

Bedingungen für die Nutzung des Kundenportals der WERTGARANTIE und die Online-Schadensabwicklung

Die nachfolgenden Bedingungen sind Grundlage der Nutzung des unter www.wertgarantie.de abrufbaren Kundenportals durch den Nutzer und der Schadensabwicklung über das Kundenportal. Das Kundenportal ist ein kostenloses Angebot der WERTGARANTIE AG, Breite Straße 8, 30159 Hannover (nachfolgend auch „WERTGARANTIE“) und richtet sich ausschließlich an Versicherungsnehmer der WERTGARANTIE.

Für die Nutzung des Kundenportals ist ein Internetzugang notwendig, für den möglicherweise Entgelte durch den jeweiligen Anbieter erhoben werden.

1. Nutzungsberechtigung

- 1.1. Zur Nutzung des unter www.wertgarantie.de abrufbaren Kundenportals berechtigt sind ausschließlich Versicherungsnehmer der WERTGARANTIE, die für die Nutzung des Kundenportals freigeschaltet wurden.
- 1.2. Die Nutzung des Kundenportals und die Schadensabwicklung hierüber setzt die Eröffnung eines Benutzerkontos, eine entsprechende Nutzungsvereinbarung und die Anerkennung dieser Nutzungsbedingungen durch den Nutzer voraus. Diese Nutzungsbedingungen können heruntergeladen und/oder ausgedruckt werden. Die Nutzungsvereinbarung kommt auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen durch die Registrierung des Kunden und die entsprechende Freischaltung für das Kundenportal durch WERTGARANTIE zustande.
- 1.3. Die Freischaltung des Nutzers liegt im Ermessen der WERTGARANTIE. Ein Anspruch auf Abschluss einer Nutzungsvereinbarung oder auf Nutzung des Kundenportals besteht nicht.

2. Registrierung und Freischaltung

- 2.1. Die Registrierung für das Kundenportal erfolgt grundsätzlich auf elektronischem Wege.
- 2.2. Für die Registrierung erforderlich ist die Eingabe persönlicher Daten des Nutzers. Hierzu zählen insbesondere die Vertrags- oder Mandatsreferenznummer, ggf. ein individueller Zugangscode, das Geburtsdatum, die Postleitzahl sowie die E-Mail-Adresse des Nutzers. Der Nutzer kann die von ihm eingegebenen Daten vor dem Absenden jederzeit korrigieren.
- 2.3. Im Rahmen der Registrierung für das Kundenportal notwendig sind weiterhin die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse und die Vergabe eines durch den Nutzer selbst gewählten und den vorgegebenen Sicherheitskriterien entsprechenden Passworts.

3. Zugang zum Kundenportal

- 3.1. Der Zugang zum Kundenportal erfordert die Eingabe der im Rahmen der Registrierung durch den Nutzer angegebenen E-Mail-Adresse und des gewählten Passworts (persönliche Zugangsdaten).
- 3.2. Für den Fall, dass der Kunde das von ihm vergebene Passwort vergisst, kann er durch eine entsprechende Funktion unter Angabe seiner E-Mail-Adresse und persönlicher Daten (z.B. Geburtsdatum) im Kundenportal ein neues Passwort anfordern. Das neue Passwort wird dem Kunden an die dem Benutzerkonto zugeordnete E-Mail-Adresse versendet.

4. Umfang der Leistungen

- 4.1. WERTGARANTIE bietet den nutzungsberechtigten Nutzern über das unter www.wertgarantie.de abrufbare Kundenportal die Möglichkeit, bestimmte Funktionen und Dienste zu nutzen.

Zu den Funktionen und Diensten des Kundenportals gehören u.a.:

- Übersicht der hinterlegten persönlichen Daten (z.B. Anschrift, Bankverbindung)
 - Änderung der persönlichen Daten
 - Übersicht über die bestehenden Vertragsverhältnisse
 - Verwaltung der Vertragsverhältnisse
 - Erstellung eines Zertifikats über das Vertragsverhältnis
 - Schadensmeldung
 - Schadensabwicklung
 - Kündigung des Vertragsverhältnisses
- 4.2. Es besteht kein Anspruch auf die Nutzung eines bestimmten Dienstes oder einer bestimmten Funktion. WERTGARANTIE behält sich vor, den Umfang der im Kundenportal angebotenen Funktionen und Dienste jederzeit zu erweitern, zu beschränken oder einzelne Funktionen oder Dienste ganz einzustellen.
 - 4.3. Die dem Nutzer im Kundenportal angezeigten Vertragsinformationen dienen lediglich der Übersicht des Nutzers. Maßgeblich für die Rechtsbeziehungen zwischen der WERTGARANTIE AG als Versicherer und dem Nutzer als Versicherungsnehmer sind die jeweiligen Vertragsdokumente (z.B. Versicherungspolice, Versicherungsbedingungen).

