

Registriert in Österreich: Handelsgericht Wien, FN 101528 g, UID-Nr. ATU 15366306  
Firmensitz: ERGO Center, Businesspark Marximum/Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien

Die Angaben in diesem Produktinformationsblatt stellen lediglich einen vereinfachten Überblick zum Vertragsinhalt der Transportversicherung dar. Dieses Produktinformationsblatt zusammen mit dem Versicherungsschein, den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und der Originalrechnung ergibt den vollständigen Versicherungsvertrag. Der Versicherungsschein wird mit Bezahlen des Versicherungsproduktes wirksam.

### Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Die Transportversicherung ist eine Sachversicherung, bei der ein gekauftes Gerät/Geräte-Set durch Bezahlung einer Prämie gegen bestimmte Schäden, die während der Laufzeit des Versicherungsvertrages am Gerät/Geräte-Set eintreten, versichert wird.



#### Was ist versichert?

Versicherungsschutz besteht für das Elektrogerät bzw. Elektrogeräte-Set beim Eigentransport und der Montage gegen die Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Gerätes/Geräte-Sets durch Unfall, Bruch, Sturz, Fall oder unsachgemäße Handhabung (Sachschäden).

Welche Kosten übernehmen wir?

- ✓ Wir übernehmen die Kosten für die Reparatur Ihres beschädigten Geräts.
- ✓ Bei einem Totalschaden erhalten Sie den Brutto-Verkaufspreis als Geldersatz.

Wie hoch ist die Versicherungssumme?

- ✓ Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Elektrogerätes.



#### Was ist nicht versichert?

- ✗ Vorsätzliche Handlungen
- ✗ Liegenlassen, Vergessen oder Verlieren
- ✗ höhere Gewalt und Überflutungen
- ✗ Schäden durch Tiere



#### Gibt es Deckungsbeschränkungen?

- ! Schäden, für die ein Dritter im Rahmen gesetzlicher oder vertraglicher Bestimmungen (Herstellergarantie) zu haften hat



#### Wo bin ich versichert?

- ✓ Österreich



## Welche Verpflichtungen habe ich?

- Jeder Schaden muss klein gehalten und dem Schadedienstleister schriftlich innerhalb von 3 Tagen unter [www.smartprotect.at](http://www.smartprotect.at) gemeldet werden.
- An der Feststellung des Schadenfalles und seiner Folgen ist mitzuwirken (z.B.: Erteilung von Auskünften und Überlassung von Originalbelegen).
- Vor Beginn einer Reparatur ist die Zustimmung des von ERGO beauftragten Schadedienstleisters einzuholen.



## Wann und wie zahle ich?

- Die Prämie ist bei Kauf des Gerätes/Geräte-Sets an der Kassa des Verkäufers zu bezahlen.



## Wann beginnt und endet die Deckung?

### Beginn:

- Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Kauf des Neugeräts und Bezahlung der Einmalprämie im Markt.

### Ende:

- Der Versicherungsschutz endet nach erfolgreichem Transport und Montage am Bestimmungsort, spätestens jedoch 10 Tage ab Kauf des Neugeräts.
- Im Falle eines Totalschadens endet der Versicherungsschutz durch Anerkennung oder Ablehnung.



## Wie kann ich den Vertrag kündigen?

- Der Versicherungsschutz endet automatisch.

## Versicherungsschein für Eigentransport und Montage

**Der Versicherungsschein wird mit Bezahlen des Versicherungsproduktes wirksam.**

### Was ist versichert.

Versichert ist das auf der Rechnung mit dem Versicherungsprodukt Eigentransport- und Montageversicherung angeführte Elektrogerät bzw. Elektrogeräte-Set beim Eigentransport und der Montage gegen die Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Elektrogerätes durch Unfall, Bruch, Sturz, Fall oder unsachgemäße Handhabung.

### Was ist nicht versichert.

Nicht versichert sind Schäden als Folge von:

- vorsätzlichem Handeln;
- Handlungen eines Dritten;
- Abhandenkommen des versicherten Elektrogerätes durch Liegenlassen, Vergessen oder Verlieren;
- höherer Gewalt oder Überflutungen;
- Veränderungen am versicherten Elektrogerät, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind.

