

# ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS LOSLEBEN PORTAL DER WIENER STÄDTISCHE VERSICHERUNG AG VIENNA INSURANCE GROUP

Version: März 2026

Diese Nutzungsbedingungen regeln die Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung des losleben Portals (im Folgenden „losleben Portal“ genannt) der WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group (im Folgenden „Wiener Städtische“ genannt).

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Dokument beziehen sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise.

## 1. Voraussetzungen

Für die Nutzung des losleben Portals (davon umfasst ist die losleben-Webversion und die losleben-App) der Wiener Städtischen muss der Nutzungsberechtigte zunächst ein losleben-Konto registrieren. Des Weiteren sind die Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen sowie die Authentifizierung des Nutzungsberechtigten beim Einloggen mittels persönlicher Identifikationsmerkmale (z.B. E-Mail-Adresse, Passwort und Bestätigungscode per E-Mail oder SMS; oder ID Austria) erforderlich. Zusätzlich muss bei Registrierung eine gesonderte Vereinbarung zur elektronischen Kommunikation akzeptiert werden, um das losleben Portal nutzen zu können (siehe Punkt 14).

## 2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst die Bereitstellung des losleben Portals durch die Wiener Städtische, über das der Nutzungsberechtigte unter anderem seine Versicherungspolizzen elektronisch zugestellt bekommt, seine abgeschlossenen Versicherungsverträge einsehen und Versicherungsfälle melden kann. Die Wiener Städtische behält sich vor, den Leistungsumfang des Portals mit zukünftigen Erweiterungen anzupassen. Die konkreten Funktionen und Services des losleben Portals werden im losleben Portal selbst detailliert beschrieben.

Die Wiener Städtische behält sich weiters das Recht vor, Updates durchzuführen, um die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten, Funktionen zu ändern, zu erweitern oder zu entfernen sowie die Wartung des losleben Portals einzustellen. Solche Änderungen werden den Nutzungsberechtigten angemessen mitgeteilt.

## 3. Urheberrecht und Nutzungsumfang

Der Nutzungsberechtigte ist dazu verpflichtet, die Informationen aus diesem Service ausschließlich für eigene Zwecke zu verwenden und versichert, dass er diese Informationen weder handelt noch gewerbsmäßig weiterverarbeitet, oder Dritten gestattet dies zu tun. Das losleben Portal und die damit verbundenen Leistungen dürfen nicht für rechtswidrige Zwecke verwendet werden, noch darf eine solche Verwendung gestattet werden.

Das Urheberrecht und alle Werknutzungsrechte (Copyright etc.) am losleben Portal der Wiener Städtischen und an den zur Verfügung gestellten Informationen, insbesondere an Grafiken, Visualisierungen, Berechnungen etc. verbleiben bei der Wiener Städtischen.

Informationen, die die Wiener Städtische von Fremdanbietern (z.B. Investmentfonds-Gesellschaft) bezieht, oder die von einem Dritten in das losleben Portal eingegeben werden und - so dies nicht offensichtlich ist - von der Wiener Städtischen als solche gekennzeichnet sind, sind der Wiener Städtischen nicht zurechenbar und werden auf Grund der Datenmenge auch nicht überprüft. Sollte die Wiener Städtische dennoch Kenntnis von der Unrichtigkeit eines zur Verfügung gestellten Inhaltes erhalten, wird sie diesen Inhalt unverzüglich richtigstellen, oder entfernen. Fremdanbietern können an Teilen des Services Schutzrechte zustehen. Der Nutzungsberechtigte darf die im losleben Portal enthaltenen Urheberrechtsvermerke und andere Hinweise auf derartige Rechte weder entfernen, noch unkenntlich machen und hat die Vorschriften der Fremdanbieter für die Verwendung der Informationen einzuhalten.

## 4. Nutzungszeiten

Der Nutzungsberechtigte kann das losleben Portal von Montag bis Sonntag zwischen 00:00 und 24:00 Uhr nutzen. Von 20:00 bis 07:00 Uhr kann es jedoch aufgrund von Wartungsarbeiten zu längeren Ladezeiten, zu Einschränkungen von Funktionen

oder zu Ausfällen kommen.

