

A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A) Ügyfél-tájékoztató rész

Tisztelt Partnerünk!

1. Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő és a Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosító által a Szerződő lakossági ügyfelei mint Biztosítottak vonatkozásában kötött csoportos biztosítási szerződéshez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozásról szóló döntése véglegesítése előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi kiadványunkat, amelyben tájékoztatjuk

- a bejelentésével és panaszával foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezésre álló fórumokról,
- felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
- megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályait
- és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, vagy a biztosításközvetítőként eljáró MVM Otthon Plusz Zrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a www.mvmnext.hu vagy a www.mvmbiztositas.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma az Általános szerződési feltételek IV. pontjában található.

3. A Biztosító főbb adatai:

Biztosító cégneve: Europ Assistance S.A. (société anonyme, részvénytársaság)
 Biztosító székhelye: 1 Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország
 Nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405
 Web: <http://www.europ-assistance.com>
 Felügyeleti hatóságának neve és címe: Autorité de Contrôle Prudentiel, 75436 Paris, 61 rue Taitbout
 Felügyeleti nyilvántartási száma: 451366405

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: **Bit.**) 38. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként, határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír főkelepen keresztül, melynek adatai az alábbiak:

Cégnév: Europ Assistance S.A. Irish Branch
 Székhelye: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország
 Cégjegyzékszám: 907089
 Felügyeleti hatóságának neve és címe: Irish Financial Services Regulatory Authority PO Box 9138 College Green Dublin

A Biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről, amely az alábbi címen érhető el: <https://www.europ-assistance.fr/fr/presse-actualites/publications/le-raport-sur-la-solvabilite-et-la-situation-financiere>.

A Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő jutalékot kap.

Biztosító közreműködője:

Cégneve: Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.
 Székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36–38.
 Nyilvántartási száma: 01-09-565790
 Web: <http://www.europ-assistance.hu>
 E-mail: biztositas@europ-assistance.hu
 Telefon: +36 1 458 4444

4. A Közvetítő személyére vonatkozó információk:

A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatban az egyes Biztosítottak és a Biztosító közötti biztosítási jogviszony létrehozásával kapcsolatos biztosításközvetítési feladatokat (függő ügynöki feladatokat) az MVM Otthon Plusz Zrt. látja el a Biztosítóval kötött megállapodása alapján.

A Közvetítőt a Biztosító függő ügynökként az MNB által vezetett biztosításközvetítési nyilvántartásba felvette, ennek adatai az alábbi linken érhetők el:

<http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese/kovzetitok-keresese>

A Biztosító és a Közvetítő semmilyen befolyással nem rendelkeznek egymásban.

A Közvetítő szakmai tevékenysége során okozott károkért vagy felmerült sérelemdíjért a Biztosító áll helyt.

A Közvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A Közvetítő és a Szerződő a biztosítási termék közvetítése során az ügyfélről átvehet díjat vagy díjelőleget.

A Közvetítő és a Szerződő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem veheti át.

A Közvetítő a Szerződő és a Biztosító között megkötött csoportos biztosítási szerződés alapján értékesített valamennyi **Otthon SOS, Úton SOS és MVM Otthon Digitális Védelem** termék terjesztésére jogosult.

A Biztosítóval kötött megállapodás alapján a Közvetítő jogosult a Biztosító nevében létrehozni a Biztosított csatlakozásával létrejövő biztosítási jogviszonyt.

5. A biztosítási időszak, a kockázatviselés kezdete és megszűnése, a biztosítási jogviszony felmondása, a biztosítási esemény és a biztosítási szolgáltatás, a biztosítási díj fizetése, a Biztosító mentesülésének esetei és az alkalmazott kizárások, korlátozások tekintetében, kérjük, szíveskedjenek a lejjebb található ÁSZF és az adott fedezetre vonatkozó Különös biztosítási feltételek rendelkezéseit figyelembe venni.

A mentesülési esetek, korlátozások és kizárások az Általános szerződési feltételekben és a Különös biztosítási feltételekben vastag betűvel kerültek kiemelésre.

6. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben telefonon tett nyilatkozattal vagy online csatlakozik a biztosításhoz, az távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül, ezért Ön a csatlakozás visszaigazolásától és az általános szerződési feltételek kézbesítésétől számított 14 napon belül a Szerződő részére tett nyilatkozatban postán (MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., 1439 Budapest, Pf. 700) vagy e-mailben (ugyfelszolgalat@mvm.hu) jogosult indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani a szerződést. E 14 napos határidőn belül a biztosítási szerződés teljesítése (esetleges kárigényének rendezése) nem kezdhető meg. Amennyiben e határidőn belül az Ön részére esetlegesen az Ön által előzetesen jóváhagyott módon szolgáltatást nyújtott a Biztosító, jogosult a biztosítási díj arányos részét megtartani a szerződés felmondásáig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni.