Weiters nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- die durch Tiere verursacht werden;
- die aus Serienfehlern resultieren, die zu einer Rückrufaktion führen;
- die unter die gesetzliche Gewährleistung oder die vertragliche Garantie eines Dritten (z. B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- die unmittelbar auf Alterung oder übermäßigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurückzuführen sind;
- die auf einen vor dem Schadenfall bereits bekannten Produktions- oder Materialfehler zurückzuführen sind;
- die auf einen nicht bestimmungsgemäßen oder übermäßigen Gebrauch des versicherten Elektrogerätes gemäß Herstellerangaben zurückzuführen sind.

Weiters nicht versichert sind:

- Gebrauchsspuren und kosmetische Schäden, die nicht die Funktion des Gerätes beeinflussen (Kratzer, Dellen, Beulen, Lackierungen, dekorative Ausstattungen usw.);
- Einbrennschäden an Bildschirmen (permanente Nachbilder) sowie Clouding (Taschenlampeneffekt: Bildung von hellen Lichtflecken am Fernseh Bildschirm oder Monitor);
- Schäden durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand, innere Unruhen und terroristische Gewalthandlungen;

- Schäden durch Kernenergie, nukleare Strahlungen oder radioaktive Substanzen;
- Leuchtmittel, Verbrauchsmaterialien, Tinte, Toner, Trommeln, Sicherungen usw., Schäden an Software (auch Betriebssysteme, Treiber, Hilfsprogramme), Datenrettung, Senderspeicher, Sendersortierung, Wiedereinspielung von Daten, Datenwiederbeschaffung etc., zusätzlich gekaufte Zubehör, Kompatibilitätsprobleme mit anderen Geräten (auch wenn sie vom Verkäufer stammen).

Für Vermögensschaden, entgangenen Gewinn, Haftpflichtschäden, ideelle Schäden und mittelbare Schäden (Folgeschäden) besteht keine Deckung. Ebenfalls ausgeschlossen sind Schäden, bei welchen der Reparaturprozess nicht über ERGO Versicherung AG abgewickelt wird.

### Leistungen im Schadenfall.

Im Fall von Schäden, die kein Totalschaden sind, leisten wir die Kosten der Reparatur des Gerätes. Assistance-Leistungen ab Kaufdatum (Pick-Up Service der notwendigen Transportkosten im Schadenfall). Im Totalschadenfall erfolgt eine Auszahlung in der Höhe von 100% des ursprünglichen Geräte-Bruttopreises.

### Höhe der Prämie.

Die Prämie ist auf der Rechnung ausgewiesen. Der Gerätepreis ist der auf der Rechnung ausgewiesene Verkaufspreis inkl. Steuer.

### Versicherungssumme.

Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Gerätes.

### Beginn bzw. Ende des Versicherungsschutzes.

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Kauf des Elektrogerätes zusammen mit der Geräteversicherung und der Bezahlung der Einmalprämie im Markt. Der Versicherungsschutz endet nach erfolgtem Transport zum und Montage am Bestimmungsort automatisch, spätestens jedoch 10 Tage nach der Übernahme des Neugerätes.

### Erster Ansprechpartner zu Produkt, Vertrag, Kündigung und Schaden.

Sie können sich bei jeglichen Fragen zum Produkt, Vertrag, Kündigung oder im Schadenfall in Ihrem Markt melden. Des Weiteren sind wir für Ihre Anliegen auch unter folgenden Kontaktmöglichkeiten erreichbar:

**MediaMarkt, Tel.: 01 54699, kundenservice@mediamarkt.at,  
Mo–Fr 08:00 – 20:00 Uhr, Sa 08:00–17:00 Uhr**

#### **Weitere Möglichkeiten zur Schadenmeldung:**

Der Schadenfall ist unverzüglich an AQILO Business Consulting GmbH, Mooslackengasse 17, 1190 Wien, unter smartprotect.at oder telefonisch unter 0800 700 788 zu melden. Pflichten des Versicherungsnehmers bei Eintritt eines Schadens.

Der Schadenfall ist unverzüglich und vor der Reparatur (spätestens drei Tage nach Bekanntwerden) schriftlich zu melden (siehe Punkt „Erster Ansprechpartner zu Produkt, Vertrag, Kündigung und Schaden.“). Der Beleg (Originalrechnung) ist einzureichen und, sofern verlangt, das zugestellte Schadenformular ausgefüllt zu retournieren.