#### 5. **Nutzungsentgelt**

Die Nutzung des losleben Portals ist kostenlos. Für die Kommunikation des losleben Portals mit den Servern der Wiener Städtischen oder von Fremdanbietern können allerdings Verbindungsentgelte des jeweiligen Telekommunikationsdienstleisters des Nutzungsberechtigten anfallen. Diese sind vom Nutzungsberechtigten selbst zu tragen.

#### 6. **Nutzungsberechtigte Personen**

Die Berechtigung zur Nutzung der Leistungen im Rahmen dieser Bedingungen gilt nur für den jeweiligen Nutzungsberechtigten, der diese Nutzungsbedingungen akzeptiert hat, oder eine vom Nutzungsberechtigten bevollmächtigte Person, die zur Nutzung des losleben Portals in seinem Namen ermächtigt ist. Die bevollmächtigte Person gilt als Nutzungsberechtigter im Sinne dieser Nutzungsbedingungen.

#### 7. **Sorgfaltspflicht des Nutzungsberechtigten**

Der Nutzungsberechtigte hat dafür zu sorgen, dass die persönlichen Sicherheits- und Identifikationsmerkmale geheim gehalten und nicht an dritte Personen weitergegeben werden. Der Nutzungsberechtigte ist verpflichtet, etwaige Sicherheitshinweise im losleben Portal zu befolgen.

Die Wiener Städtische ist berechtigt, den Zugang des Nutzungsberechtigten zum losleben Portal ohne Mitwirkung des Nutzungsberechtigten zu sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Nutzung des losleben Portals dies rechtfertigen
- oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des losleben Portals bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht.

Die Wiener Städtische wird den Nutzungsberechtigten möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre telefonisch oder per E-Mail davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

Bei Verlust der persönlichen Identifikationsmerkmale oder bei Bestehen des Verdachtes, dass eine unbefugte Person von den persönlichen Identifikationsmerkmalen Kenntnis erhalten hat, ist der Nutzungsberechtigte verpflichtet, dies der Wiener Städtischen unverzüglich mitzuteilen. Der Nutzungsberechtigte kann dies gegenüber dem Kunden-Service-Center ([kundenservice@wienerstaedtische.at](mailto:kundenservice@wienerstaedtische.at)) oder seinem jeweiligen Betreuer tun. Die Wiener Städtische wird nach Eingang der Mitteilung unverzüglich die Sperre des Zuganges zum losleben Portal veranlassen.

#### 8. **Haftung des Nutzungsberechtigten**

Der Nutzungsberechtigte haftet der Wiener Städtischen für alle Schäden, die er schuldhaft oder insbesondere durch Missachtung der in diesen Nutzungsbedingungen und im losleben Portal angeführten Sorgfaltspflichten und Sicherheitsmaßnahmen verursacht hat.

Sofern der Nutzungsberechtigte seine persönlichen Sicherheits- und Identifikationsmerkmale einem Dritten überlässt oder sofern ein unberechtigter Dritter infolge einer Sorgfaltswidrigkeit des Nutzungsberechtigten Kenntnis von den persönlichen Sicherheits- und Identifikationsmerkmalen erlangt, trägt der Nutzungsberechtigte bis zur Wirksamkeit der Sperre (siehe Punkt 7.) alle Folgen und Nachteile infolge der missbräuchlichen Verwendung. Ab der Wirksamkeit einer Sperre haftet der Nutzungsberechtigte nicht mehr für danach eintretende Nachteile.

#### 9. **Haftung der Wiener Städtischen**

Die Informationen auf diesem losleben Portal wurden sorgfältig erstellt und werden laufend aktualisiert. Die Wiener Städtische versucht, das losleben Portal jederzeit zur Verfügung zu stellen, dennoch wird keine Haftung übernommen, wenn das losleben Portal ganz oder teilweise für bestimmte Zeit nicht zur Verfügung steht. Die auf dem losleben Portal enthaltenen Informationen stellen keinesfalls eine Rechts-, Anlage- oder sonstige Beratung dar. Für verbindliche Informationen zu unseren Versicherungsverträgen verweisen wir auf die Versicherungspolizzen und die diesen zugrundeliegenden Vertragsbedingungen. Für darüberhinausgehende Informationen wenden Sie sich direkt an unser Kunden-Service-Center unter [kundenservice@wienerstaedtische.at](mailto:kundenservice@wienerstaedtische.at).

