

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert



Die AGB für das mehr&wert-Programm

1. Kundenvorteil

Alle Mitglieder im mehr&wert-Programm (nachfolgend Berechtigte) können an exklusiven Veranstaltungen teilnehmen, sich schnell und umfassend informieren, sparen Geld und vor allem Zeit. Die Serviceleistungen können von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr, bei Notfällen (je nach Leistungspaket Kartenschutzprogramm, Dokumentensicherung, Notfallbargeld) 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr unter ☎ 01802 – 7005 77 oder ☎ 0641 – 7005 2626 in Anspruch genommen werden.

2. Leistungsbausteine

Innerhalb der Leistungsbausteine behält sich die Volksbank Mittelhessen (nachfolgend Volksbank) das Recht vor, den Umfang der Dienste jederzeit in für das Mitglied zumutbarer Weise zu aktualisieren oder zu reduzieren. Ebenso bleibt das Recht vorbehalten, einem Berechtigten die Nutzung der Serviceleistungen aus wichtigem Grund zu untersagen.

3. Inanspruchnahme der Leistung

3.1. Voraussetzung

Zur Inanspruchnahme der einzelnen Leistung im Rahmen des jeweiligen mehr&wert-Programms ist die rechtsverbindliche Unterschrift auf einem Antrag für das mehr&wert-Programm Voraussetzung. Die einzelnen Leistungen werden, gemäß den Leistungsbeschreibungen, dem Berechtigten der Volksbank oder deren Vertragspartnern erbracht. Entsprechend der o.g. Bedingungen und den aktuellen Leistungsbeschreibungen können die einzelnen Leistungen auf folgenden unterschiedlichen Zugangswegen in Anspruch genommen werden.

3.2. Telefonische Inanspruchnahme

Telefonisch über das mehr&wert-Servicecenter. Der Berechtigte muss ein persönliches Passwort durch Anruf im mehr&wert-Servicecenter oder schriftliche Übermittlung einrichten lassen und sich damit für die Erteilung zukünftiger Aufträge im Rahmen seines mehr&wert-Programms legitimieren. Aufträge und sonstige Mitteilungen hat er nunmehr unter Angabe seiner Kontonummer und des Passwortes aufzugeben. Jeder Berechtigte kann sein Passwort durch das mehr&wert-Servicecenter unter ☎ 01802 – 7005 77 oder ☎ 0641 – 7005 2626 sperren lassen. Ein neues Kennwort ist in diesem Falle zeitnah mit der Volksbank zu vereinbaren.

3.3. Inanspruchnahme per E-Mail

3.3.1. Ohne zertifizierte Signatur

Der Berechtigte kann die Leistungen in Anspruch nehmen, soweit hierzu keine schriftliche Vereinbarung erforderlich ist (vgl. Ziffer 3.5.). Durch eine ungeschützte Übermittlung der E-Mail ist es Dritten möglich, das Passwort auszuspähen und die Leistungen in Anspruch zu nehmen. Alle Berechtigten eines Kontos tragen als Gesamtschuldner die Haftung für die Schäden, die durch eine ungeschützte Übermittlung der E-Mail entstehen. Soweit die Volksbank zur Verursachung beitrug, haftet sie entsprechend dem Anteil ihres Mitverschuldens.

3.3.2. Mit zertifizierter Signatur

Der Berechtigte kann die Leistungen in Anspruch nehmen, soweit die Volksbank sowie etwaige mit der Durchführung der Leistung beauftragte Dritte technisch in der Lage sind, zertifizier-

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert

te E-Mails zu verarbeiten. Sofern dies nicht der Fall ist, wird die Volksbank den Berechtigten unverzüglich hierauf hinweisen und alternative Zugangswege anbieten.

3.4. Inanspruchnahme über Internet

Der Berechtigte kann die Leistungen in Anspruch nehmen, soweit hierzu keine schriftliche Vereinbarung erforderlich ist. Der Kunde hat im eigenen Interesse Maßnahmen zu ergreifen, die der Abwehr möglicher Angriffe durch Computerviren bzw. sogenannter „Trojanischer Pferde“ dienen. Durch eine ungeschützte Übermittlung der Daten oder einem nicht sorgfältigen Umgang mit den Daten ist es Dritten möglich, das Passwort auszuspähen und die Leistungen in Anspruch zu nehmen. Alle Berechtigten eines Kontos tragen als Gesamtschuldner die Haftung für die Schäden, die durch daraus resultierende unberechtigte Inanspruchnahme der Leistungen entstehen. Soweit die Volksbank zu der Verursachung dieses Schadens beitrug, haftet sie entsprechend dem Anteil ihres Mitverschuldens.