Der Versicherungsnehmer hat dem Vermittler und/oder Schadenregulierer unverzüglich jede Auskunft in Schriftform zu erteilen und die angeforderten Belege beizubringen. Verletzt der Versicherungsnehmer eine der angeführten Obliegenheiten grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist der Versicherer leistungsfrei.

#### **Datenschutzrechtliche Informationen.**

Im Schadenfall erheben wir Ihre personenbezogenen Daten, um Ihren Leistungsanspruch zu prüfen und Ihren Schaden gemäß Vertrag abzuwickeln. Die Daten werden durch den Vermittler und/oder unseren Schadenregulierer AQILO aufgenommen und ausschließlich zur Schadenbearbeitung und in weiterer Folge zu statistischen Zwecken verarbeitet. Folgende personenbezogenen Daten werden im Schadenfall von AQILO zur Gänze oder teilweise erhoben: Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail Adresse, Rechnungsinformationen.

Zur Schadenabrechnung werden von AQILO an ERGO Rechnungsnummer, Schadendatum, Meldedatum, Leistungsbetrag und Schadenursache weitergeleitet und verarbeitet. Weitere datenschutzrechtliche Informationen finden Sie auf unserer Website unter ergo-versicherung.at/rechtliche-hinweise.

#### **Versicherung, Vermittler, Schadenregulierer.**

Das Versicherungsunternehmen, mit dem der Versicherungsvertrag zu Stande kommt, ist ERGO Versicherung AG, ERGO Center, Businesspark Marximum/Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien, Firmenbuchnummer 101528 g, service@ergo-versicherung.at

Die Versicherungsvermittlung erfolgt durch den Verkäufer (Übergeber der Versicherungsunterlagen) im Wege des Annex-Vertriebes mit dem Verkauf des versicherten Gerätes/Geräte-Sets. Verkäufer ist die in der Originalrechnung aufscheinende Gesellschaft von MediaMarktSaturn bzw. im Online-Vertrieb die MS E-Commerce GmbH, SCS Bürocenter B2, 2334 Vösendorf, Firmenbuchnummer 332512 p, kundenservice@mediamarkt.at

Der Schadenregulierer ist AQILO Business Consulting GmbH, Mooslackengasse 17, 1190 Wien, Firmenbuchnummer 170057 i, schaden@aqilo.com, smartprotect.at, GISA-Zahl 31730822. AQILO Business Consulting GmbH ist von ERGO Versicherung AG mit der Schadenregulierung beauftragt.



Dr. Philipp Wassenberg  
Vorstand



Mag. Christian Noisternig  
Vorstand

## **Allgemeine Versicherungsbedingungen für Eigentransport- & Montageversicherung**

### **1. Beginn und Dauer der Versicherung**

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Kauf des versicherten Neugerätes zusammen mit der Transport- und Montageversicherung und der sofortigen Bezahlung der Prämie. Der Versicherungsschutz endet nach erfolgtem Transport zum und Montage am Bestimmungsort automatisch, spätestens jedoch 10 Tage nach der Übernahme des Neugerätes.

### **2. Versicherung, Vermittler, Dienstleister**

Das Versicherungsunternehmen, mit dem der Versicherungsvertrag zu Stande kommt, ist ERGO Versicherung AG, ERGO Center, Businesspark Marximum/Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien, Firmenbuchnummer 101528 g, service@ergo-versicherung.at, ergo-versicherung.at

Die Versicherungsvermittlung erfolgt durch den Verkäufer (Übergeber der Versicherungsunterlagen) im Wege des Annex-Vertriebes mit dem Verkauf des versicherten Elektrogerätes. Verkäufer (Übergeber der Versicherungsunterlagen) ist die in der Originalrechnung aufscheinende Gesellschaft von MediaMarktSaturn bzw. im Online-Vertrieb die MS E-Commerce GmbH, SCS Bürocenter B2, 2334 Vösendorf, Firmenbuchnummer 332512 p, kundenservice@mediamarkt.at

Der Schadenregulierer ist AQILO Business Consulting GmbH, Mooslackengasse 17, 1190 Wien, Firmenbuchnummer 170057 i, schaden@aqilo.com,

smartprotect.at, GISA-Zahl 31730822. AQILO Business Consulting GmbH ist von ERGO Versicherung AG mit der Schadenbearbeitung beauftragt.