Für Schäden, die durch Übermittlungsfehler entstehen, sowie für allfällige direkte oder indirekte Schäden oder Folgeschäden, die als Folge des Gebrauchs von Informationen oder Material vom losleben Portal der Wiener Städtischen oder durch Zugriff über Links auf andere Websites entstehen, haftet die Wiener Städtische bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Eine Haftung für Schäden infolge leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen – ausgenommen bei Personenschäden und bei Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz.

Die Wiener Städtische haftet nicht, wenn der Schaden durch einen unabhängigen Dritten oder sonst durch ein unabwendbares Ereignis verursacht wurde, das weder auf einem Fehler in der Beschaffenheit noch auf einem Versagen der Mittel der automationsunterstützten Datenverarbeitung der Wiener Städtischen (oder des Dienstleisters) beruht.

Haftet die Wiener Städtische unter Berücksichtigung der obenstehenden Regelungen für Schäden, so ist diese Haftung pro schädigendem Ereignis gegenüber jedem einzelnen Nutzer auf höchstens EUR 10.000,-- und überdies insgesamt gegenüber allen Nutzern auf höchstens EUR 1.000.000,-- beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilsmäßig.

Die obenstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für von der Wiener Städtischen schuldhaft verursachte

Personenschäden.

10. **Hyperlinks**

Es ist möglich, durch die auf dem losleben Portal angegebenen Hyperlinks zu anderen Websites zu gelangen, die nicht von der Wiener Städtischen betrieben werden. Solche Websites enthalten Informationen, die von unabhängigen Dritten stammen und für den Besucher dieser Website nützlich und interessant sein können. Für Inhalt und Gestaltung der jeweiligen Websites ist ausschließlich der jeweilige Anbieter verantwortlich. Die Wiener Städtische übernimmt keinerlei Haftung für solche Anbieter und die von ihnen zur Verfügung gestellten Informationen.

11. **Datensicherheit im Internet**

Das World Wide Web ist ein öffentlich zugängliches System. Jedes Mal, wenn freiwillig persönliche Informationen online preisgegeben werden, erfolgt dies auf eigenes Risiko. Die Daten des Nutzungsberechtigten können unterwegs verloren gehen oder in die Hände Unbefugter gelangen. Eine Haftung seitens der Wiener Städtischen besteht in solchen Fällen nicht.

12. **Datenschutz**

Bitte lesen Sie unsere Informationen zum Datenschutz (<https://www.wienerstaetische.at/datenschutz-informationen.html>) sowie unsere Cookie-Bestimmungen (<https://www.wienerstaetische.at/cookie-informationen.html>).

13. **Widerruf/Kündigung**

Der Nutzungsberechtigte kann die Nutzung des losleben Portals jederzeit ohne Einhaltung irgendeiner Frist beenden, indem er entweder die App von seinen Geräten endgültig deinstalliert oder seinen Web - Zugang von der Serviceline deaktivieren lässt. Mit der Deinstallation der losleben App ist die Löschung aller in der App gespeicherten Daten und Informationen verbunden. Die an andere Stellen oder Programme übertragenen Daten werden dadurch nicht berührt.

14. **Vereinbarung der elektronischen Kommunikation**

Die Vereinbarung Elektronische im Anhang bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Nutzungsberechtigten, die bei Registrierung zum losleben Portal gesondert erklärt werden muss. Durch die Vereinbarung der elektronischen Kommunikation können beide Vertragsparteien Dokumente, Erklärungen und Informationen an die jeweils andere Vertragspartei rechtsverbindlich übermitteln. Das losleben Portal ersetzt dann, soweit dies rechtlich möglich ist oder nichts davon Abweichendes vereinbart wurde, die Papierkommunikation zwischen dem Nutzungsberechtigten und der Wiener Städtischen.

Sobald die Wiener Städtische einen Anhaltspunkt für das Fehlen eines Zugangs zum Internet durch den Nutzungsberechtigten hat, wird sie versuchen, mit dem Nutzungsberechtigten auf andere Weise Kontakt aufzunehmen. Wenn auch diese Kontaktaufnahme erfolglos ist, erfolgt die Umstellung auf Papierkommunikation.

Der Nutzungsberechtigte kann die Vereinbarung der elektronischen Kommunikation jederzeit mit sofortiger Wirkung widerrufen. Die Kommunikation zwischen dem Nutzungsberechtigten und der Wiener Städtischen wird daraufhin auf Papierkommunikation umgestellt. Der Nutzungsberechtigte hat jedoch weiterhin Zugriff auf das losleben Portal und kann seine bereits im losleben Portal befindlichen Dokumente weiter einsehen.