3.5. Schriftliche Inanspruchnahme

Für einige Leistungen ist es erforderlich, dass der Berechtigte eine gesonderte schriftliche Vereinbarung abschließt. Gegebenenfalls hat sich der Berechtigte vor Abschluss dieser zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung als anspruchsberechtigt auszuweisen.

3.6. Persönliche Inanspruchnahme

Einige Leistungen beansprucht der Berechtigte persönlich bei Drittunternehmen. Hierfür ist die Anspruchsberechtigung durch den Schlüsselanhänger des mehr&wert-Programms nachzuweisen, ggf. ein Gutschein aus dem Serviceheft zusätzlich vorzulegen.

4. Serviceprovider

Beistandsleistungen werden von der R+V Servicecenter GmbH, Abraham-Lincoln-Str. 11 in 65189 Wiesbaden, erbracht und sind für Berechtigte mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Allgemeine Servicebedingungen von Beistandsleistungen gelten bei ständigem Wohnsitz in Deutschland.

4.1. Beistands- und Versicherungsleistungen

4.1.1. Gegenstand

Der Serviceprovider erbringt Beistandsleistungen in Form von Assistancemaßnahmen (4.1.9.a-d), in Notfällen, die der berechtigten Person zustoßen.

4.1.2. Versicherte Personen

Berechtigt sind alle Personen gemäß Ziffer 1 sowie deren als anspruchsberechtigt schriftlich bei der Volksbank registrierte Ehepartner.

4.1.3. Örtlicher / zeitlicher Geltungsbereich

4.1.3.1.

Für Beistandsleistungen, die während einer Auslandsreise in Anspruch genommen werden können, besteht Versicherungsschutz für die ersten 45 Tage dieser Reise. Leistungsanspruch besteht hierbei nur für private Auslandsreisen. Beruflich bedingte Reisen sind insoweit ausgeschlossen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert

4.1.3.2.

Der Leistungsanspruch besteht wie es in der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Beistandsleistung als örtlicher bzw. zeitlicher Geltungsbereich definiert wurde.

4.1.4. Risikoausschlüsse

Kein Leistungsanspruch besteht

- a) für Schäden, die durch Aufruhr, Terror, innere Unruhen, Kriegereignisse, Kernenergie, Verfügungen von hoher Hand oder Erdbeben unmittelbar oder mittelbar verursacht worden sind; es sei denn, dass die berechnigte Person nachweist, dass der Schaden mit diesen Ereignissen in keinem Zusammenhang steht. Bei inneren Unruhen (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen anlässlich von Zusammenrottung, Krawall oder Tumult) besteht ein Leistungsanspruch nur, wenn die berechnigte Person glaubhaft darlegt, alle zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung des Schadens getroffen zu haben. Wird eine berechnigte Person außerhalb der Bundesrepublik Deutschland von einem dieser Ereignisse überrascht, setzen die Leistungen des Serviceproviders erst 14 Tage nach erstmaligem Auftreten aus.
- b) für Ereignisse, die auf die vorsätzliche Begehung von Straftaten oder den Versuch dazu oder auf schwere Trunkenheit, Drogenkonsum oder Arzneimittelmisbrauch zurückzuführen sind.

4.1.5. Obliegenheiten

Die berechnigte Person hat bei Eintritt des Leistungsfalles...

- a) diesen unverzüglich unter ☎ 01802 – 7005 77 oder ☎ 0641 – 7005 2626 anzuzeigen.
- b) den Schaden nach Möglichkeit abzuwenden oder zu mindern und dabei die Weisungen des Serviceproviders zu befolgen.
- c) dem Serviceprovider jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Leistungspflicht zu gestatten und jede hierzu dienliche Auskunft (auf Verlangen schriftlich, vollständig und wahrheitsgemäß) zu erteilen und Originalbelege beizufügen.
- d) dem Serviceprovider seinen Namen, seine Adresse und seine Kontonummer (Versicherungsnummer) mitzuteilen.
- e) dem Serviceprovider auf Wunsch seine Hausbank zu benennen (**Notfallbargeld**).
- f) bei Schäden gemäß Ziffer 4.1.9. (Vorschuss von Reisezahlungsmitteln) entsprechende Schuldanerkenntnisse abzugeben für die durch den Serviceprovider verauslagten Beträge.

