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/Türöffnungsnotdienst) 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 (MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld) 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 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 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 Zugangs wegen 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-ServiceHotline 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 beitrugen, 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 (Debitkarte) 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 (Debitkarte) 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 (Serviceprovidern) 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) Notfall-Hotline, 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 folgende Leistungen: regionale Vergünstigungen (Vor-Ort- Angebote), Ticketservice, Top-Tickets, ReiseCenter oder ähnliche Serviceleistungen. Klarstellend weist die Sparkasse darauf hin, dass die Möglichkeit zur Teilnahme am PAYBACK-Bonusprogramm besteht.

1.6. Sorgfaltspflichten

Der Berechtigte hat seine GiroLive-Karte (Debitkarte) nach Erhalt unverzüglich auf dem dafür vorgesehenen Unterschriftsfeld zu unterschreiben und sie mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um sie vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Kommt die GiroLive-Karte (Debitkarte) abhanden, so ist dies unverzüglich der GiroLive-ServiceHotline, Telefon 0541 324 4567, mitzuteilen. Der Berechtigte hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass ein Dritter keine Kenntnis vom Kennwort erhält. Ist dem Berechtigten bekannt, dass ein Dritter Kenntnis des Kennworts erhalten hat oder besteht der dringende Verdacht einer derartigen Kenntnisnahme, so ist der Berechtigte verpflichtet,

unverzüglich das Kennwort über die GiroLive-ServiceHotline zu ändern oder zu sperren. Die Zahlungsansprüche der Sparkasse und ihrer Vertragspartner gegenüber dem Berechtigten werden dem GiroLive-Konto belastet, es sei denn, die Abrechnung ist direkt mit dem Vertragspartner erfolgt. Der Servicepaket-Kunde hat dafür zu sorgen, dass das GiroLive-Konto die erforderliche Deckung aufweist. Zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes hat der Berechtigte etwaige Adressänderungen der Sparkasse Osnabrück mitzuteilen.

1.7 Sicherheitshinweise

Zur Vermeidung von Missbrauch bei der telefonischen Auftragserteilung hat der Berechtigte insbesondere darauf zu achten, dass er bei Nennung seiner Kontonummer und seines Kennworts nicht abgehört wird. Die Verwendung von schnurlosen Telefonapparaten birgt aufgrund ihrer nur bedingten Abhörsicherheit Risiken.

1.8 Haftung der Sparkasse

Die Sparkasse trägt die Schäden, die dem Berechtigten aus Übermittlungsfehlern, Missverständnissen oder Irrtümern bei der Abwicklung der Aufträge entstehen, sofern den Berechtigten kein Verschulden trifft. Für Schäden durch Fehlleitungen und Verzögerungen haftet die Sparkasse Osnabrück im Rahmen des von ihr zu vertretenden Verschuldens nur in dem Maße, wie sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat. Für Mängel der Leistungserbringung der Vertragspartner und/oder Schäden infolge dieser Leistungserbringung haftet die Sparkasse Osnabrück nicht, sofern sie diese nicht selbst schuldhaft (mit) verursacht hat. Sie ist für deren Leistungen lediglich Vermittlerin. Einwände oder Ansprüche aus der Beziehung zu dem jeweiligen Vertragspartner sind unmittelbar bei diesem geltend zu machen. Für die Nichterreichbarkeit der GiroLive-ServiceHotline, insbesondere für den Fall, dass dies vorübergehend oder auf Dauer aus technischen Gründen nicht möglich ist, haftet die Sparkasse Osnabrück nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

1.9 Haftung des Berechtigten

Verletzt der Berechtigte seine Sorgfaltspflichten schuldhaft, so hat er den daraus resultierenden Schaden zu tragen. Dies ist z. B. der Fall, wenn der Berechtigte sein Kennwort unberechtigten Personen mitteilt, vorsätzlich oder fahrlässig in sonstiger Weise zur Kenntnis gelangen lässt oder er bei Verdacht, dass eine unberechtigte Person Kenntnis von seinem Kennwort hat, sein Kennwort nicht ändert oder sperrt. Der Berechtigte haftet nicht für Schäden, die nach erfolgter Sperrung/Änderung des Kennworts durch eine unberechtigte Auftragserteilung entstanden sind. Eine Schadensübernahme durch die Sparkasse Osnabrück setzt eine Strafanzeige des Berechtigten voraus.