Auch die Wiener Städtische hat das Recht, die Vereinbarung der elektronischen Kommunikation jederzeit mit sofortiger Wirkung zu widerrufen. Sie wird den Nutzungsberechtigten elektronisch über den Umstieg auf Papierkommunikation informieren.

15. **Änderungen der Nutzungsbedingungen**

Änderungen der Nutzungsbedingungen für das losleben Portal werden dem Nutzungsberechtigten zur Kenntnis gebracht. Dies kann schriftlich oder im Rahmen des losleben Portals auch in geschriebener Form geschehen. Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Nutzungsberechtigte nicht binnen einem Monat nach einer solchen Verständigung schriftlich oder in geschriebener Form widerspricht.

Die Wiener Städtische wird den Nutzungsberechtigten in der Mitteilung über die Tatsache der Änderung der Nutzungsbedingungen auch darauf aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen nach Ablauf von einem Monat ab Erhalt der Mitteilung als Zustimmung zur Änderung gilt.

16. **Schlussbestimmungen**

Es gilt für die gesamte aus der Nutzung des Nutzungsberechtigten entstehende Rechtsbeziehung ausschließlich österreichisches Recht unter gleichzeitigem Ausschluss seiner Verweisungsnormen.

Sollten einzelne Teile dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, oder sollten diese unvollständig sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt und sind so auszulegen oder zu ergänzen, dass der von dem Nutzungsberechtigten beabsichtigte Zweck in rechtlich zulässiger Weise möglichst genau erreicht wird.

17. **Anhang**

§ 5a VersVG

(1) Die Vereinbarung der elektronischen Kommunikation bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Versicherungsnehmers, die gesondert erklärt werden muss. Sie kann von jeder der Vertragsparteien jederzeit widerrufen werden. Auf dieses Recht ist der Versicherungsnehmer vor Einholung seiner Zustimmung hinzuweisen.

(2) Bei Vereinbarung der elektronischen Kommunikation können sich die Vertragsparteien die Schriftform nur für Erklärungen, die Bestand oder Inhalt des Versicherungsverhältnisses betreffen, ausbedingen, sofern dies aus Gründen der Rechtssicherheit sachlich gerechtfertigt und für den Versicherungsnehmer nicht gröblich benachteiligend ist. Eine solche Vereinbarung der Schriftform bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Versicherungsnehmers, die gesondert erklärt

werden muss. Die Vereinbarung der Schriftform für Rücktrittserklärungen nach § 5c ist unzulässig.

(3) Bei Vereinbarung der elektronischen Kommunikation kann der Versicherer Versicherungsbedingungen, Versicherungsscheine nach Maßgabe des § 3 Abs. 1, Erklärungen und andere Informationen, der Versicherungsnehmer Erklärungen und andere Informationen elektronisch übermitteln. Die elektronische Übermittlung durch den Versicherer kann auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier oder über eine Website (Abs. 9) erfolgen, wenn die übrigen Voraussetzungen des § 128a Abs. 2 Z 1 und Z 2 VAG 2016 erfüllt sind.

(4) Auch bei Vereinbarung der elektronischen Kommunikation haben die Vertragsparteien das Recht, ihre Erklärungen und Informationen auf Papier zu übermitteln. Macht der Versicherer davon oder vom Recht des Widerrufs dieser Vereinbarung Gebrauch, so muss er den Versicherungsnehmer rechtzeitig elektronisch davon verständigen und ihn dabei auf die Rechtsfolgen des § 10 hinweisen.

(5) Hat der Versicherungsnehmer Versicherungsbedingungen, Versicherungsscheine, Erklärungen oder andere Informationen nur elektronisch erhalten, so ist ihm auf Verlangen unentgeltlich eine Papierfassung zu überlassen. Auf dieses Recht ist der Versicherungsnehmer vor Einholung seiner Zustimmung zur elektronischen Kommunikation hinzuweisen.

(Anm.: Abs. 6 aufgehoben durch Art. 2 Z 4, BGBl. I Nr. 16/2018)

(7) Bei elektronischer Übermittlung von vertragsrelevanten Inhalten ist der Versicherungsnehmer klar und deutlich darauf hinzuweisen, dass die Sendung einen Versicherungsschein oder eine bestimmte andere vertragsrelevante Information betrifft.