7. Egyéb rendelkezések

Nem válik a biztosítási szerződés tartalmává a Felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlata, szokása, illetve a biztosítási üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

A Felek között létrejött megállapodás a biztosítási szerződés valamennyi feltételét tartalmazza, az írásbeli szerződésbe nem foglalt korábbi megállapodások hatályukat veszítik.

A biztosítási szerződésre a magyar jog és a magyar bíróságok joghatósága irányadó. A biztosítási szerződés nyelve magyar.

Azon szervezetek felsorolását, amelynek a Biztosító az ügyfelek adatait átadhatja a Bit. 135-142. § és a 147-151. § rendelkezései alapján az Általános és Különös Biztosítási Feltételek Függeléke A) részében található Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

A biztosítással kapcsolatos panaszok benyújtására vonatkozó tájékoztatás az Általános és Különös Biztosítási Feltételek Függeléke B) részében található.

8. Elévülési idő

Tájékoztatjuk továbbá, hogy jelen biztosítás vonatkozásában az igények érvényesítésére vonatkozó elévülési idő 1 (egy) év, amely előírás eltér a Ptk. 6:22. § (1) bekezdésében meghatározott általános 5 éves elévülési időtől.

9. Kapcsolattartási forma

Ön jogosult eldönteni, hogy a Biztosítóval, Szerződővel való kapcsolattartás során az Ön számára küldendő dokumentumokat elektronikus vagy postai úton szeretné megkapni. Elektronikus kommunikáció esetében szükség van e-mail-cím megadására, amely a Felek közötti kapcsolattartási pontként szolgál, és szükséges a csatlakozási nyilatkozaton az ezzel kapcsolatos összes információ és nyilatkozat megadása. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az e-mailes kommunikáció választása esetében az Ön részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződésmódosítási értesítés is e-mailben kerül kiküldésre.

Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közöltnek Önnek.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

10. Termékösszetétel

A Biztosító portfóliójában található biztosítási fedezetek önálló termékként (Ö_előtaggal megnevezett fedezetek), csomagban (CS_előtaggal ellátott fedezetek) vagy kiegészítő biztosításként (K_előtaggal megnevezett fedezetek) érhető el. A portfólió-összetételt az alábbi táblázatok mutatják be, egyebekben a mindenkor elérhető összetétel a www.mvmbiztositas.hu oldalon található.

Az egyes elérhető fedezetek kötési kombinációit az alábbi táblázat mutatja be:

Kötési kombináció lehetséges megnevezése			
Fedezetek megnevezése	Önállóan (Ö_előtag)	Csomagban (CS_előtag)	Meglévő önálló termékhez vagy csomaghoz (Kiegészítő, K_előtag)
Otthon SOS Komfort	x	nem érhető el	nem érhető el
Otthon SOS Komfort Plusz	x	x	x
Otthon SOS Gázszerelv	nem érhető el	x	x
Otthon SOS Gázórzők	nem érhető el	x	x
Otthon SOS Garancia Alap	x	x	x
Otthon SOS Garancia Extra	x	x	x
Otthon SOS Digitális Védelem Alap	x	x	nem érhető el
Otthon SOS Digitális Védelem Plusz	x	x	x
Otthon SOS Digitális Védelem Prémium	x	x	x
Otthon SOS Digitális Védelem Prémium Plusz	x	nem érhető el	nem érhető el
Úton SOS Belföld	x	x	x
Úton SOS Európa	x	x	x
Úton SOS Belföld Javítási Asszisztenciával	x	x	x
Úton SOS Európa Javítási Asszisztenciával	x	x	x
Otthon SOS Kedvenc	x	x	x

Az egyes csomagok összetételét az alábbi táblázat mutatja be:

Csomagok	Fedezetek													
	Otthon SOS Komfort	Otthon SOS Komfort Plusz	Otthon SOS Gázszerelv	Otthon SOS Gázórzők	Otthon SOS Garancia Alap	Otthon SOS Garancia Extra	Otthon SOS Digitális Védelem Alap	Otthon SOS Digitális Védelem Plusz	Otthon SOS Digitális Védelem Prémium	Úton SOS Belföld	Úton SOS Európa	Úton SOS Belföld Javítási Asszisztenciával	Úton SOS Európa Javítási Asszisztenciával	Otthon SOS Kedvenc
CS_Otthon SOS Komfort Plusz	✓	✓												
CS_Otthon SOS Gázszerelv	✓		✓											
CS_Otthon SOS Gázórzők	✓			✓										
CS_Otthon SOS Gázórzők Plusz	✓		✓	✓										
CS_Otthon SOS Garancia Alap	✓				✓									
CS_Otthon SOS Garancia Extra	✓					✓								
CS_Otthon SOS Digitális Védelem Alap	✓						✓							
CS_Otthon SOS Digitális Védelem Plusz	✓							✓						
CS_Otthon SOS Digitális Védelem Prémium	✓								✓					
CS_Úton SOS Belföld	✓									✓				
CS_Úton SOS Európa	✓										✓			
CS_Úton SOS Belföld Javítási Asszisztenciával	✓											✓		
CS_Úton SOS Európa Javítási Asszisztenciával	✓												✓	
CS_Otthon SOS Kedvenc	✓													✓

