AG. Die Coop Rechtsschutz AG ist Versicherungsträgerin und verpflichtet sich, im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen die versicherten Leistungen zu erbringen.

Die versicherte Person besitzt ein direktes Forderungsrecht gegenüber der Coop Rechtsschutz AG.

#### 3.1 Versicherte Person

Versichert ist der Karteninhaber mit dem entsprechenden Versicherungsschutz.

#### 3.2 Versicherte Eigenschaft

Der Karteninhaber verfügt über einen Rechtsschutz bei vertragsrechtlichen Streitigkeiten gegenüber dem Leistungserbringer, sofern der Kauf oder die Dienstleistung mit der Kreditkarte bezahlt wurde.

#### 3.3 Geltungsbereich, Geltungsdauer

Der Versicherungsschutz gilt weltweit während der in der Versicherungspolice festgelegten Versicherungsdauer.

#### 3.4 Versicherte Leistungen

Die Coop Rechtsschutz AG gewährt Versicherungsschutz für die Wahrnehmung der rechtlichen Interessen durch den Rechtsdienst der Coop Rechtsschutz AG und die Bezahlung bis maximal CHF 50'000.– für folgende Leistungen:

- die Kosten von beauftragten Rechtsanwälten
- die Kosten von beauftragten Experten
- die zulasten der versicherten Person gehenden Verfahrens- und Gerichtskosten
- die an die Gegenpartei zu entrichtenden Prozessentschädigungen

##### Nicht bezahlt werden:

- Bussen, Geld- und Konventionalstrafen
- Schadenersatz und Genugtuung
- Kosten, zu deren Übernahme ein haftpflichtiger Dritter verpflichtet ist

Die versicherte Person hat die ihr zugesprochene Prozess- und Parteientschädigung im Umfang der erbrachten Leistungen an Coop Rechtsschutz zurückzuerstatten.

#### 3.5 Zeitlicher Geltungsbereich

Massgebend für die zeitliche Deckung ist das Grundereignis. Als solches gilt der Zeitpunkt des den Streit auslösenden Ereignisses.

#### 3.6 Ausschlüsse

Kein Rechtsschutz wird gewährt bei

- sämtlichen nicht speziell aufgeführten Rechtsschutzfällen und Eigenschaften
- Fällen, die vor Abschluss der Versicherung eingetreten sind.
- Streitigkeiten unter versicherten Personen sowie gegenüber der Coop Rechtsschutz AG, deren Organen oder Beauftragten sowie gegenüber der Versicherungsnehmerin
- Fällen im Zusammenhang mit dem reinen Inkasso von Forderungen sowie bei Fällen im Zusammenhang mit abgetretenen Forderungen

#### 3.7 Pflichten im Schadenfall

Die versicherte Person hat die Coop Rechtsschutz AG bei der Bearbeitung des Rechtsschutzfalles zu unterstützen, die notwendigen Vollmachten und Auskünfte zu erteilen sowie ihr zugehende Mitteilungen und Dokumente, insbesondere von Behörden, ohne Verzug weiterzuleiten. Bei schuldhafter Verletzung dieser Pflichten kann die Coop Rechtsschutz AG ihre Leistungen so weit kürzen, als dadurch zusätzliche Kosten entstanden sind. Bei grober Verletzung können die Leistungen verweigert werden.

#### 3.8 Abwicklung eines Rechtsschutzfalles

Die Coop Rechtsschutz AG ergreift nach Rücksprache mit der versicherten Person die zu ihrer Interessenwahrung gebotenen Massnahmen. Wenn sich der Beizug eines Rechtsanwaltes als notwendig erweist, insbesondere bei Gerichts- oder Verwaltungsverfahren oder bei Interessenkollision, kann die versicherte Person diesen frei wählen. Stimmt Coop Rechtsschutz AG dieser Wahl nicht zu, kann die versicherte Person drei weitere Rechtsanwälte vorschlagen. Diese dürfen nicht der gleichen Kanzlei angehören. Coop Rechtsschutz AG muss einen dieser drei vorgeschlagenen Rechtsanwälte akzeptieren. Vor Beauftragung des Rechtsanwaltes hat die versicherte Person bei Coop Rechtsschutz AG die Zustimmung sowie eine Kostengutsprache einzuholen. Bestehen für einen Anwaltswechsel keine triftigen Gründe, hat die versicherte Person die dadurch entstehenden Kosten zu übernehmen.

#### 3.9 Verfahren bei Meinungsverschiedenheiten

Bei Meinungsverschiedenheiten über das weitere Vorgehen, insbesondere in Fällen, welche die Coop Rechtsschutz AG als aussichtslos beurteilt, wird auf Verlangen der versicherten Person ein Schiedsgerichtsverfahren eingeleitet. Als Schiedsrichter wird eine von beiden Parteien bestimmte Person eingesetzt. Im Übrigen richtet sich das Verfahren den Bestimmungen über die Schiedsgerichtsbarkeit in der Schweizerischen Zivilprozessordnung (ZPO). Prozessiert eine versicherte Person auf eigene Kosten, so werden die vertraglichen Leistungen erbracht, wenn in der Hauptsache das Ergebnis günstiger ist als gemäss Beurteilung durch die Coop Rechtsschutz AG.