(Anm.: Abs. 8 aufgehoben durch Art. 2 Z 5, BGBl. I Nr. 16/2018)

(9) Bei Übermittlung von vertragsrelevanten Inhalten über eine Website muss der Versicherer Versicherungsbedingungen während der gesamten Vertragslaufzeit, Erklärungen und andere Informationen während der Zeit, in der sie bedeutend sind, unverändert auf der bekanntgegebenen Stelle dieser Website dauerhaft zur Abfrage bereitstellen und es dem Versicherungsnehmer auch ermöglichen, die Versicherungsbedingungen dauerhaft zu speichern und laufend wiederzugeben.

(10) Sind die Erfordernisse der Abs. 3 und 9 erfüllt und bei der Übermittlung auch beachtet worden, so wird vermutet, dass die Sendung dem Empfänger elektronisch zugegangen ist.

(11) Die Abs. 1 bis 10 gelten auch für die elektronische Kommunikation zwischen dem Versicherer und einem Versicherten oder einem sonstigen Dritten.

## GENERAL TERMS OF USE OF THE LOSLEBEN PORTAL OF WIENER STÄDTISCHE VERSICHERUNG AG VIENNA INSURANCE GROUP

Version: März 2026

These Terms of Use govern the rights and duties in relation to use of the losleben portal (hereinafter referred to as "losleben portal") of WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group (hereinafter referred to as "Wiener Städtische").

Any pronouns used in this document refer equally to all genders.

### 1. Preconditions

In order to use the losleben portal (which includes the online version of losleben and the losleben app) of Wiener Städtische, authorised users must first register for a losleben account. Furthermore, compliance with these Terms of Use and authentication of the authorised user when logging in using their personal identification credentials (e.g. email address, password and confirmation code sent by email or SMS; or ID Austria) are required. Upon registration, authorised users must also accept a separate agreement on electronic communication in order to use the losleben portal (see point 14).

### 2. Scope of service

The scope of service includes provision of the losleben portal by Wiener Städtische to authorised users who then use it, for example, to receive their insurance policies electronically, view any insurance contracts they have concluded and make insurance claims. Wiener Städtische reserves the right to adapt the scope of service of the portal with future enhancements. The specific features and services offered by the losleben portal are described in detail in the portal itself.

Wiener Städtische also reserves the right to perform updates in order to implement necessary security measures, to change, upgrade or remove features, and to carry out maintenance on the losleben portal. Such changes shall be appropriately communicated to authorised users.

### 3. Copyright and scope of use

Authorised users undertake to use the information from this service exclusively for their own purposes and declare that they will neither handle nor process this information commercially or allow third parties to do so. The losleben portal and the associated services may not be used for illegal purposes, nor may such use be permitted.

Wiener Städtische retains the proprietary rights and all rights of use (copyright etc.) over the losleben portal of Wiener Städtische and the information provided, in particular graphics, visualisations, calculations etc.

Information that Wiener Städtische obtains from third-party providers (e.g. investment fund companies) or that is entered by a third party into the losleben portal and—where this is not obvious—identified as such by Wiener Städtische is not attributable to Wiener Städtische and will not be checked due to the amount of data. If Wiener Städtische nevertheless becomes aware that

any such content provided is incorrect, it shall rectify or remove this content immediately. Third-party providers may hold intellectual property rights over parts of the service. Authorised users may not remove or disguise copyright notices and other references to such rights contained in the losleben portal and must comply with the third-party providers' requirements for the use of the information.

4. **Usage times**

Authorised users have 24/7 access to the losleben portal (Monday to Sunday). However, maintenance work may cause longer loading times, limited functionality or downtimes between 8 pm and 7 am.

5. **Usage fee**

The losleben portal is free of charge. However, the respective telecommunications service providers employed by authorised users may charge connection fees for communications between the losleben portal and servers belonging to Wiener Städtische or third-party providers. These will be borne by the authorised users themselves.

6. **Authorised users**

The right to use the services under these Terms of Use applies only to those authorised users who have accepted these Terms of Use or to persons who authorised users have authorised to use the losleben portal on their behalf. Persons who authorised users have authorised are deemed to be the authorised users within the meaning of these Terms of Use.