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert

4.1.6. Haftungsausschluss

Der Serviceprovider kann nicht haftbar gemacht werden für Verzögerungen oder Verhinderungen bei Erbringung der in diesen Bedingungen versprochenen Beistandsleistungen im Fall von: Streik, Explosion, Aufstand, inneren Unruhen, Freiheitsbeschränkungen, Sabotage, Terrorismus, Bürgerkrieg, Krieg, Atom- oder Kernenergiestrahlungen, Radioaktivität oder in jedem anderen Fall höherer Gewalt wie Überschwemmungen, Erdbeben oder sonstigen Naturkatastrophen.

4.1.7. Abtretung

Die Ansprüche aus dieser Vereinbarung können vor ihrer endgültigen Feststellung ohne ausdrückliche Genehmigung des Serviceproviders weder abgetreten noch verpfändet werden.

4.1.8. Ansprüche gegenüber Dritten/Subsidiarität

Ein Leistungsanspruch besteht subsidiär zu anderweitigen Ansprüchen aus bestehenden Versicherungen oder sonstigen Verträgen über die Erbringung von Beistandsleistungen, das heißt sofern Versicherungsschutz oder ein sonstiger Leistungsanspruch für dieselbe Gefahr auch noch bei einem anderen Serviceprovider oder einem Versicherer besteht, geht der anderweitige Vertrag diesem Vertrag vor. Dem Berechtigten steht es jedoch frei, welchem Serviceprovider oder Versicherer er den Schadensfall anzeigt. Meldet er den Schaden der Volksbank, dann wird diese insoweit auch in Vorleistung treten. Der Anspruch auf Ersatz des Schadens bzw. auf Leistungserbringung geht insoweit auf die Volksbank über, sofern diese in Vorleistung getreten ist. Die berechtigte Person ist verpflichtet, der Volksbank sämtliche bestehenden Verträge über Beistandsleistungen oder entsprechende Versicherungen mit den jeweiligen Daten wie Name, Adresse, Vertrags- oder Versicherungsnummer mitzuteilen.

4.1.9. Assistenzleistungen

Der Serviceprovider steht den berechtigten Personen rund um die Uhr in Notsituationen mit folgenden Leistungen zur Verfügung:

a) Kredit-, SIM- und Zahlungskartensicherung

Nach Registrierung der Daten der Kredit-, SIM- oder Zahlungskarten per Zusendung des von der berechtigten Person ausgefüllten Registrierungsformulars an den Serviceprovider Veranlassung der Sperrung der betroffenen Karte und - auf Wunsch des Versicherten - Auftrag zur Ausstellung einer Ersatzkarte.

b) Dokumentensicherung

Nach Registrierung der Dokumente per Zusendung des von der berechtigten Person ausgefüllten Registrierungsformulars sowie der entsprechenden Dokumentenkopien an den Serviceprovider Übermittlung der Dokumentenkopien an den vom Berechtigten gewünschten Ort.

c) Notfallbargeld

Zahlung eines Notfallbargeldbetrages von bis zu 1.500,00 € nach den folgenden Bedingungen:

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert

1. Der Serviceprovider gewährt der berechtigten Person Unterstützung bei vollständigem Verlust seines Bargelds und sonstiger Reisezahlungsmittel während eines Aufenthalts im Ausland.
2. Der Verlust des Bargeldes und der Reisezahlungsmittel ist binnen 24 Stunden ab dem Bemerkten des Verlustes telefonisch über die Notrufnummer ☎ 01802 – 7005 77 oder ☎ 0641 – 7005 2626 anzumelden.
3. Im Fall eines ordnungsgemäß gemeldeten Bargeldverlustes (durch Raub, Diebstahl oder sonstigen Verlust) durch die berechnigte Person versucht der Serviceprovider binnen 24 Stunden ab Eingang der Meldung durch die berechnigte Person durch Kontaktaufnahme mit deren Hausbank die Bereitstellung von Barmitteln durch die Hausbank an die berechnigte Person zu bewerkstelligen.
4. Misslingt die Beschaffung von Geldmitteln über die Hausbank der berechtigten Person, stellt der Serviceprovider auf dem für ihren Aufenthaltsort schnellstmöglichen Zahlungsweg ein rückzahlbares Darlehen in Höhe von bis zu 1.500,- EUR pro Auslandsreise zur Verfügung.
5. Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Darlehens ist, dass der Verlust unverzüglich gemeldet wird. Des Weiteren ist die Übersendung der Kopie einer polizeilichen Anzeige über den Verlust des Bargeldes und der sonstigen Reisezahlungsmittel sowie ein Nachweis über die Höhe des zum Zeitpunkt des Abhandenkommens vorhandenen Bargelds vorzulegen.
6. Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Bargelddarlehens ist ferner, dass sich die berechnigte Person außerhalb ihres Hauptwohnsitzes im Ausland befindet.
7. Die Gewährung eines rückzahlbaren Darlehens in Höhe von bis zu 1.500,- EUR erfolgt für die angebrochene Reise nur, wenn alle während einer früheren Reise ausgezahlten Darlehensbeträge bereits zurückgezahlt wurden. Die Beweislast für die Rückzahlung trägt die berechnigte Person.
8. Die Rückzahlung eines gewährten Darlehens ist von der berechtigten Person unmittelbar nach Rückkehr von der Reise, während der ihr das Darlehen gewährt wurde, in bis zu drei aufeinander folgenden Monatsraten auf das für die Darlehensrückzahlung angegebene Konto des Serviceproviders zu zahlen. Die Rückzahlung bzw. Zahlung der ersten Monatsrate erfolgt spätestens 4 Wochen nach Rückkehr von der Reise.
9. Bei Vorliegen aller oben genannter Voraussetzungen wird das Darlehen in vereinbarter Höhe dann gewährt und ausgezahlt, wenn die berechnigte Person eine ihr für diesen Fall übermittelte vorformulierte Erklärung unterzeichnet zurückgesandt hat. Für diese Darlehensvereinbarung wird der Kommunikationsweg der Faxübermittlung vereinbart.

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert

d) 24 Stunden Schlüsseldienst

Die Anspruchsberechtigung gilt nur für den Wohnsitz im Geschäftsgebiet der Volksbank Mittelhessen des gemeldeten Karteninhabers. Kann die anspruchsberechtigte Person wegen Verlust oder Diebstahl ihrer Wohnungs- bzw. Hausschlüssel ihre Wohnung bzw. ihr Haus nicht betreten, so organisiert der Serviceprovider einen Schlüsseldienst. Die Volksbank Mittelhessen übernimmt die entstehenden Kosten für Anfahrt sowie Öffnen der Wohnungs- bzw. Haustür bis zu maximal 125,00 Euro inkl. MwSt. Die Kosten für Material, Ersatzteile, neue Schlösser bzw. Ersatzschlüssel werden nicht übernommen. Die Volksbank Mittelhessen übernimmt maximal einen Schaden pro Jahr und Kunde.

4.1.10. Anzeigen und Willenserklärungen

Alle Anzeigen und Willenserklärungen gelten dem Serviceprovider und der Volksbank Mittelhessen als zugegangen, sobald sie der R+V Servicecenter GmbH, Abraham-Lincoln-Str. 11 in 65189 Wiesbaden, zugegangen sind.

4.1.11. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Auf den vorliegenden Vertrag über die Erbringung von Beistandsleistungen findet deutsches Recht Anwendung, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Der Gerichtsstand ist Gießen.

4.2. Reklamationen

Wenn Sie mit der Betreuung der internen Kooperationspartner nicht zufrieden sind oder Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auftreten, können Sie sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BAFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn wenden.

