

Teil 1: Assistance-Service

Ihnen steht exklusiv ein Service-Telefon zur Verfügung. 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche können Sie weltweit spezielle Service- und Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Unabhängig vom Karteneinsatz stehen Ihnen als Karteninhaber, Ihrem/Ihrer Ehe-/Lebenspartner(in) und Ihren sich in einer Vollzeitausbildung befindlichen und in dem Haushalt des Hauptkarteninhabers lebenden Kindern bis zum 18. Lebensjahr weltweit alle aufgeführten Assistance-Leistungen zu.

Inhaltsverzeichnis

1. Reiseinformationen
2. Reise-Assistance
3. Dokumentenschutz
4. Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Dokumentenschutz

1. Reiseinformationen

Vor Reiseantritt und unterwegs im Ausland erteilen wir Ihnen unverbindliche Informationen über Einreisebestimmungen, gesetzliche Gegebenheiten, Impfbestimmungen, Warnungen der Weltgesundheitsorganisation, Art und Ausbreitung von Krankheiten, die Zusammenstellung der Reiseapotheke für bestimmte Reiseziele, allgemeine medizinische Vorsichtsmaßnahmen und Verhaltensregeln auf Reisen, klimatische Verhältnisse und andere Informationen wie z. B. Banköffnungszeiten etc.

2. Reise-Assistance

Während einer Reise; im Falle von:

- a) Verlust oder Diebstahl von Reisegepäck, -dokumenten bzw. Geschäftsunterlagen im Ausland stellen wir alle unsere Kommunikationsmittel zur Verfügung, um das Gepäck oder die Dokumente wieder aufzufinden. Wir unterstützen Sie mit allen notwendigen Maßnahmen (tel. Recherche, Kontaktaufnahme/Benachrichtigung von Fundbehörden bzw. der Polizei, Dolmetschen am Telefon).
- b) medizinischen und juristischen Notfällen nennen wir Ihnen Ärzte oder Rechtsanwälte.
- c) Verhaftung (oder drohender Verhaftung) leisten wir Kostenvorschüsse zur Zahlung von Strafkautionen bis zu EUR 20.000,-. Wir übernehmen keine Haftung für die Einhaltung der Gesetze oder die Rückerstattung.
- d) ernsthafter Erkrankung und auf ausdrücklichen Wunsch des Karteninhabers organisieren wir Ihren Krankenrücktransport oder Überführungen aus dem Ausland (hierfür anfallende Kosten werden nicht vom Assistance-Service übernommen, sofern sie nicht im Rahmen von Punkt 2. Auslandsreise-Krankenversicherung versichert sind).
- e) Problemen bei der Bezahlung Ihrer Arztrechnung im Ausland treten wir mit bis zu EUR 1.550,- unbürokratisch in Vorlage (hierfür anfallende Kosten werden nicht vom Assistance-Service übernommen, sofern die Arztkosten nicht im Rahmen von Punkt 2. Auslandsreise-Krankenversicherung versichert sind).

- f) Verkehrsunfällen im europäischen Ausland und den Mittelmeeranrainerstaaten erhalten Sie von uns Informationen zum Verhalten in dem betreffenden Land. In schwierigen Fällen stellen wir zu Ihrer Unterstützung einen Dolmetscher vor Ort für maximal 8 Stunden und übernehmen hierbei die entsprechenden Dolmetscherkosten.
- g) Sprachproblemen beim Arzt, im Krankenhaus, in der Werkstatt, bei Behörden und beim Anwalt unterstützen wir Sie durch unsere eigenen Dolmetscher am Telefon. Bei exotischen Sprachen benennen wir einen Dolmetscher, dessen Kosten allerdings nicht von der Assistance übernommen werden. Als exotische Sprachen gelten alle anderen Sprachen als Englisch, Französisch, Spanisch oder Deutsch.

3. Dokumentenschutz

Sie registrieren sich auf der Seite www.dokumentenschutz.de mit

- Vorname/-n
- Nachname/-n
- Adresse
- E-Mail-Adresse
- einem persönlichen Passwort

Nach der Bearbeitung Ihrer Registrierung erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail an die E-Mail-Adresse.

Der Versand der Bestätigungs-E-Mail kann bis zu 72 Stunden dauern, wenn Sie sich z. B. am Wochenende oder an Feiertagen registriert haben.

Nach dem Erhalt der Bestätigungs-E-Mail können Sie sich via Internet im Dokumentendepot mit der URL <https://mein.dokschutz.de/csp/filero> anmelden. Für die Anmeldung benötigen Sie Ihre Benutzerkennung und Ihr Passwort.