7. **Due diligence obligations of authorised users**

Authorised users must ensure that their personal security and identification credentials are kept confidential and not disclosed to third parties. Authorised users undertake to follow any security instructions provided in the losleben portal.

Authorised users must notify Wiener Städtische immediately in the event that they lose their personal identification credentials or if there is any suspicion that an unauthorised person has become aware of their personal identification credentials. Authorised users can do this by contacting the Customer Service Centre ([kundenservice@wienersstaedtische.at](mailto:kundenservice@wienersstaedtische.at)) or their respective account manager. Upon receipt of the notification, Wiener Städtische shall immediately arrange for access to the losleben portal to be blocked.

Wiener Städtische is authorised to block the authorised user's access to the losleben portal without consulting the user in question if:

- objective reasons in relation to the secure use of the losleben portal justify this

or

- there is a suspicion of unauthorised or fraudulent use of the losleben portal or personal identification credentials.

Wiener Städtische shall notify the authorised user of this by telephone or email before the block is implemented where possible, and no later than immediately afterwards. However, this notification need not be made if it would contravene objective security considerations or violate a court or official order.

8. **Authorised users' liability**

Authorised users shall be liable to Wiener Städtische for all damages that they have culpably caused or in particular due to breaching the due diligence obligations and security measures specified in these Terms of Use and in the losleben portal.

If an authorised user discloses their personal security and identification credentials to a third party or if an unauthorised third party becomes aware of an authorised user's personal security and identification credentials as a result of due diligence obligations being breached, the authorised user shall be held responsible for all consequences and disadvantages resulting from misuse until the block becomes active (see point 7). From the time that a block takes effect, the authorised user shall no longer be responsible for disadvantages occurring afterwards.

9. **Liability of Wiener Städtische**

The information about the losleben portal has been carefully compiled and is constantly updated. Wiener Städtische strives to make the losleben portal available at all times, but assumes no liability if the losleben portal is unavailable in whole or in part for a certain period of time. The information contained in the losleben portal does not constitute legal, investment or other advice. For binding information on our insurance contracts, please refer to the insurance policies and the underlying contractual terms. For more information, please contact our Customer Service Centre directly at [kundenservice@wienersstaedtische.at](mailto:kundenservice@wienersstaedtische.at).

Wiener Städtische shall be liable for damages resulting from transmission errors, as well as for any direct, indirect or consequential damages arising from the use of information or material from the losleben portal of Wiener Städtische or from accessing other websites via links, in cases of gross negligence or wilful misconduct. Liability for damages resulting from slight negligence is excluded – except in the case of personal injury and damages under the Product Liability Act.

Wiener Städtische is not liable if the damage was caused by an independent third party or otherwise by an unavoidable event that is due neither to a defect in the quality nor to a failure in the means of automated data processing by Wiener Städtische (or the service provider).

Should Wiener Städtische be liable for damages taking into account the above regulations, this liability for each damaging event is limited to a maximum of EUR 10,000.00 to each individual user and, moreover, to a maximum of EUR 1,000,000.00 in total to all users. If the total damage exceeds the maximum limit, the claims for compensation of the individual injured parties will be reduced proportionately.

The above limitations of liability do not apply to personal injury culpably caused by Wiener Städtische.

10. **Hyperlinks**

It is possible to access other websites that are not operated by Wiener Städtische via hyperlinks provided in the losleben portal. Such websites contain information that comes from independent third parties and may be useful and interesting for visitors to this website. The respective provider assumes sole responsibility for the content and design of the respective websites. Wiener Städtische assumes no liability for such providers and the information provided by them.

11. **Data security on the Internet**

The World Wide Web is a publicly accessible system. Any time Internet users voluntarily disclose personal information online, they do so at their own risk. The data of authorised users may be lost in the process or fall into the hands of unauthorised persons. Wiener Städtische shall not be liable in such cases.

12. **Data protection**

Please read our privacy policy (<https://www.wienerstaedtsche.at/datenschutz-informationen.html>) and our cookie policy (<https://www.wienerstaedtsche.at/cookie-informationen.html>).

13. **Termination/cancellation**

Authorised users can terminate their use of the losleben portal at any time without observing a notice period by either permanently uninstalling the app from their device or having their web access deactivated from the service line. Uninstalling the losleben app deletes all data and information stored in the app. This does not affect the data transferred to other locations or programs.