5. Sorgfaltspflichten und Obliegenheiten

Die Leistungen können nur in Verbindung mit dem mehr&wert-Programm genutzt werden. Als Legitimationsausweis dient der ausgegebene Schlüsselanhänger. Bei Verlust des Schlüsselanhängers ist das mehr&wert-Servicecenter (01802 – 7005 77 oder 0641 – 7005 2626) nach Möglichkeit unverzüglich telefonisch zu benachrichtigen. Alle Aufträge sind ordnungsgemäß, vollständig und unmissverständlich zu erteilen. Dies gilt insbesondere für die telefonische Auftragserteilung im Servicecenter. Bei Unklarheiten, z.B. nicht vollständig ausgefüllten Anträgen, wird das Servicecenter den Auftraggeber unverzüglich telefonisch oder schriftlich hierüber informieren. Die Volksbank behält sich das Recht vor, den Auftrag bis zur Einholung einer Bestätigung zurückzustellen. Übrige Bedingungen, Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen werden Ihnen von der Volksbank auf geeignete Weise rechtzeitig schriftlich bekanntgegeben. Sie gelten als genehmigt, wenn Sie nicht innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe schriftlich Widerspruch erheben, worauf die Volksbank Sie bei Bekanntgabe besonders hinweisen wird.

6. Entgelt, Zahlungen

Entgelte für Inanspruchnahme externer Leistungen werden per Rechnung, im Lastschriftverfahren eingezogen oder über die Kreditkarte abgebucht (nicht immer alle Varianten möglich). Im Falle des Verzuges werden Ihnen Verzugszinsen von 2%-Punkten über dem aktuellen Basiszinssatz berechnet.

Allgemeine Geschäftsbedingungen mehr&wert

7. Leistungspflicht

Bei Mitgliedern ist die Beibehaltung der zur kostenlosen Nutzung des Leistungsumfangs berechtigenden Kundenbeziehung zur Volksbank die Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Serviceleistungen.

8. Datenschutz

Die Volksbank ist bevollmächtigt, Daten im Rahmen der Leistungserbringung weiterzugeben.

9. Haftung

9.1. Haftung der Volksbank

Die Volksbank haftet im Rahmen des von ihr zu vertretenden Verschuldens nur in dem Maße, in dem sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat. Die Haftung der Volksbank beschränkt sich bei Leistungen Dritter auf die sorgfältige Auswahl der jeweiligen Vertragsunternehmen. Im Übrigen haftet die Volksbank für eigene Mitarbeiter oder für Erfüllungsgehilfen nur, soweit diese vorsätzlich oder grob fahrlässig handelten und auch nur für Schäden, die bei Auftrags- und Auskunftserteilung für die Volksbank erkennbar waren.

9.2. Haftung der Kooperationspartner

Für die externen Leistungen gelten die Vertragsbedingungen der jeweiligen Leistungsanbieter. Diese werden Ihnen auf Anfrage im Servicecenter mitgeteilt bzw. zugesandt. Einwände oder Ansprüche sind unmittelbar beim jeweiligen Leistungsanbieter anzubringen.

9.3. Haftung bei Störung während der Übermittlung von Aufträgen

Für Störungen bei der Übermittlung von Aufträgen, insbesondere für den Fall, dass das mehr&wert-Servicecenter vorübergehend oder auf Dauer aus technischen Gründen nicht erreichbar ist, haftet die Volksbank sowie deren Vertragspartner nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Für Störungen der Online-Zugänge (E-Mail und Internet), insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu den Serviceleistungen vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, haftet die Volksbank nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Die Volksbank ist berechtigt, den Zugang zum Servicepaket zu sperren, wenn der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung besteht, die nicht durch die Volksbank verschuldet wurde. Die Aufhebung der Sperre ist nur nach einem schriftlichen Antrag des Mitglieds bei der Volksbank möglich.

9.4. Haftung des Kunden

Bei schuldhafter Verletzung der Sorgfaltspflichten des Kunden hat dieser den daraus entstandenen Schaden zu tragen. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn er sein Passwort an unberechtigte Personen weitergibt, bzw. dieses nicht ändern lässt, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte Kenntnis des Passwortes erlangt haben.

10. Mehrhaber-Hotline

Das mehr&wert-Programm bietet den Kunden weltweit unter zwei Telefonnummern Zugang zu exklusiven Dienstleistungen. Die Volksbank und ihre Partner stehen für hohe Kundenzufriedenheit und sind dafür bekannt, dass ein hochqualifiziertes und -motiviertes Team ausgezeichnetes leistet. Wenn Sie trotzdem mit der Betreuung nicht zufrieden sind oder Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auftreten, wenden Sie sich bitte an das mehr&wert-Servicecenter.
