

Allgemeine Geschäftsbedingungen GiroLive

1. Bedingungen für die GiroLive-Servicepakete

1.1. Kundenvorteil

Alle GiroLive-Kontoinhaber und registrierte Bevollmächtigte der GiroLive-Servicepakete (nachfolgend Berechtigte) können sich schnell und umfassend informieren, sparen Geld und vor allem Zeit. Die Leistungen können montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 14.00 Uhr und in Notfällen (je nach Leistungspaket: Zahlungskartenschutz, Bargeldservice und Handwerker-Soforthilfe) 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr über eine Telefonnummer (GiroLive-ServiceHotline 0541 324 4567) in Anspruch genommen werden.

1.2 Herausgeber

GiroLive wird von der Sparkasse Osnabrück herausgegeben. Diese hat MEHRWERK als Dienstleistungsunternehmen für die Abwicklung der Leistungen innerhalb der GiroLive-Pakete beauftragt. MEHRWERK erbringt selbst und/oder mit Hilfe von Dritten die Vermittlung und Abwicklung der Serviceleistungen im Namen der Sparkasse Osnabrück.

1.3 Leistung

Innerhalb der Leistung behält sich die Sparkasse Osnabrück/MEHRWERK (MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld) das Recht vor, den Umfang der Dienste jederzeit für den Kunden in zumutbarer Weise zu aktualisieren oder zu reduzieren. Ebenso bleibt das Recht vorbehalten, einem Berechtigten die Nutzung der Serviceleistungen aus wichtigem Grund zu untersagen.

1.4 Inanspruchnahme der Leistungen

1.4.1 Voraussetzung

Zur Inanspruchnahme der einzelnen Leistungen im Rahmen des jeweiligen Servicepaketes ist die rechtsverbindliche Unterschrift im Rahmen einer Kontoeröffnung des bzw. Kontoumstellung auf das GiroLive-Servicepaket Voraussetzung. Die einzelnen Leistungen werden gemäß den Leistungsbeschreibungen dem Berechtigten von der Sparkasse Osnabrück oder deren Vertragspartnern erbracht. Entsprechend den o. g. Bedingungen und den aktuellen Leistungsbeschreibungen können die einzelnen Leistungen auf folgenden unterschiedlichen Zugangswegen in Anspruch genommen werden:

1.4.2 Telefonische Inanspruchnahme

Die Inanspruchnahme erfolgt telefonisch über die GiroLive-ServiceHotline. Der Berechtigte erhält mit separater Post sein fünfstelliges vorläufiges Kennwort. Dieses wird beim ersten Anruf der GiroLive-Service-Hotline in ein fünf- bis achtstelliges persönliches Kennwort geändert. Mit diesem Kennwort legitimiert sich der Berechtigte zur Inanspruchnahme der Leistungen. Aufträge und sonstige Mitteilungen hat er nun unter Angabe seiner Kontonummer und des Kennwortes aufzugeben. Jeder Servicepaket-Berechtigte kann sein Kennwort über die GiroLive-ServiceHotline 0541 324 4567 sperren lassen und erhält per Post ein neues, fünfstelliges vorläufiges Kennwort.

1.4.3 Inanspruchnahme über das Internet

Der Berechtigte kann die Leistungen über das Internet-Portal in Anspruch nehmen. Bei der erstmaligen Anmeldung im Internet-Portal wird der Berechtigte aufgefordert, sich mit seiner Kontonummer, Name, Vorname und Geburtsdatum zu registrieren. Der Berechtigte hat in eigenem Interesse Maßnahmen zu ergreifen, die der Abwehr möglicher Angriffe durch Computerviren bzw. sogenannter „Trojanischer Pferde“ dienen. Durch eine ungeschützte Übermittlung der Daten oder einen nicht sorgfältigen Umgang mit den Daten, ist es Dritten möglich, das Kennwort auszuspähen und die Leistung von GiroLive in Anspruch zu nehmen. Alle Berechtigten eines Kontos tragen als Gesamtschuldner die Haftung für die Schäden, die durch daraus resultierende unberechtigte Inanspruchnahme der Leistung entstehen, soweit der Kontoinhaber dies zu vertreten hat. Soweit die Sparkasse Osnabrück und/oder MEHRWERK zu der Verursachung dieses Schadens beitragen, haften sie entsprechend ihrem Anteil des Mitverschuldens.

1.4.4 Schriftliche Inanspruchnahme

Für einige Leistungen ist es erforderlich, dass der Berechtigte eine gesonderte schriftliche Vereinbarung abschließt. Vor Abschluss dieser Vereinbarung hat sich der Berechtigte grundsätzlich mit seiner gültigen GiroLive-Karte gegenüber dem Vertragspartner der Sparkasse auszuweisen. Die Inhalte dieser Vereinbarung können Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bedingungen enthalten.