5. Sorgfaltspflichten des Nutzers

- 5.1. Der Nutzer ist verpflichtet, seine persönlichen Zugangsdaten, insbesondere das gewählte Passwort, geheim zu halten, d.h. Dritten nicht zugänglich zu machen. Hat der Nutzer Grund zu der Annahme, dass sich ein Dritter unberechtigt Zugang zu seinem Benutzerkonto verschafft hat, so ist der Nutzer verpflichtet, WERTGARANTIE hierüber unverzüglich in Kenntnis zu setzen und sein Passwort zu ändern.
- 5.2. Der Nutzer wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die erfolgreiche Eingabe der dem Benutzerkonto zugeordneten Kombination aus E-Mail-

Adresse und Passwort gegenüber WERTGARANTIE als Legitimation für sämtliches (rechtsgeschäftliches) Handeln gilt. Dementsprechend wirken über das Kundenportal abgegebene oder empfangene Willenserklärungen und vorgenommene Handlungen für und gegen den Nutzer.

- 5.3. Der Nutzer ist gehalten, die von ihm im Kundenportal gemachten Angaben und eingegebenen Daten stets auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit hin zu überprüfen und auf dem aktuellen Stand zu halten.

6. Willenserklärungen, Mitteilungen und Vertragskommunikation

- 6.1. Über das Kundenportal kann dem Nutzer die Möglichkeit eröffnet werden, rechtsverbindliche Willenserklärungen oder Mitteilungen zu versenden, in Empfang zu nehmen und/oder Dokumente aufzurufen (Vertragskommunikation). Eine Abweichung von den gesetzlich zwingenden Formvorschriften erfolgt dabei ausdrücklich nur zu Gunsten des Nutzers (z.B. Kündigung eines Vertragsverhältnisses durch den Nutzer). Die WERTGARANTIE AG bleibt an die gesetzlichen Formvorschriften oder etwaig vereinbarte vertragliche Schriftformerfordernisse gebunden. Mit der Registrierung des Benutzerkontos erklärt sich der Nutzer damit einverstanden, dass ihm Willenserklärungen, Mitteilungen und Dokumente über das Kundenportal zugestellt werden und die Vertragskommunikation ausschließlich über das Kundenportal erfolgen kann.
- 6.2. Willenserklärungen der WERTGARANTIE AG, auch solche, die der Textform bedürfen, können dem Nutzer über das Kundenportal als herunterladbare und/oder ausdrückbare Datei bereitgestellt werden.

7. –Schadensabwicklung über das Kundenportal

- 7.1. WERTGARANTIE kann dem Nutzer die Möglichkeit eröffnen, über das Kundenportal Schadensmeldungen aufzugeben und die Schadensabwicklung durchzuführen.
- 7.2. Zur Aufgabe einer Schadensmeldung muss der Nutzer in dem entsprechenden Bereich des Kundenportals Angaben u.a. zu dem betroffenen Gerät und zu dem Schadenshergang machen. Der Nutzer erhält über das Kundenportal eine Mitteilung über das Ergebnis der Prüfung der Schadensmeldung und kann dort auch den Status einer beauftragten Schadensabwicklung einsehen.
- 7.3. Wünscht der Nutzer die Schadensabwicklung durch WERTGARANTIE, so kann der Nutzer über das Kundenportal einen entsprechenden Auftrag erteilen. Erteilt der Nutzer einen Auftrag zur Schadensabwicklung, bevollmächtigt er zugleich WERTGARANTIE, die Reparatur des beschädigten Gerätes im Namen des Nutzers bei einem durch WERTGARANTIE ausgewählten Dienstleister in Auftrag zu geben und das Erforderliche zur Durchführung der Reparatur zu veranlassen. Ein Vertragsverhältnis über die Reparatur des beschädigten Geräts kommt dabei ausschließlich zwischen dem Nutzer und dem Dienstleister zustande. Die Einlieferung des Geräts beim Dienstleister erfolgt auf dem Versandwege durch den Nutzer.
- 7.4. Der Nutzer tritt im Zuge einer Schadensabwicklung über das Kundenportal seinen Anspruch aus dem Versicherungsvertrag mit WERTGARANTIE in Bezug auf den

konkreten Schadensfall an den Dienstleister ab. Die Abrechnung der Reparatur durch den Dienstleister erfolgt insoweit unmittelbar mit WERTGARANTIE.

