

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## TCS Home

Produktversion 2020 / Ausgabe 09.2023



### Inhaltsverzeichnis

Kundeninformation	2
1. Leistungsträger	3
2. Gedeckte Personen und Eigenschaften	3
3. Örtlicher Geltungsbereich	3
4. Zeitlicher Geltungsbereich	3
5. Gedeckte Pannen	3
6. Gedeckte Anlagen und Einrichtungen	3
7. Leistungen	3
8. Allgemeine Leistungsausschlüsse	4
9. Haftungsausschluss	4
10. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Leistungen	4
11. Subsidiaritätsklausel und Leistungsabtretung	4
12. Rückerstattung bei fehlender Deckung	4
13. Mitteilungen	4
14. Gerichtsstand und anwendbares Recht	4

Der Touring Club Schweiz (TCS), ein nicht gewinnorientierter Verein im Sinne der Art. 60ff. ZGB, bezweckt die Wahrung der Rechte und Interessen seiner Mitglieder im Strassenverkehr und im Bereich der Mobilität im Allgemeinen. Er kann für seine Mitglieder Dienstleistungen in den Bereichen Hilfe, Schutz, Beratung, Sicherheit, Umwelt und Information, Tourismus und Freizeit erbringen.

Der TCS bietet seinen Mitgliedern für ihr Einfamilienhaus oder Stockwerkeigentum in ausgewählten Gemeinden eine Pannenhilfe für ihr Zuhause an. Zusätzlich gilt das Angebot für Gebäude von TCS Mitgliedern, welche ihr Einfamilienhaus oder Stockwerkeigentum unbefristet und privat vermieten.

Die Leistungen und die Bedingungen für ihre Inanspruchnahme sind nachfolgend beschrieben.

Um die Lesbarkeit dieses Dokuments zu erleichtern, haben wir uns entschieden, für alle personenbezogenen Bezeichnungen die männliche Form zu verwenden. Selbstverständlich gelten sie auch für unsere weiblichen Mitglieder.

## Kundeninformation

Liebe Kundin, lieber Kunde

Die Kundeninformation gibt Ihnen einen vereinfachten Überblick der wichtigsten Vertragsinhalte. Die Rechte und Pflichten zwischen den Vertragsparteien werden in den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geregelt.

### Was ist TCS Home ?

Der Touring Club Schweiz (TCS) bietet seinen Mitgliedern für ihr Einfamilienhaus oder ihr Stockwerkeigentum eine Pannenhilfe für Zuhause an. TCS Home beinhaltet ebenfalls, in Zusammenarbeit mit der TAS Versicherungen AG (nachstehend «TAS»), Leistungen aus dem Bereich Schadenversicherung.

### Wer kann TCS Home erwerben ?

TCS Home kann nur von TCS-Mitgliedern erworben werden.

### Wer ist gedeckt?

Der Kunde ist als Eigentümer eines von ihm selbst verwalteten und ordnungsgemäss beim TCS registrierten Einfamilienhauses oder Stockwerkeigentums gedeckt. Die Deckung gilt auch, wenn das TCS Mitglied sein Eigentum unbefristet und privat vermietet.

### Welche Einrichtungen sind gedeckt?

Gedeckt sind, im Einfamilienhaus oder Stockwerkeigentum der berechtigten Person, fest installierte Anlagen bzw. Haushaltsgeräte sowie Dach, Fenster und Türen.

### Welche Risiken sind gedeckt ?

TCS Home deckt die Pannen der gedeckten Einrichtungen, die während der Laufzeit des Vertrages eintreten. Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhersehbare Versagen einer gedeckten Installation bzw. eines gedeckten Geräts, das deren Funktionsweise einschränkt.

### Welche Leistungen werden erbracht?

TCS Home erbringt folgende Leistungen :

- Telefonische Pannenhilfe (TCS)
- Organisation eines dringenden Handwerkereinsatzes (TCS)
- Kostenbeteiligung bei dringenden Handwerkereinsätzen (TAS)

### Welches sind die wichtigsten Ausschlüsse?

TCS Home übernimmt nur die Kosten im Zusammenhang mit dem dringenden Handwerkereinsatz (Anfahrt, 45 Minuten Arbeitszeit und ggf. Kleinmaterial). Die Kosten von weiteren Reparaturen, die zur Wiederherstellung der vollen Funktionsfähigkeit erforderlich sind, trägt der Kunde selbst.