1.4.5 Persönliche Inanspruchnahme

Einige Leistungen beansprucht der Berechtigte persönlich bei Vertragspartnern der Sparkasse. Hierfür ist die Anspruchsberechtigung durch die GiroLive-Karte und gültigen Personalausweis, Reisepass oder Führerschein gegenüber dem Vertragspartner nachzuweisen, ggf. ist ein Gutschein oder ein Bestätigungsschreiben aus dem GiroLive-ServiceCenter zusätzlich vorzulegen. Die Inhalte dieser Vereinbarung können Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bedingungen enthalten.

1.5 Serviceprovider

Die Dienste werden von unterschiedlichen Serviceunternehmen (Service Providern) erbracht:

- a. Eigenleistungen (Ziff. 1.5.1)
- b. Interne Kooperationspartner (Ziff. 1.5.2)
- c. Externe Kooperationspartner (Ziff. 1.5.3)

1.5.1 Eigenleistungen

Die Eigenleistungen werden von der Sparkasse Osnabrück und/oder MEHRWERK erbracht und sind für die GiroLive-Kunden mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Die Eigenleistung bestehen zzt. aus (Weiterleitung zur) GiroLive-ServiceHotline, Möglichkeit der Reisebuchung (je nach GiroLive-Paket mit Rabatt, davon ausgenommen sind Bahn- und Linienflugtickets), Gepäck- und Schlüsselfundservice.

1.5.2 Interne Kooperationspartner

Die versicherungsartigen Leistungen gem. Nr. 2 werden von MEHRWERK-Kooperationspartnern erbracht und sind für Berechtigte

mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Für die Erbringung der Leistungen und die Übernahme der Kosten hat MEHRWERK Gruppenversicherungsverträge geschlossen.

1.5.3 Externe Kooperationspartner

Die Sparkasse und/oder MEHRWERK vermittelt entgeltliche externe Leistungen dritter Unternehmen (externe Kooperationspartner). Die Serviceleistungen umfassen gegenwärtig folgende Leistungen: regionale Vergünstigungen, Ticketservice, Top-Tickets, ReiseCenter

2. Übersicht versicherungsartiger Leistungen

2.1 Allgemeines

Die nachfolgenden Produktinformationen stellen einen ersten Überblick über die jeweiligen Produktinhalte dar, sind jedoch nicht abschließend. Maßgeblich für die Leistungsanspruchnahme sind die jeweils gültigen Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Diese können kostenfrei über das GiroLive-Portal unter girolive.de oder das ServiceCenter unter der Rufnummer +49 (0) 541-324 4567 abgerufen werden. Die MEHRWERK GmbH sowie auch die Sparkasse Osnabrück sind nicht die Leistungserbringer der versicherungsartigen Leistungen.

2.2 GiroLive-ServiceHotlineGiroLive-ServiceHotline

Für die Inanspruchnahme der Leistungen in 2.3, 2.4, 2.6 und 2.7 ist der Berechtigte verpflichtet, jeglichen Schaden unverzüglich der GiroLive-ServiceHotline zu melden und die Schadensteuerung von dieser Servicestelle vornehmen zu lassen. Die GiroLive-ServiceHotline steht hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr unter der Rufnummer +49 (0) 541-324 4567 zur Verfügung.

2.3 Zahlungskartenschutz

Berechtigte können ihre Zahlungskarten, die in Deutschland ausgestellt sind und mit denen man bargeldlos bezahlen kann, über ein Formular registrieren lassen. Das Formular steht unter girolive.de zum Download bereit.

Registrierbar sind z.B.:

- Kontokarten (Sparkassen-Card)
- Kreditkarten (Mastercard, Visa Card)
- andere Karten mit Zahlungsfunktionen

Bei Missbrauch, Verlust oder Diebstahl genügt ein Anruf, um die Sperrung einer oder mehrerer Karten unverzüglich zu veranlassen. Das funktioniert im Notfall an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den AVB für den Zahlungskartenschutz, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können)

2.4 Notfall-Bargeldservice weltweit

Im Falle eines Diebstahls, Kartendefektes oder Raubs von Zahlungskarten kann der Berechtigte Notfallbargeld erhalten. Bei Meldung des Falles über die GiroLive-ServiceHotline (0541 324-4567) stehen dem Berechtigten weltweit bis zu 1.500 Euro Notfallbargeld zur Verfügung.

