

## **Nutzungsbedingungen für das Kundenportal der AGILA Haustierversicherung AG**

Die nachfolgenden Bedingungen sind Grundlage der Nutzung des unter [www.agila.de](http://www.agila.de) abrufbaren Kundenportals durch den Nutzer. Das Kundenportal ist ein kostenloses Angebot der AGILA Haustierversicherung AG, Breite Straße 6-8, 30159 Hannover (nachfolgend auch „AGILA“) und richtet sich ausschließlich an Versicherungsnehmer der AGILA.

Für die Nutzung des Kundenportals ist ein Internetzugang notwendig, für den möglicherweise Entgelte durch den jeweiligen Anbieter erhoben werden.

### **1. Nutzungsberechtigung**

- 1.1. Zur Nutzung des unter [www.agila.de](http://www.agila.de) abrufbaren Kundenportals berechtigt sind ausschließlich Versicherungsnehmer der AGILA, die für die Nutzung des Kundenportals freigeschaltet wurden.
- 1.2. Die Nutzung des Kundenportals setzt die Eröffnung eines Benutzerkontos, eine entsprechende Nutzungsvereinbarung und die Anerkennung dieser Nutzungsbedingungen durch den Nutzer voraus. Diese Nutzungsbedingungen können heruntergeladen und/oder ausgedruckt werden. Die Nutzungsvereinbarung kommt auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen durch die Registrierung des Kunden und die entsprechende Freischaltung für das Kundenportal durch AGILA zustande.
- 1.3. Die Freischaltung des Nutzers liegt im Ermessen der AGILA. Ein Anspruch auf Abschluss einer Nutzungsvereinbarung oder auf Nutzung des Kundenportals besteht nicht.

### **2. Registrierung und Freischaltung**

- 2.1. Die Registrierung für das Kundenportal erfolgt grundsätzlich auf elektronischem Wege.
- 2.2. Für die Registrierung erforderlich ist die Eingabe persönlicher Daten des Nutzers. Hierzu zählen insbesondere die Vertrags- oder Mandatsreferenznummer, ggf. ein individueller Zugangscode, das Geburtsdatum, die Postleitzahl sowie die E-Mail-Adresse des Nutzers. Der Nutzer kann die von ihm eingegebenen Daten vor dem Absenden jederzeit korrigieren.
- 2.3. Im Rahmen der Registrierung für das Kundenportal notwendig sind weiterhin die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse und die Vergabe eines durch den Nutzer selbst gewählten und den vorgegebenen Sicherheitskriterien entsprechenden Passworts.

### **3. Zugang zum Kundenportal**

- 3.1. Der Zugang zum Kundenportal erfordert die Eingabe der im Rahmen der Registrierung durch den Nutzer angegebenen E-Mail-Adresse und des gewählten Passworts (persönliche Zugangsdaten).

- 3.2. Für den Fall, dass der Kunde das von ihm vergebene Passwort vergisst, kann er durch eine entsprechende Funktion unter Angabe seiner E-Mail-Adresse im Kundenportal ein neues Passwort anfordern. Das neue Passwort wird dem Kunden an die dem Benutzerkonto zugeordnete E-Mail-Adresse versendet.

#### **4. Umfang der Leistungen**

- 4.1. AGILA bietet den nutzungsberechtigten Nutzern über das unter [www.agila.de](http://www.agila.de) abrufbare Kundenportal die Möglichkeit, bestimmte Funktionen und Dienste zu nutzen.

Zu den Funktionen und Diensten des Kundenportals gehören u.a.:

- Übersicht über alle bestehenden Vertragsverhältnisse
- Übersicht über einzelne Vertragsverhältnisse
- Anzeige eingereicherter Rechnungen (bei Tierkranken- oder Operationskostenschutzverträge)
- Dokumentenerstellung (z.B. Vertragsübernahmeformular)
- Änderung der Bankverbindung
- Hochladen von Rechnungen (Tierkranken- und Operationskostenschutzverträge)
- Schadensmeldung (Haftpflicht- und Privathaftpflichtschutzverträge)
- Hochladen eines Bildes des versicherten Tiers
- Änderung der persönlichen Daten
- Änderung des Passworts

- 4.2. Es besteht kein Anspruch auf die Nutzung eines bestimmten Dienstes oder einer bestimmten Funktion. AGILA behält sich vor, den Umfang der im Kundenportal angebotenen Funktionen und Dienste jederzeit zu erweitern, zu beschränken oder einzelne Funktionen oder Dienste ganz einzustellen.

- 4.3. Die dem Nutzer im Kundenportal angezeigten Vertragsinformationen dienen lediglich der Übersicht des Nutzers. Maßgeblich für die Rechtsbeziehungen zwischen der AGILA als Versicherer und dem Nutzer als Versicherungsnehmer sind die jeweiligen Vertragsdokumente (z.B. Versicherungspolice, Versicherungsbedingungen).