Es besteht keine Deckung bei Pannen oder Kosten, welche solidarisch von mehreren Eigentümern z.B. beim Stockwerkeigentum getragen werden müssen.

Weitere Leistungsausschlüsse sind in den AGB beige gekennzeichnet.

### Wann beginnt und endet die Deckung?

Im ersten Jahr tritt die Deckung am Folgetag nach Eingang der vollständigen Bezahlung der Gebühr in Kraft, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Beginn und Ende der Deckung gehen aus dem Deckungsnachweis hervor. Die Deckung ist ein Jahr gültig. Der zugrundeliegende Vertrag verlängert sich anschliessend stillschweigend von Jahr zu Jahr, sofern er nicht schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, gekündigt wird:

1 Tag vor der jährlichen Fälligkeit durch den Kunden;

30 Tage vor der jährlichen Fälligkeit durch den TCS.

### Können Sie den Versicherungsvertrag widerrufen?

Sie können den Versicherungsvertrag innerhalb von 14 Tagen nach Ihrer Zustimmung (Unterbreitung Ihres Antrags zum Vertragsabschluss oder Annahme des Vertrags) widerrufen. Der Widerruf muss schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, erfolgen. Die Parteien müssen bereits empfangene Leistungen zurückerstatten.

### An wen wenden Sie sich für die Inanspruchnahme von Leistungen?

Benötigen Sie Pannenhilfe für Ihr Zuhause, bitte kontaktieren Sie unverzüglich die TCS Einsatzzentrale unter der Telefonnummer 0800 201 201.

### Welches sind die Pflichten der gedeckten Person im Schadenfall?

Der gedeckten Person obliegt eine Melde- und Belegpflicht sowie eine Pflicht zur Minderung des Schadens.

### Wie verwenden wir Ihre Daten?

Der Verantwortliche für die Bearbeitung der persönlichen Daten ist der jeweilige Leistungserbringer. Für Fragen im Zusammenhang mit dem Datenschutz, Auskünfte über gespeicherte Daten, deren Berichtigung und Löschung, können sich die Begünstigten an den Datenschutzbeauftragten wenden, per E-mail an: [dataprotection@tcs.ch](mailto:dataprotection@tcs.ch) oder per Post an: Touring Club Suisse (TCS), Legal&Compliance, Conseiller interne à la protection des données, case postale 820, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

Bei den verarbeiteten Daten handelt es sich um Stammdaten (Identifikations- und Kontaktdaten) und um Daten im Zusammenhang mit den Leistungen (Schadendaten sowie Beschreibung der Panne, betroffene Einrichtung usw.). Diese Daten werden hauptsächlich zur Erfüllung des Vertrags verwendet. Sie werden ebenfalls zur Weiterentwicklung des Produkts sowie zu statistischen und zu Marketingzwecken innerhalb der TCS-Gruppe genutzt.

Ein- und ausgehende Telefongespräche können zur Sicherstellung der Effizienz der Hilfeleistungen und zur Qualitätssicherung (Ausbildung) sowie aus Beweisgründen aufgezeichnet werden.

Der Verantwortliche für die Bearbeitung der persönlichen Daten kann die Daten an Dritte (z.B. Handwerker, Versicherungsgesellschaften, Behörden) in der Schweiz und im Ausland übermitteln oder bei diesen erheben. Darüber hinaus kann der für die Verarbeitung Verantwortliche die Daten an Unterauftragnehmer übermitteln, die verpflichtet sind, die Daten gemäss den oben genannten Zwecken zu verarbeiten und angemessene Sicherheitsmassnahmen zu ergreifen.

Die Daten werden in Rechenzentren in der Schweiz und der Europäischen Union (Deutschland und Frankreich) gespeichert. Die Daten können ausserdem ins Ausland übermittelt werden, falls dies zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich sein sollte. Die Daten werden so lange aufbewahrt wie dies zur Erfüllung der obengenannten Zwecke, aus rechtlichen Gründen (z.B. die zur Wahrung der rechtliche Aufbewahrungsfrist gem. Art. 958f OR) oder zur Wahrung berechtigter Interessen des TCS (z.B. bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Forderungen) erforderlich ist.