1.10 Haftung der Kooperationspartner

Für die externen Leistungen (Kooperationspartner) gelten die Vertragsbedingungen der jeweiligen Leistungsanbieter. Diese werden dem Berechtigten auf Antrag über die GiroLive-ServiceHotline mitgeteilt bzw. zugesandt und können unter girolive.de abgerufen werden. Einwände oder Ansprüche sind unmittelbar beim jeweiligen Leistungsanbieter anzubringen. Die Haftung der Sparkasse Osnabrück beschränkt sich für externe Leistungen (Kooperationspartner) auf die sorgfältige Auswahl der jeweiligen Vertragsunternehmen. Im Übrigen haftet die Sparkasse Osnabrück für Vorsatz bzw. grobe Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeiter oder deren Erfüllungsgehilfen und auch nur für Schäden, die bei Auftrags- und Auskunftserteilung für die Sparkasse Osnabrück erkennbar waren.

1.11 Kündigungsrecht

1.11.1 Ordentliche Kündigung

Sowohl der Berechtigte als auch die Sparkasse Osnabrück können die Rahmenvereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Servicepakete jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, soweit keine abweichenden Vorschriften oder anderweitige Vereinbarungen dem Entgegenstehen. Kündigt die Sparkasse Osnabrück die Rahmenvereinbarung, so wird sie den berechtigten Belangen des GiroLive-Kunden angemessen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.

1.11.2 Kündigungen aus wichtigem Grund

Ungeachtet anderweitiger Vereinbarungen können sowohl der Berechtigte als auch die Sparkasse die Rahmenvereinbarung oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Servicepakete jederzeit fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen dem Kündigenden die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung nicht zugemutet werden kann. Für die Sparkasse Osnabrück ist ein solcher Kündigungsgrund insbesondere dann gegeben, wenn der Berechtigte das GiroLive-Konto überwiegend zur Abwicklung gewerblicher Zahlungsvorgänge nutzt oder wenn es durch Verfügungen des Berechtigten auf dem GiroLive-Konto zu nicht abgesprochenen Kontoüberziehungen kommt. Im Falle einer Kündigung darf die Sparkasse den Zugang zum GiroLive-ServiceCenter sowie die GiroLive-Karte (Debitkarte) sperren.

1.11.3 Rechtsfolgen bei Kündigung

Die Kündigung der Rahmenvereinbarung hat grundsätzlich die gleichzeitige Beendigung der Vertragsverhältnisse über die einzelnen Leistungen zur Folge. Eventuell in Abwicklung befindliche Einzelleistungen können noch erbracht werden. Der Berechtigte ist außerdem verpflichtet, die Sparkasse Osnabrück insoweit von allen für ihn oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu befreien. Mit Kündigung der Rahmenvereinbarung darf die GiroLive-Karte

(Debitkarte) nicht mehr benutzt werden. Sie ist unverzüglich und unaufgefordert zu vernichten oder an die Sparkasse Osnabrück zurückzugeben.

1.11.4 Kündigung des GiroLive-Kontos
Die Auflösung oder Kündigung des GiroLive-Kontos hat gleichzeitig die sofortige Beendigung der Rahmenvereinbarung zur Folge.

2. Versicherungsleistungen

2.1 Allgemeines
Die nachfolgenden Produktinformationen stellen einen ersten Überblick über die jeweiligen Produktinhalte dar, sind jedoch nicht abschließend. Maßgeblich für die Leistungsinanspruchnahme 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 Notfall-Hotline
Für die Inanspruchnahme der Leistungen in 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 und 2.8 ist der Berechtigte verpflichtet, jeglichen Schaden unverzüglich der GiroLive-Notfall-Hotline zu melden und die Schadensteuerung von dieser Servicestelle vornehmen zu lassen. Die GiroLive-Notfall-Hotline 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 bei der GiroLive-ServiceHotline, um die Sperrung einer oder mehrerer Karten unverzüglich zu veranlassen. Die GiroLive-ServiceHotline/GiroLive-NotfallHotline ist an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr erreichbar. (Weitere Informationen sind den AVB für den Zahlungskartenschutz, welche unter girolive.de oder auch über das GiroLive-ServiceCenter abgerufen werden können, zu entnehmen.)