Der Nutzer beauftragt WERTGARANTIE weiterhin zur möglichst zügigen Abwicklung des Schadensfalles mit der Verauslagung der übrigen Entgelte aus dem zwischen dem Nutzer und dem Dienstleister geschlossenen Vertrag. Die Versicherungsleistung übersteigende Zahlungen kann WERTGARANTIE als Aufwendungen vom Nutzer ersetzt verlangen. Insbesondere ist WERTGARANTIE somit berechtigt, die in dem Versicherungsvertrag vereinbarte Selbstbeteiligung beim Nutzer anzufordern.

- 7.5. Die in Zusammenhang mit dem Reparaturauftrag bestehenden gesetzlichen Informationspflichten werden im Zuge der Schadensabwicklung durch den Dienstleister erfüllt. Dasselbe gilt für die Belehrung über ein etwaig vorhandenes Widerrufsrecht.
- 7.6. Der Nutzer wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass infolge einer Reparatur des Geräts etwaig bestehende Herstellergarantieansprüche teilweise oder vollständig erlöschen können.
- 7.7. Der Nutzer hat keinen Anspruch auf die Abwicklung eines Schadensfalls über das Kundenportal.

8. Kündigung

- 8.1. Der Nutzer ist jederzeit zur Kündigung der Vereinbarung über die Nutzung des Kundenportals berechtigt.
- 8.2. WERTGARANTIE kann die Nutzungsvereinbarung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Ein zur außerordentlichen Kündigung berechtigender Grund liegt insbesondere vor, wenn der Nutzer wiederholt gegen seine Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen verstößt, unberechtigten Dritten Zugang zum Kundenportal verschafft oder bewusst unrichtige Daten im Kundenportal hinterlegt.
- 8.3. Im Falle der Kündigung wird das Benutzerkonto des Nutzers unwiderruflich gelöscht.
- 8.4. Die Nutzungsvereinbarung endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf spätestens mit Beendigung des Versicherungsvertrags.

9. Sperrung des Benutzerkontos

WERTGARANTIE ist berechtigt, das Benutzerkonto und damit den Zugang zum Kundenportal zu sperren, wenn Grund zur Annahme einer missbräuchlichen Nutzung besteht.

10. Datenschutz

- 10.1. Personenbezogene Daten der Nutzer werden nur unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz erhoben, verarbeitet und genutzt.

- 10.2. Die durch den Nutzer im Kundenportal hinterlegten personenbezogenen Daten werden auch in das Bestandsführungssystem der WERTGARANTIE AG übernommen, bzw. dort entsprechend aktualisiert. Mit Einwilligung des Nutzers können die Daten auch an verbundenen Unternehmen der WERTGARANTIE Group weitergegeben werden.
- 10.3. Im Rahmen einer Schadensabwicklung über das Kundenportal werden unter Umständen personenbezogenen Daten des Nutzers an einen mit der Schadensbehebung beauftragten Dienstleister übermittelt. Die Übermittlung dieser Daten ist zur Abwicklung des Schadens erforderlich.
- 10.4. Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten an sonstige Dritte erfolgt nicht.
- 10.5. Im Übrigen ist die in dem Kundenportal abrufbare Datenschutzerklärung Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

11. Online-Streitbeilegungsplattform

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege (zum Beispiel über unsere Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbeilegungsplattform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

12. Haftung

- 12.1. Die Haftung von WERTGARANTIE gegenüber dem Nutzer ist ausgeschlossen. WERTGARANTIE haftet jedoch unbeschränkt für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch WERTGARANTIE oder ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Weiterhin haftet WERTGARANTIE, beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden, für leicht fahrlässige Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind dabei solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- 12.2. WERTGARANTIE übernimmt keine Haftung für die Verfügbarkeit des Kundenportals. Der Zugang zum Kundenportal kann infolge von Serverausfällen, technischen Störungen oder aus sonstigen Gründen nur eingeschränkt oder gar nicht möglich sein.
- 12.3. Der Nutzer haftet, insbesondere bei Verletzung der ihm obliegenden Sorgfaltspflichten oder einer Verletzung der Geheimhaltungspflicht (Ziffer 5), nach den gesetzlichen Vorschriften.

13. Änderungsvorbehalt

WERTGARANTIE behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen unter Einhaltung einer angemessenen Frist an die rechtliche Entwicklung und an das Leistungsangebot des Kundenportals anzupassen. Der Nutzer wird spätestens zwei Wochen vor Wirksamwerden der Anpassung in elektronischer Form (z.B. E-Mail) auf die Anpassung hingewiesen. Die

Anpassung der Nutzungsbedingungen gilt als genehmigt, wenn der Nutzer ihr nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang des Hinweises in Textform widersprochen hat.

14. Anwendbares Recht

Diese Nutzungsbedingungen unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Stand: Juli 2016