A CS_ előtaggal megjelölt Otthon SOS Gázórzők Plusz csomag az Otthon SOS Komfort, az Otthon SOS Gázszerelv és Otthon SOS Gázórzők fedezetekből tevődik össze, ezért a biztosítási igények érvényesítése során ezen fedezetek különös biztosítási feltételeinek figyelembevételére van szükség.

A Biztosító portfóliójában levő termékekhez a Szerződő áram és gázszolgáltatási ügyfelei a Szerződő www.mvmbiztositas.hu oldalon aktuálisan feltüntetett rendje szerint csatlakozhatnak.

I. Fogalmak:

1. Biztosítási esemény: a Különös biztosítási feltételekben meghatározott, a Biztosított épületben, az ott használt eszközökben, a Biztosított bankkártyájával, okmányával és a Biztosított épülethez tartozó kulcsokkal vagy a Biztosított gépjárművel előforduló, a Biztosítási szerződési feltételek szerinti meghibásodások és egyéb károsító események mint kockázati események.

2. Biztosító: a Europ Assistance S.A. a francia biztosításfelügyelet által nyilvántartásba vett, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, mely Magyarország területén az MNB által is tudomásul vett módon az ír fióktelepén, a Europ Assistance S.A. Irish Branch-en (székhely: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország, cg.: 907089) keresztül, határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét – továbbiakban EAIB vagy Biztosító.

3. Biztosított: a Szerződő azon üzletfelei, akik az általuk írásban vagy szóban tett csatlakozási nyilatkozattal csatlakoztak a csoportos biztosításhoz.

4. Biztosított épület: a Biztosított által megnevezett ingatlan, amely az állandó vagy az értesítési címén található. Egy Biztosított egy ingatlant csak egyszer vonhat a Biztosítás körébe.

5. Biztosítási időszak: egy év, mely a naptári évhez igazodik.

6. Biztosított gépjármű: a Biztosított által a csoportos biztosításhoz való csatlakozáskor megjelölt és a fedezeti igazoláson feltüntetett gépjármű, amely a csatlakozáskor menetképes, valamint érvényes magyar forgalmi engedéllyel, kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, érvényes műszaki vizsgálattal és rendszámmal rendelkezik. Egy Biztosított egy felhasználási helyen egy gépjárművet vonhat a Biztosítás fedezeté alá.

7. Biztosított vontatmány: a jelen feltételek szerinti gépjárművel mozgatható lakókocsi és max. 750 kg össztömegű pótkocsi.

8. Biztosítási szerződés tartama: a biztosítási szerződés határozatlan időtartamú.

9. Biztosítás díja: a Biztosítás rendszeres díjfizetésű, melynek fizetésére a Biztosított köteles. A Biztosítás díja a kockázatviselés kezdetének napján, majd havonta, a kockázatviselés napjával naptárilag megegyező napon válik esedékessé, és az esedékesség napjától a következő esedékesség napját megelőző napig tartó periódusra vonatkozik. A biztosítási díj összegét a Szerződő a Biztosított részére az energiaszolgáltatási díjról kiállított számláján írja elő, amelyet a Biztosított a számla alapján megfizet a Szerződő részére.

A Szerződő a Biztosítottaktól átvett biztosítási díjat elkülönítetten tartja nyilván, és a Biztosítóval kötött megállapodás feltételei szerint átutalással továbbítja a Biztosító részére.

10. Biztosító közreműködője: a Europ Assistance Magyarország Kft. (Cg. 01-09-565790, 1132 Budapest, Váci út 36–38. [EAHUN]), asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság.

11. Gépjármű: az MVM gépkocsi, melynek megengedett maximális össztömege 3,5 tonna, és az állandó ülőhelyek száma – a vezető ülését is beleértve – legfeljebb 9. (Az 5/1990. [IV. 12.] KÖHÉM-rendelet szerinti N1-es besorolású tehergépkocsi akkor sem tartozik a fogalmi körbe, ha a súlyhatárnak egyebekben megfelel).

12. Közvetítő: az MVM Otthon Plusz Zrt., amely a Biztosítóval és a Szerződővel kötött megállapodás alapján a biztosítás értékesítését szervezi.