Der Service-Mitarbeiter klärt mit dem Berechtigten den Auszahlungsort sowie die benötigte Währung. Anschließend wird die Auszahlung veranlasst. Der verauslagte Betrag wird anschließend innerhalb von 4 Wochen von dem GiroLive-Konto des Berechtigten abgebucht.

Wichtig!

Freischaltung der Sparkassen-Card:

→ Wurde die Sparkassen-Card für das außereuropäische Ausland vorher NICHT freigeschaltet, greift der GiroLive-Bargeldservice nicht.

→ Alle wichtigen Informationen dazu (für welche Länder die Karte freigeschaltet werden muss) erhalten Berechtigte online unter sparkasse-osnabrueck.de oder bei ihrem Berater.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den AVB für den Notfall-Bargeldservice weltweit, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können).

2.5 Bedingungen für die Veranstaltungsticketversicherung

Tickets, die der Berechtigte über den GiroLive-Ticketservice bestellt (gilt für den Kontoinhaber und den in häuslicher Gemeinschaft lebenden Partner), sind je nach Servicepaket gegen Nichtteilnahme versichert. Kommt etwas dazwischen, erhält der Berechtigte den Eintrittspreis abzüglich eines Selbstbehaltes (20 % des Ticketpreises / mindestens 10 Euro) von GiroLive erstattet: Ein Attest oder ein entsprechendes Dokument genügt.

Die Ticketversicherung tritt ein bei:

- Erkrankung des Berechtigten oder einem minderjährigen Kind
- Krankenhausaufenthalt eines Elternteils (Beginn des Aufenthaltes 0 – 72 Std. vor Veranstaltung)
- Trauerfall innerhalb der Familie (Beisetzung 1 Tag vorher, am selben Tag oder einen Tag nach der Veranstaltung)
- Kfz-Unfall oder -Diebstahl (0 – 72 Std. vor Veranstaltung)
- Veranstaltungsausfall ohne Ersatztermin, sofern der Veranstalter kein Geld zurückerstattet

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den AVB für die Veranstaltungsticketversicherung, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können).

2.6. Verlängerung von Herstellergarantien

Der Berechtigte kann die Herstellergarantie seiner elektrischen Haushaltsgeräte mit GiroLive um ein Jahr auf maximal vier Jahre erhöhen.

Die Registrierung der Geräte erfolgt ganz einfach im Internet unter girolive.de. Dort kann der Berechtigte auch bereits registrierte Geräte einsehen oder löschen. Im Internet findet sich alternativ auch das Registrierungsformular zum Ausdrucken. Im Garantiefall ruft der Berechtigte einfach die GiroLive-ServiceHotline an und meldet den Fall. Eine Entschädigung im Falle eines versicherten Schadens erfolgt durch eine Gutschrift auf das GiroLive-Konto.

Wichtig:

- ➔ Das Haushaltsgerät muss in einer Summe bezahlt worden sein.
- ➔ Das Gerät muss innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum registriert werden.
- ➔ Die maximale Schadenshöhe beträgt 2.000 Euro pro Artikel und 20.000 Euro pro Jahr und GiroLive-Konto
- ➔ Der Selbstbehalt pro Gerät beträgt 10 %, mindestens 35 Euro
- ➔ Im Schadensfall wird die Kaufquittung bzw. der Kartenzahlbeleg und der Kontoauszug der Buchung sowie der Garantieschein im Original benötigt.

(Weitere Informationen sowie die Geräteliste entnehmen Sie bitte den AVB für die Garantieverlängerung, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können)

2.7. Türöffnungs-Notdienst

Kann der Berechtigte nicht in ihren Hauptwohnsitz gelangen, weil die Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen sind, organisiert die GiroLive-ServiceHotline (0541 324-4567) das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst) und übernimmt die entstehenden Kosten einschließlich der Kosten für ein provisorisches Schloss bis max. EUR 500,- je Fall.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den AVB für den Türöffnungs-Notdienst, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können)

2.8. Handwerker-Soforthilfe

Über die GiroLive-ServiceHotline (0541 324-4567) kann der Berechtigte in vielen Fällen 24 Stunden am Tag die Handwerker-Soforthilfe in Anspruch nehmen. Maßgeblich für die Inanspruchnahme der Leistungen sowie die Übernahme der Kosten sind die geltenden AVB für die Handwerker-Soforthilfe. Folgende Gewerke sind in der Handwerker-Soforthilfe enthalten:

- ➔ Rohrreinigungsdienst im Notfall
- ➔ Elektro-Installateurdienst im Notfall
- ➔ Heizungs-Installateurdienst im Notfall
- ➔ Entfernung von Wespennestern
- ➔ Schädlingsbekämpfung
- ➔ Dachbeschädigungen durch Sturm

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den AVB für die Handwerker-Soforthilfe, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können)