Bitte nehmen Sie auch von unserer allgemeinen Erklärung zum Datenschutz auf unserer Internetseite Kenntnis (<https://www.tcs.ch/de/datenschutz.php>).

## 1. Leistungsträger

TCS Home ist ein Produkt des Touring Club Schweiz (TCS), angeboten in Zusammenarbeit mit der TAS Versicherungen AG.

Die telefonische Pannenhilfe (Ziff. 7.1) wird vom TCS erbracht, Handwerkereinsätze (Ziff. 7.2) werden vom TCS organisiert und von TCS-Handwerkern oder dem Partnernetzwerk vorgenommen.

Für die Kostenbeteiligung bei Handwerkereinsätzen (Ziff. 7.3) ist Risikoträgerin die TAS Versicherungen AG (nachfolgend TAS), Chemin de Blandonnet 4, Postfach 820, 1214 Vernier GE, mit der der TCS einen Kollektivversicherungsvertrag abgeschlossen hat, dessen wesentliche Bestimmungen in diesen AGB wiedergegeben werden. Der TCS ist der Versicherungsnehmer, die versicherte Person ist das TCS-Mitglied, das TCS Home erworben hat (nachfolgend als «Kunde» bezeichnet).

## 2. Gedeckte Personen und Eigenschaften

Gedeckt ist der Kunde als Eigentümer eines von ihm selbst verwalteten und ordnungsgemäss beim TCS registrierten Einfamilienhauses oder Stockwerkeigentums in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein. Die Deckung gilt auch, wenn das TCS Mitglied sein Eigentum unbefristet und privat vermietet. Ausgeschlossen ist die gewerbliche Vermietung einschliesslich der Vermietung über Airbnb oder vergleichbare Plattformen. Pro vermietetem Objekt muss je ein TCS-Home Dienstleistungspaket erworben werden und der Name des Mieters bei der Bestellung angegeben werden.

## 3. Örtlicher Geltungsbereich

TCS Home kann nur von TCS-Mitgliedern erworben werden, die in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein wohnen oder deren Wohneigentum sich in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein befindet.

## 4. Zeitlicher Geltungsbereich

Im ersten Jahr tritt die Deckung am Folgetag nach Eingang der vollständigen Bezahlung der Gebühr in Kraft, soweit nicht anders vereinbart wurde. Das Datum des Deckungsbeginns geht aus dem Deckungsnachweis hervor. Die Deckung ist ein Jahr gültig. Der zugrundeliegende Vertrag verlängert sich anschliessend stillschweigend von Jahr zu Jahr, sofern er nicht schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, gekündigt wird:

- 1 Tag vor der jährlichen Fälligkeit durch den Kunden;
- 30 Tage vor der jährlichen Fälligkeit durch den TCS.

Für die weiteren Jahre ist die Gebühr im Voraus bis am Tag des Vertragsablaufs zu bezahlen. Bei einer Gebührenänderung teilt der TCS dem Kunden spätestens 30 Tage vor Vertragsablauf die neue Gebühr mit. Wenn der Kunde den Vertrag nicht spätestens bei Vertragsablauf kündigt, gilt die neue Gebühr als akzeptiert.

Die üblichen Einsatzzeiten bei Pannen und Services sind von 7:30 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr. Wochenenden und folgende Feiertage sind ausgeschlossen: Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, 25. und 26. Dezember sowie lokale Feiertage.

Für dringende Notfälle gilt eine uneingeschränkte Servicezeit. Die Beurteilung der Dringlichkeit (Notfall) liegt beim TCS Experten. Bei unklarer Situation wird dazu der aufgebote TCS Handwerker oder der vom Kunden eingetragene und für den Vorfall geeignete Handwerker mit dem Kunden telefonische Rücksprache nehmen.

## 5. Gedeckte Pannen

Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhersehbare Versagen einer gedeckten Installation bzw. eines Geräts (Ziffer 6), die dessen Funktionsweise einschränkt.

## 6. Gedeckte Anlagen und Einrichtungen

Gedeckt sind im Einfamilienhaus oder Stockwerkeigentum der berechtigten Person fest installierte Anlagen bzw. Haushaltsgeräte sowie Dach, Fenster und Türen.