2.4 Notfall-Bargeldservice weltweit
Bei Diebstahl, Kartendefekt oder Raub von Zahlungskarten kann der Berechtigte Notfallbargeld erhalten. Die Meldung erfolgt über die GiroLive-ServiceHotline (0541 324-4567). Dem Berechtigten stehen weltweit bis zu 1.500 Euro

Notfallbargeld in der jeweiligen Landeswährung i.d.R. innerhalb von 60 Minuten zur Verfügung.
Der Auszahlungsort wird mit dem Berechtigten abgestimmt. Anschließend wird die Auszahlung veranlasst. Die Abbuchung des verauslagten Betrages erfolgt innerhalb von vier Wochen von dem GiroLive-Konto des Berechtigten.

Bedingungen:
Freischaltung der Sparkassen-Card:
• Wurde die Sparkassen-Card für das außereuropäische Ausland vorher NICHT freigeschaltet, greift der GiroLive-Notfall-Bargeldservice weltweit 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 sind den AVB für den Notfall-Bargeldservice weltweit, welche unter girolive.de oder auch über das GiroLive-ServiceCenter abgerufen werden können, zu entnehmen).

2.5 Ticketversicherung
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. Bei Verhinderung aus triftigem Grund (nachfolgend genannt), erhält der Berechtigte den Eintrittspreis abzüglich eines Selbstbehaltes (20 % des Ticketpreises / mindestens 10 Euro) auf das GiroLive-Konto erstattet: Ein Attest oder ein entsprechendes Dokument muss vorgelegt werden.

Eintritt des Versicherungsfalls (triftige Gründe):
• Erkrankung des Berechtigten oder eines minderjährigen Kindes
• 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 sind den AVB für die Ticketversicherung, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können, zu entnehmen.)

2.6. Garantieverlängerung

Der Berechtigte kann die Herstellergarantie seiner Elektrogeräte des privaten, häuslichen Gebrauchs mit GiroLive um ein Jahr auf maximal vier Jahre erhöhen (Smartphones und Handys ausgeschlossen).

Die Registrierung der Geräte erfolgt im Internet unter girolive.de. Alternativ kann ein entsprechendes Formular über die GiroLive-ServiceHotline beantragt werden. Im Garantiefall nimmt der Berechtigte Kontakt zur GiroLive-ServiceHotline auf. Bei Schadensübernahme erfolgt die Regulierung durch eine Gutschrift auf das GiroLive-Konto des Berechtigten.

Voraussetzungen:
• Registrierung des Geräts es innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum
• 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 werden die Kaufquittung bzw. der Kartenzahlbeleg und der Kontoauszug der Buchung sowie der Garantieschein im Original benötigt.
(Weitere Informationen sind den AVB für die Garantieverlängerung, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können, zu entnehmen.)

2.7. GiroLive-Türöffnungs-Notdienst
Kann der Berechtigte aufgrund des Verlustes oder Defekts des Wohnungsschlüssels nicht in seinen Hauptwohnsitz gelangen, organisiert das GiroLive-ServiceCenter 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, sofern der Berechtigte den Notfall vorher der GiroLive-ServiceHotline (0541 324-4567) gemeldet hat.

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

2.8. GiroLive-Handwerker-Soforthilfe
Die GiroLive-Handwerker-Soforthilfe ist für den Berechtigten 24 Stunden am Tag über die GiroLive-ServiceHotline zu erreichen. Der Versicherungsschutz umfasst die Übernahme der Kosten der Notreparatur einschließlich mitgeführter Kleinteile sowie die Fahrtkosten des beauftragten Dienstleistungsbetriebes bis zu max. EUR 500,- je Versicherungsfall.

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 sind den AVB für die Handwerker-Soforthilfe, welche unter girolive.de oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können, zu entnehmen.)

Die Übernahme von Kosten gemäß Ziffer 2.7 und 2.8 ist begrenzt auf insgesamt zwei Versicherungsfälle pro Versicherungsjahr.