14. **Agreement on electronic communication**

The agreement on electronic communication in the appendix requires the express consent of authorised users, which they must declare separately when registering for the losleben portal. The agreement on electronic communication allows both contracting parties to legally send documents, notices and information to the other party. The losleben portal will then replace paper communication between authorised users and Wiener Städtische, provided that this is legally possible and that nothing has been agreed to the contrary.

As soon as Wiener Städtische has been notified that an authorised user does not have access to the Internet, it shall attempt to establish contact with the authorised user in another manner. If this means of contact is also unsuccessful, this will be replaced by paper communication.

Authorised users can terminate the agreement on electronic communication at any time with immediate effect. Communication between the authorised user and Wiener Städtische will then be switched to paper communication. However, the authorised user will retain access to the losleben portal and can continue to view the documents already in the losleben portal.

Wiener Städtische also has the right to terminate the agreement on electronic communication at any time with immediate effect. It will notify the authorised user electronically of the switch to paper-based communication.

15. **Changes to the Terms of Use**

Authorised users must be notified of any changes to these Terms of Use for the losleben portal, either in writing or in text form within the context of the losleben portal. Changes will be deemed as approved if the authorised user fails to object within one month after such notification in writing or in text form.

In this notification of changes to the Terms of Use, Wiener Städtische shall also advise authorised users that if it does not receive any response from them within one month of having sent the notification, this will be deemed to constitute consent to the change.

16. **Final provisions**

The entire legal relationship arising from the use of the authorised user will be governed exclusively by Austrian law, excluding any and all possible conflicts of law.

Should individual parts of these Terms of Use be or become invalid or should they be incomplete, the remaining provisions will remain unaffected and will be interpreted or supplemented such that the purpose intended by the authorised user is achieved as accurately as possible in a legally permissible manner.

17. **Appendix**

Section 5a VersVG (*Versicherungsvertragsgesetz* — Austrian Insurance Contract Act)

(1) The agreement on electronic communication requires the express consent of the policyholder, which they must declare separately. It can be terminated by either of the contracting parties at any time. The policyholder must be informed of this right before their consent is obtained.

(2) If electronic communication is agreed, the contracting parties may only require the written form for notices about the existence or content of the insurance relationship, provided this is objectively justified for reasons of legal certainty and is not grossly detrimental to the policyholder. Such an agreement on the written form requires the express consent of the policyholder, which they must declare separately. The agreement on the written form for notices of cancellation in accordance

with Section 5c is not permitted.

(3) If electronic communication is agreed, the insurer may send insurance terms and conditions, insurance certificates in accordance with Section 3(1), notices and other information electronically, and the policyholder may send notices and other information electronically. The insurer may only send data electronically via a durable data medium other than paper or via a website (paragraph 9) if the other requirements of Section 128a(2) (1)(2) VAG (*Versicherungsaufsichtsgesetz* — Austrian Insurance Supervision Act) 2016 are met.

(4) Even if electronic communication is agreed, the contracting parties shall have the right to send their notices and information in paper form. If the insurer makes use of this right or of the right to terminate this agreement, it must notify the policyholder electronically in good time and inform them of the legal consequences of Section 10.

(5) If the policyholder has only received insurance terms and conditions, insurance certificates, notices or other information electronically, they must be provided with a paper version free of charge upon request. The policyholder must be informed of this right before their consent to electronic communication is obtained.

(Note: Paragraph 6 repealed by Article 2(4) Federal Law Gazette for the Republic of Austria part 1 no. 16/2018)

(7) If contract-relevant content is sent electronically, the policyholder must be clearly and unambiguously informed that the transmission relates to an insurance certificate or certain other contract-relevant information.

(Note: Paragraph 8 repealed by Article 2(5) Federal Law Gazette for the Republic of Austria part 1 no. 16/2018)

(9) If contract-relevant content is sent via a website, the insurer must make insurance terms and conditions throughout the term of the contract, notices and other information permanently available for consultation unchanged on the published location of this website during the period in which they are significant. The insurer must also enable the policyholder to permanently store and continuously view the insurance terms and conditions.

(10) If the requirements of paragraphs 3 and 9 are met and were also satisfied during sending, it is assumed that the recipient has received the transmission electronically.

(11) Paragraphs 1 to 10 also apply to electronic communication between the insurer and an insured person or other third party.