### **3. Örtlicher Geltungsbereich**

Der Versicherungsschutz gilt in Österreich.

### **4. Versichertes Gerät**

Versichert ist das auf der Rechnung mit dem Versicherungsprodukt Eigentransport- und Montageversicherung mit Marke, Type und Seriennummer angeführte Elektrogerät samt Originalzubehör.

### **5. Versicherte Ereignisse**

Versichert ist das auf der Rechnung mit dem Versicherungsprodukt Eigentransport- und Montageversicherung angeführte Elektrogerät bzw. Elektrogeräteset beim Eigentransport und der Montage gegen die Beschädigung oder Zerstörung des versicherten Elektrogerätes durch Unfall, Bruch, Sturz, Fall oder unsachgemäße Handhabung. Assistance-Leistungen ab Kaufdatum (Pick-Up Service der notwendigen Transportkosten im Schadenfall).

### **6. Ausschlüsse**

Nicht versichert sind Schäden als Folge von:

- vorsätzlichem Handeln;

- Handlungen eines Dritten;
- Abhandenkommen des versicherten Elektrogerätes durch Liegenlassen, Vergessen oder Verlieren;
- höherer Gewalt oder Überflutungen;
- Veränderungen am versicherten Elektrogerät, die nicht vom Hersteller oder Verkäufer zugelassen sind.

Weiters nicht versichert sind Schäden und Mängel:

- die durch Tiere verursacht werden;
- die aus Serienfehlern resultieren, die zu einer Rückrufaktion führen;
- die unter die gesetzliche Gewährleistung oder die vertragliche Garantie eines Dritten (z.B. Hersteller oder Verkäufer) fallen;
- die durch anderweitige Versicherungsverträge versichert sind;
- die unmittelbar auf Alterung oder übermäßigen Ansatz von Schmutz oder sonstigen Ablagerungen zurückzuführen sind;
- die auf einen vor dem Schadenfall bereits bekannten Produktions- oder Materialfehler zurückzuführen sind;
- die auf einen nicht bestimmungsgemäßen oder übermäßigen Gebrauch des versicherten Elektrogerätes gemäß Herstellerangaben zurückzuführen sind.

Weiters nicht versichert sind:

- Gebrauchsspuren und kosmetische Schäden, die nicht die Funktion des Elektrogerätes beeinflussen (Kratzer, Dellen, Beulen, Lackierungen, dekorative Ausstattungen usw.);
- Einbrennschäden an Bildschirmen (permanente Nachbilder) sowie Clouding (Taschenlampeneffekt: Bildung von hellen Lichtflecken am Fernsehbildschirm oder Monitor);
- Schäden durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion, Aufstand, innere Unruhen und terroristische Gewalttaten;
- Schäden durch Kernenergie, nukleare Strahlungen der radioaktiven Substanzen;
- Leuchtmittel, Verbrauchsmaterialien, Tinte, Toner, Trommeln, Sicherungen usw., Schäden an Software (auch Betriebssysteme, Treiber, Hilfsprogramme), Datenrettung, Senderspeicher, Sendersortierung, Wiedereinspielung von Daten, Datenwiederbeschaffung etc., zusätzlich gekauftes Zubehör, Kompatibilitätsprobleme mit anderen Geräten (auch wenn sie vom Verkäufer stammen). Für Vermögensschaden, entgangenen Gewinn, Haftpflichtschäden, ideelle Schäden und mittelbare Schäden (Folgeschäden) besteht keine Deckung. Ebenfalls ausgeschlossen sind Schäden, bei welchen der Reparaturprozess nicht über ERGO Versicherung AG abgewickelt wird.

## 7. Versicherungssumme

Die Versicherungssumme entspricht dem Kaufpreis des versicherten Elektrogerätes.

## 8. Leistungen im Schadenfall

Im Fall von Schäden, die kein Totalschaden sind, leisten wir - nach erfolgter Deckungsprüfung - die Kosten der von uns in Auftrag gegebenen Reparatur des Elektrogerätes. Entschädigt werden alle für die Wiederherstellung des betriebsfertigen Zustandes notwendigen Aufwendungen, insbesondere Kosten für Ersatzteile sowie Lohnkosten beim vom Versicherungsdienstleister beauftragten oder namhaft gemachten Reparaturunternehmen.