Nicht gedeckt sind

- Schäden an Anlagen und Geräten ausserhalb der Mauern des gedeckten Gebäudes (Gärten, verstopfte Wasser- und Abwasserleitung ausserhalb des Hauses,) Schäden an Gemeinschaftsanlagen beim Stockwerkeigentum;
- Lose angeschlossene, d.h. nicht fest installierte Elektrogeräte insbesondere Consumer Electronics wie z.B. TV, Computer, Game Station;
- LAN-/WLAN Installationen.

## 7. Leistungen

### 7.1 Telefonische Pannenhilfe

Die Experten in der TCS Einsatzzentrale stehen der gedeckten Person 24 Stunden pro Tag und 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr mit Rat zur Seite. Ziel ist es, schon beim ersten telefonischen Gespräch zu helfen, die Panne zu beheben oder zumindest Folgeschäden zu vermeiden und zu verringern.

### 7.2 Organisation eines dringenden Handwerkereinsatzes

Über einen dringenden Einsatz eines Handwerkers ausserhalb der normalen Arbeitszeiten, d.h. von 12:00 bis 13:00 Uhr und 17:00 bis 7:30 Uhr sowie an allgemeinen Feiertagen und Wochenenden entscheidet abschliessend der TCS Experte am Telefon. Bei unklarer Situation wird dazu der aufgebote TCS Handwerker oder ein Vertragspartner des TCS mit dem Kunden telefonische Rücksprache nehmen. Die Auswahl der Einsatzmittel liegt ausschliesslich in der Kompetenz des TCS Experten am Telefon.

Bei defekten Haushaltsgeräten wird zunächst der Kundendienst des Herstellers kontaktiert.

### 7.3 Kostenbeteiligung bei dringenden Handwerkereinsätzen

Ziel des Handwerkereinsatzes ist die Soforthilfe, d.h. die Wiederherstellung der wesentlichen Funktionen. Die TAS Versicherungen AG übernimmt pro Vertragsjahr maximal zweimal die mit einem von der TCS-Einsatzzentrale organisierten Handwerkereinsatz von bis zu 45 Minuten vor Ort verbundenen Kosten (An- und Rückfahrt, Analyse- und Arbeitszeit, üblicherweise vom Handwerker mitgeführtes Kleinmaterial).

Die Kosten von weiteren Reparaturen, die zur Wiederherstellung der vollen Funktionsfähigkeit erforderlich sind, trägt der Kunde selbst.

Die Kostenbeteiligung ist ausserdem ausgeschlossen im Zusammenhang mit

- Service-/Unterhalts- und Wartungsarbeiten;
- Standschäden durch den Nichtgebrauch von gedeckten Anlagen und Geräten;
- dem vollständige Ersatz von kompletten Anlagen und Geräten oder ihrer Teilerneuerung (gleichzeitiger Ersatz mehrerer Teile mit unterschiedlichen Funktionen);

- der Ersatz ganzer Elemente von Heizungsanlagen wie z.B. des Ölbrenners, Kompressors oder der Leitungen von Bodenheizungen und von Wärmepumpen wie z.B. des Kompressors sowie der Ersatz von Sonden ausserhalb des Heizungsraums;
- die Kosten von Verbrauchsstoffen wie Heizöl, Gas und Kältemittel;
- der Ersatz von Folgeschäden (bspw. Gipser- und Malerarbeiten nach Wasserrohrbruch, Ersatz des Inhalts von Kühlgeräten);

## 8. Allgemeine Leistungsausschlüsse

Keine Leistungen werden gewährt:

- bei Pannen oder Kosten welche solidarisch von mehreren Eigentümern z.B. beim Stockwerkeigentum getragen werden müssen.
- bei der Verletzung grundsätzlicher Sorgfaltspflichten betreffend den Zustand der gedeckten Installation bzw. des gedeckten Gebäudes bzw. Schadens (Missachtung der Richtlinien des Herstellers betr. Wartung und Unterhalt, unsachgemässe Bedienung, Eigenreparaturen);
- bei vorsätzlicher Herbeiführung des Ereignisses;
- bei Zuwiderhandlung gegen die Obliegenheiten bei der Anforderung von Hilfeleistungen (keine vorgängige Information der Einsatzzentrale usw.), zur Minderung des Schadens und zur Einreichung von Originalbelegen (Art. 10.1.3);
- falls die Sicherheit der TCS Handwerker bei der Anreise und/oder beim Einsatz vor Ort nicht gewährleistet ist (z.B. nach einem Brand, einer Explosion, einer Überschwemmung usw.);
- wenn im Katastrophenfall zivile oder militärische Behörden für die Organisation, Koordination und Kostenübernahme von Notfallmassnahmen verantwortlich sind.

## 9. Haftungsausschluss

**Die Leistung des TCS beschränkt sich auf die Empfehlung eines qualifizierten Handwerkers, die der TAS Versicherungen AG auf die Kostenbeteiligung. Der TCS und die TAS Versicherungen AG haften folglich nicht für die ordnungsgemässe Vertragserfüllung durch diese Handwerker.**

## 10. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Leistungen

### 10.1 Vorgängige Kontaktaufnahme und Kostengutsprache

Voraussetzung für die Inanspruchnahme aller Leistungen ist die vorherige Kontaktaufnahme mit der Einsatzzentrale des TCS.

Die TCS-Einsatzzentrale ist telefonisch über 0800 201 201 rund um die Uhr (24 Stunden) und 365 Tage im Jahr erreichbar.

### 10.2 Pflicht zur Minderung des Schadens

Die gedeckte Person ist verpflichtet, alle Massnahmen zu treffen, um die Kosten der Leistung bzw. den Schaden so gering wie möglich zu halten.

### 10.3 Rückerstattung von Kosten nur gegen Originalbelege

Sofern nichts anderes vereinbart ist, vergütet der TCS die Kosten für die Soforthilfe direkt dem aufgegebenen Handwerker. Wird die Handwerkerrechnung für die Soforthilfe zuerst an den Kunden geschickt, so kann ein Rückerstattungs-gesuch innerhalb von 30 Tagen nach Bezahlung der Rechnung durch den Kunden zusammen mit den Originalbelegen eingereicht werden.

Rückerstattungs-gesuche sind zu senden an:

Touring Club Schweiz, TCS Home,  
Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen BE.

### 10.4 Kürzung und Ausschluss bei Zuwiderhandlung

Ohne vorgängige Kontaktaufnahme bzw. Kostengutsprache (Art. 10.1) können keine Leistungen beansprucht werden.

Bei Zuwiderhandlung gegen die Obliegenheiten gemäss Art. 10.2 bis Art. 10.3 können die Leistungen gekürzt oder vollständig verweigert werden.

## 11. Subsidiaritätsklausel und Leistungsabtretung

Der TCS oder die TAS übernehmen nur dann Kosten, wenn der entstandene Schaden nicht durch einen Dritten übernommen wird (Garantie des Verkäufers und des Herstellers, Haftpflicht- und Hausratversicherungen usw.).

Hat der TCS trotzdem für einen von einem Dritten zu übernehmenden Schaden eine Leistung erbracht, ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, allfällige vom Dritten erhaltene Zahlungen an den Leistungserbringer weiterzuleiten bzw. die ihr gegen den Dritten zustehenden Rechte und Forderungen abzutreten, damit beim Dritten Regress genommen werden kann.

## 12. Rückerstattung bei fehlender Deckung

Falls der TCS oder die TAS Leistungen erbracht hat obwohl keine Deckung bestand, kann der Leistungserbringer den Wert dieser Leistungen in Rechnung stellen.

## 13. Mitteilungen

Mitteilungen an die anspruchsberechtigte Person erfolgen rechtsgültig an die letzte dem TCS bekannte Adresse. Jegliche Adressänderung ist dem TCS unverzüglich mitzuteilen.

## 14. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Bestimmungen sind die Gerichte des Kantons Genf und die Gerichte am Schweizer Wohnsitz der gedeckten Person zuständig. Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht.

**Touring Club Schweiz**  
Chemin de Blandonnet 4  
Postfach 820  
1214 Vernier / Genf  
Tel.: 0844 888 111  
[www.tcs.ch](http://www.tcs.ch)