Der Zugriff ist i. d. R. 24 Stunden am Tag möglich, ausgenommen Wartungsfenster und Hardwarestörung.

Nach dem Anmelden können Sie Kopien Ihrer Dokumente hochladen und/oder bei Bedarf darauf zugreifen. Die detaillierten Geschäftsbedingungen zum Dokumentenschutz finden Sie unter Punkt 4.

4. Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Dokumentenschutz

(Stand: Januar 2016)

4.1. Vertragsabschluss

Die Vereinbarung kommt zwischen Ihnen und der LIB-IT DMS GmbH mit Abschließen der Registrierung auf www.dokschutz.de zustande.

4.2. Passwort

Für die Legitimation erstellen Sie bei der Registrierung ein Passwort, mit welchem nur Sie Zugriff auf die in der Datenbank gespeicherten Kopien Ihrer Dokumente haben. Nach der ersten Anmeldung werden Sie aufgefordert, dieses Passwort durch ein persönliches Passwort zu ersetzen. Bitte folgen Sie dazu den Anweisungen am Bildschirm.

4.3. Im Falle des Verlustes Ihrer Dokumente

Bei Verlust von Ausweisdokumenten können Sie auf die in der Datenbank gespeicherten Kopien Ihrer Dokumente zugreifen. Für den Zugriff benötigen Sie einen Internetzugang, Ihr Login und Ihr Passwort.

Der Zugriff ist i. d. R. 24 Stunden am Tag möglich, ausgenommen Wartungsfenster und Hardwarestörung.

4.4. Haftung

AXA Assistance haftet nicht für die Qualität der von Dritten geleisteten Arbeiten und Dienste und nicht für von ihnen verursachte Schäden. Die Unterstützung hat nur zum Ziel, durch Vermittlung eines Dienstleisters weiterzuhelfen.

4.5. Datenspeicherung und Datenschutz

Sie laden Kopien Ihrer Ausweisdokumente in eine Datenbank, die nur per SSL (Secure Sockets Layer = Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet) erreichbar ist.

Die Datenbank wird in einem Rechenzentrum in der Bundesrepublik Deutschland betrieben. Luithle & Luithle Gesellschaft für EDV-Dienstleistungen mbH (L & L), 74376 Gemmrigheim: L & L unterhält drei Standorte für das Hosting. Hauptbestandteile bilden Leonberg und Stuttgart. Gemmrigheim dient als Back-up-Standort und Hosting für Gemmrigheimer Kunden bzw. für Kunden in der Nähe. In den Rechenzentren Stuttgart und Leonberg hat L & L sich eingemietet, betreibt aber die gesamte Infrastruktur selbst. Die Rechenzentren Gemmrig-

heim – Leonberg – Stuttgart sind mit einer L & L-eigenen Glasfaserstrecke (1Gbit) direkt miteinander verbunden.

Die Rechenzentren Leonberg – Stuttgart verfügen zusätzlich über eine Back-up-Leitung mit 100 Mbit, die über Frankfurt führt. Die Firewalls sind redundant in Stuttgart und Leonberg und stellen einen doppelten Internetzugang mit der zusätzlichen Back-up-Leitung nach Frankfurt zur Verfügung. Das Backup erfolgt lokal und zusätzlich in ein anderes Rechenzentrum.

Nur Sie haben Zugriff auf die in der Datenbank gespeicherten Kopien Ihrer Dokumente.

4.6. Vertragsdauer und Kündigung

Die Dauer der Vereinbarung beträgt zunächst 12 Kalendermonate. Nach 12 Monaten erhalten Sie eine E-Mail mit der Aufforderung, diese zu bestätigen, wenn Sie die Dienstleistung weiterhin in Anspruch nehmen wollen. Sollten Sie 6 Monate nach Erhalt dieser Nachricht keine Bestätigung versandt haben, werden die Kopien Ihrer Dokumente automatisch gelöscht.

4.7. Widerrufsrecht

Der Kunde kann den Vertrag binnen 2 Wochen nach Abschluss schriftlich widerrufen. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an die LIB-IT DMS GmbH, Abteilung Dokumentendpot, Riedbachstr. 5, 74385 Pleidelsheim.

4.8. Hilfestellung und technischer Support

Sollten Sie Probleme bei der Anmeldung oder beim Zugriff auf Ihre Dokumente haben, wenden Sie sich bitte an:

LIB-IT DMS GmbH

Riedbachstr. 5

74385 Pleidelsheim

Hotline: +49 7144 8041-112

Fax: +49 7144 8041-108

www.lib-it.de

E-Mail: filerosupport@lib-it.de