Im Totalschadenfall erfolgt eine Auszahlung in der Höhe von 100% des ursprünglichen Geräte-Bruttopreises.

Ein Totalschaden liegt dann vor, wenn ein zur Reparatur des Elektrogerätes benötigtes Ersatzteil nicht verfügbar ist (wenn die beauftragte Reparaturwerkstatt das Ersatzteil nicht lagernd hat und dieses auch nicht innerhalb von 15 Werktagen zu objektiv marktüblichen Konditionen beziehen kann) oder wenn die Reparaturkosten den Zeitwert des Gerätes übersteigen würden (eine diesbezügliche Beurteilung erfolgt durch den Versicherer bzw. durch den vom Versicherer mit der Schadenerledigung beauftragten Schadenregulierer).

## 9. Höchstentschädigungsgrenze im Schadenfall

Je Schadenfall ist die maximale Leistung von ERGO Versicherung AG auf den ursprünglichen Kaufpreis des versicherten Gerätes beschränkt.

## 10. Generelle Obliegenheiten

Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, sich über die Betriebs- und Wartungsvorschriften der Hersteller des versicherten Gerätes zu informieren und diese zu beachten.

## 11. Schadenregulierer

Schadenfälle werden durch AQILO Business Consulting GmbH, Mooslackengasse 17, 1190 Wien, bearbeitet.

## 12. Obliegenheiten im Schadenfall

Der Schadenfall ist unverzüglich (spätestens 3 Tage nach Bekanntwerden) in Ihrem Markt oder an AQILO Business Consulting GmbH, Mooslackengasse 17, 1190 Wien, unter smartprotect.at oder telefonisch unter 0800 700 788 zu melden, die gewünschten Belege (Originalrechnung) einzureichen und, sofern verlangt, das zugestellte Schadenformular ausgefüllt zu retournieren.

Der Versicherungsnehmer hat

dem Versicherungsdienstleister unverzüglich jede Auskunft in geschriebener Form (z.B. E-Mail, Brief, Fax) zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist; jede Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens zu gestatten; vom Versicherer angeforderte Belege beizubringen.

Verletzt der Versicherungsnehmer eine der angeführten Obliegenheiten grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist der Versicherer leistungsfrei. Der Versicherer ist von der Entschädigungspflicht frei, wenn der Versicherungsnehmer den Versicherer oder seine Bevollmächtigten arglistig über Tatsachen, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von Bedeutung sind, täuscht oder zu täuschen versucht oder den Schaden vorsätzlich herbeiführt. Versicherungsschutz besteht nur, falls nicht durch eine andere Versicherung Versicherungsschutz gegeben ist.

## 13. Ansprüche gegenüber Dritten und anderen Leistungserbringern

Erbringt ERGO Versicherung AG Leistungen, für die der Versicherungsnehmer auch bei Dritten oder anderen Leistungserbringern hätte Ansprüche geltend machen können, gehen diese Ansprüche zum Zeitpunkt der Leistungserbringung auf ERGO Versicherung AG über. Bestehen Ansprüche gegenüber Dritten oder anderen Leistungserbringern, beschränkt sich die Deckung aus diesem Vertrag auf den Teil der Leistung, der die Leistungen aus anderen Verträgen übersteigt.

## 14. Rücktrittsrecht(e) des Versicherungsnehmers: Rücktrittsrecht nach § 5c Versicherungsvertragsgesetz Belehrung über das Rücktrittsrecht

- (1) Sie können von Ihrem Versicherungsvertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in geschriebener Form (z. B. Brief, Fax, E-Mail) zurücktreten.
- (2) Die Rücktrittsfrist beginnt mit der Verständigung vom Zustandekommen des Versicherungsvertrages (= Zusendung der Polize bzw. Versicherungsschein), jedoch nicht, bevor Sie den Versicherungsschein und die Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Prämienfestsetzung oder -änderung und diese Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.
- (3) Die Rücktrittserklärung ist zu richten an: ERGO Versicherung AG, ERGO Center, Businesspark Marximum/Objekt 3, Modocenterstraße 17, 1110 Wien; Fax 01 27 444 6010, E-Mail: service@ergo-versicherung.at. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass Sie die Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden. Die Erklärung ist auch wirksam, wenn sie in den Machtbereich Ihres Versicherungsververtreters gelangt.
- (4) Mit dem Rücktritt enden ein allfällig bereits gewährter Versicherungsschutz und Ihre künftigen Verpflichtungen aus dem Versicherungsvertrag. Hat der Versicherer bereits Deckung gewährt, so gebührt ihm eine der Deckungsdauer entsprechende Prämie. Wenn Sie bereits Prämien an den Versicherer geleistet haben, die über diese Prämie hinausgehen, so hat sie Ihnen der Versicherer ohne Abzüge zurückzuzahlen.
- (5) Ihr Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen Monat, nachdem Sie den Versicherungsschein einschließlich dieser Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