#### **5. Sorgfaltspflichten des Nutzers**

- 5.1. Der Nutzer ist verpflichtet, seine persönlichen Zugangsdaten, insbesondere das gewählte Passwort, geheim zu halten, d.h. Dritten nicht zugänglich zu machen. Hat der Nutzer Grund zu der Annahme, dass sich ein Dritter unberechtigt Zugang zu seinem Benutzerkonto verschafft hat, so ist der Nutzer verpflichtet, AGILA hierüber unverzüglich in Kenntnis zu setzen und sein Passwort zu ändern.

- 5.2. Der Nutzer wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die erfolgreiche Eingabe der dem Benutzerkonto zugeordneten Kombination aus E-Mail-Adresse und Passwort gegenüber AGILA als Legitimation für sämtliches (rechtsgeschäftliches) Handeln gilt. Dementsprechend wirken über das Kundenportal abgegebene oder empfangene Willenserklärungen und vorgenommene Handlungen für und gegen den Nutzer.

- 5.3. Der Nutzer ist gehalten, die von ihm im Kundenportal gemachten Angaben und eingegebenen Daten stets auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit hin zu überprüfen und auf dem aktuellen Stand zu halten.

## **6. Willenserklärungen, Mitteilungen und Vertragskommunikation**

- 6.1. Über das Kundenportal kann dem Nutzer die Möglichkeit eröffnet werden, rechtsverbindliche Willenserklärungen oder Mitteilungen zu versenden, in Empfang zu nehmen und/oder Dokumente aufzurufen (Vertragskommunikation). Eine Abweichung von den gesetzlich zwingenden Formvorschriften erfolgt dabei ausdrücklich nur zu Gunsten des Nutzers (z.B. Kündigung eines Vertragsverhältnisses durch den Nutzer). Die AGILA bleibt an die gesetzlichen Formvorschriften oder etwaig vereinbarte vertragliche Schriftformerfordernisse gebunden. Mit der Registrierung des Benutzerkontos erklärt sich der Nutzer damit einverstanden, dass ihm Willenserklärungen, Mitteilungen und Dokumente über das Kundenportal zugestellt werden und die Vertragskommunikation ausschließlich über das Kundenportal erfolgen kann.
- 6.2. Willenserklärungen der AGILA, auch solche, die der Textform bedürfen, können dem Nutzer über das Kundenportal als herunterladbare und/oder ausdruckbare Datei bereitgestellt werden.

## **7. Kündigung**

- 7.1. Der Nutzer ist jederzeit zur Kündigung der Vereinbarung über die Nutzung des Kundenportals berechtigt.
- 7.2. AGILA kann die Nutzungsvereinbarung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Ein zur außerordentlichen Kündigung berechtigender Grund liegt insbesondere vor, wenn der Nutzer wiederholt gegen seine Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen verstößt, unberechtigten Dritten Zugang zum Kundenportal verschafft oder bewusst unrichtige Daten im Kundenportal hinterlegt.
- 7.3. Im Falle der Kündigung wird das Benutzerkonto des Nutzers unwiderruflich gelöscht.
- 7.4. Die Nutzungsvereinbarung endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf spätestens mit Beendigung des Versicherungsvertrags.

## **8. Sperrung des Benutzerkontos**

AGILA ist berechtigt, das Benutzerkonto und damit den Zugang zum Kundenportal zu sperren, wenn Grund zur Annahme einer missbräuchlichen Nutzung besteht.

## **9. Online-Streitbeilegungsplattform**

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege (zum Beispiel über unsere Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbeilegungsplattform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

## **10. Haftung**

- 10.1. Die Haftung von AGILA gegenüber dem Nutzer ist ausgeschlossen. AGILA haftet jedoch unbeschränkt für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch AGILA oder ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Weiterhin haftet AGILA, beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden, für leicht fahrlässige Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind dabei solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- 10.2. AGILA übernimmt keine Haftung für die Verfügbarkeit des Kundenportals. Der Zugang zum Kundenportal kann infolge von Serverausfällen, technischen Störungen oder aus sonstigen Gründen nur eingeschränkt oder gar nicht möglich sein.
- 10.3. Der Nutzer haftet, insbesondere bei Verletzung der ihm obliegenden Sorgfaltspflichten oder einer Verletzung der Geheimhaltungspflicht (Ziffer 5), nach den gesetzlichen Vorschriften.

## **11. Änderungsvorbehalt**

AGILA behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen unter Einhaltung einer angemessenen Frist an die rechtliche Entwicklung und an das Leistungsangebot des Kundenportals anzupassen. Der Nutzer wird spätestens zwei Wochen vor Wirksamwerden der Anpassung in elektronischer Form (z.B. E-Mail) auf die Anpassung hingewiesen. Die Anpassung der Nutzungsbedingungen gilt als genehmigt, wenn der Nutzer ihr nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang des Hinweises in Textform widersprochen hat.

## **12. Anwendbares Recht**

Diese Nutzungsbedingungen unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Stand: November 2020