## Rücktrittsrecht nach § 8 Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz

Sofern Ihr Vertrag im Wege des Fernabsatzes (d.h. z.B. über Internet, E-Mail, Direct-Mail) abgeschlossen wurde, gilt - wenn Sie Verbraucher sind - auch folgendes Rücktrittsrecht nach § 8 Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz: § 8.

- (1) Der Verbraucher kann vom Vertrag oder seiner Vertragserklärung bis zum Ablauf der in Abs. 2 genannten Fristen zurücktreten.
- (2) Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage [...]. Die Frist ist jedenfalls gewahrt, wenn der Rücktritt schriftlich oder auf einem anderen, dem Empfänger zur Verfügung stehenden und zugänglichen dauerhaften Datenträger erklärt und diese Erklärung vor dem Ablauf der Frist abgesendet wird.
- (3) Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. [...]

- (4) Hat aber der Verbraucher die Vertragsbedingungen und Vertriebsinformationen erst nach Vertragsabschluss erhalten, so beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt aller dieser Bedingungen und Informationen.
- (5) Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Erfüllung des Vertrags erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen werden.

#### **15. Beschwerden; Bezeichnung und Anschrift der Aufsichtsbehörde**

Für Beschwerden verfügt die ERGO Versicherung AG über ein Beschwerdeverfahren, in das Sie auf unserer Homepage unter [ergo-versicherung.at/service/beschwerdeverfahren](http://ergo-versicherung.at/service/beschwerdeverfahren) Einsicht nehmen können. Im Rahmen dieses Beschwerdeverfahrens können Sie sich mittels der dort genannten Kontaktmöglichkeiten persönlich, telefonisch, per Brief, Fax, E-Mail oder über das Online-Beschwerdeformular an uns wenden.

Sollten Sie Fragen oder sonstige Anliegen haben, bitten wir Sie, sich an unsere Servicestellen in unserer Direktion, ERGO Center, Businesspark Marximum/Objekt 3, Modecenterstraße 17, 1110 Wien, E-Mail: [service@ergo-versicherung.at](mailto:service@ergo-versicherung.at), zu wenden oder uns unter der Telefonnummer 0800 224422 anzurufen. Wir rufen Sie auch gerne zurück.

Sie können Ihre Beschwerde auch an die Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, Abteilung III/3, Stubenring 1, 1010 Wien, 01 71100-862501 oder 862504 [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at) richten.

Sollten Sie sich in Ihrem Grundrecht auf Datenschutz verletzt fühlen, können Sie Ihre Beschwerde an die Datenschutzbehörde, 1030 Wien, Barichgasse 40-42, [dsb.gv.at](http://dsb.gv.at), richten.

Beschwerden zur Beratung über ein Versicherungsprodukt können Sie an die Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, unter [bmdw.gv.at](http://bmdw.gv.at) richten.

Im Falle von Streitigkeiten können Sie sich als Verbraucher unter [verbraucherschlichtung.at](http://verbraucherschlichtung.at), E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at), an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäft wenden. ERGO Versicherung AG ist rechtlich nicht verpflichtet, an diesem Verfahren teilzunehmen. Betrifft Ihre Beschwerde Vertragsabschlüsse im Internet (E-Commerce), kann zur Beilegung von Streitigkeiten auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Streitbeilegungsplattform [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr), E-Mail: [odr@europakonsument.at](mailto:odr@europakonsument.at), genutzt werden.

Sie haben auch die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten. Aufsichtsbehörde ist die Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, [fma.gv.at](http://fma.gv.at), Tel. 01 24959-0, Fax 01 24959-5499.