13. Kockázatviselés helye: az I.4. pont szerinti Biztosított épület.

14. Kockázatviselés kezdő időpontja:

A kockázatviselési időszak kezdete tárgyhoz 15-ig tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő hónap elseje, míg a tárgyhoz 15-e után tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő 2. hónap első napja. Távértékesítés keretében történt csatlakozás esetében a Biztosított a biztosítási feltételek kézbesítését követően (ellenkező bizonyításig a kézhezvétel napjának a kiküldés napját követő 4. nap tekintendő) a szerződést indokolás nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja, a kézhezvételtől számított 14 napon belül.

15. A kockázatviselés megszűnése: az egyes Biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik az alábbi időpontokban:

- a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg;
- ha a Biztosítottnak a Szerződővel kötött energiaszolgáltatási szerződéses jogviszonya megszűnik, vagy a felhasználási hely az energiaszolgáltatási vagy hálózathasználati szerződés megszűnése miatt kikapcsolásra kerül. Nem minősül a kockázatviselés megszűnésének, ha a Szerződő és a Biztosított energiaszolgáltatási szerződéses jogviszonyában a szolgáltatás folytonosságának fenntartása mellett változás áll be, így különösen, de nem kizárólag, ha a Felek közös megegyezéssel módosítják az energiaszolgáltatási szerződés tartalmát, ideértve azt az esetet is, ha a Felek egyetemes szolgáltatási szerződés helyett a jövőre nézve szabadpiaci szerződéses feltételekben állapodnak meg, ha a Felek személye nem változik;
- ha a Biztosított és a Szerződő között megszűnik, szüneteltetésre kerül a havi energiaszolgáltatási díj számlázása, illetve előre fizetés mérése kerül felszerelésre;
- a Biztosítottnak a biztosítási nyilatkozatban megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben;
- a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késedelem esetén az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével,
- amennyiben a Biztosított kiegészítő biztosításként olyan módozatot választott, amely egyébként önállóan nem érhető el, az alapbiztosítással (azaz azzal a biztosítással, amely megkötésére való tekintettel az önállóan el nem érhető, K előtaggal rendelkező kiegészítő biztosításhoz való csatlakozásra is jogosultá vált a Biztosított) együtt automatikusan megszűnik a kiegészítő biztosítás kockázatviselése is. Az önállóan is elérhető kiegészítő biztosítás kockázatviselése nem szűnik meg az alapbiztosítással, hanem az a következő kockázatviselési évfordulótól a kiegészítő biztosításra önálló módozatként irányadó biztosítási díjon folytatódik tovább.

16. Kockázatviselési időszak: A kockázatviselés kezdetétől számított, egybefüggő 12 hónapos időszak.

17. Szerződő: A biztosítási szerződés alkalmazásában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., amely társaság az Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) a biztosítási védelmet élvezhessék.

18. Területi hatály: A biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes, kivéve az Úton SOS Európa módozat, amely esetében a területi hatályt a vonatkozó módozat Különös biztosítási feltételei határozzák meg.

II. Csatlakozás a csoportos biztosítási szerződéshez, a csatlakozás visszavonása, díjfizetés

1. A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosított a Szerződő erre kijelölt ügyfélszolgálati irodáiban a csatlakozási nyilatkozat elektronikusan vagy az aktuálisan elérhető egyéb módon történő kitöltésével, a Közvetítő call centeres ügyfélszolgálatán, telefonon szóban tett nyilatkozatban, vagy a Szerződő honlapján online módon tett csatlakozási nyilatkozat által kérheti a biztosítás hatályának rá való kiterjesztését. A Biztosított a kockázatviselés kezdőnapjától fogva jogosult a biztosítási szolgáltatásokra. Csatlakozni valamely, a Biztosító portfólió-összetételében önállóan elérhető terméknek megjelölt fedezethez (a termékportfólióban Ö elöttaggal jelölt biztosítási termékek) vagy valamely csomagként megjelölt összetett fedezethez (a termékportfólióban CS elöttaggal jelölt biztosítási termékek) lehetséges. Abban az esetben, ha a Biztosított az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy valamely CS elöttaggal rendelkező termékhez csatlakozott, a további K elöttaggal jelölt kiegészítő biztosításokhoz is csatlakozhat, ideértve azokat is, amelyek egyebekben önálló fedezetként nem érhetők el. Az önállóan el nem érhető kiegészítő biztosításként megjelölt fedezethez való csatlakozás csak abban az esetben lehetséges, ha a Biztosított korábban az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS elöttaggal rendelkező termékhez csatlakozott, de legalább a kiegészítő biztosításokhoz is csatlakozással egyidejűleg az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS elöttaggal rendelkező termékhez csatlakozik. A kiegészítő biztosításokhoz való csatlakozás szempontjából a CS elöttaggal rendelkező termékekkel azonos érvényűnek számít az is, ha a Biztosított korábban már valamely, a Biztosító és a Szerződő (vagy a Szerződő jogelődje, a Démasz Zrt.) közötti csoportos biztosítási szerződés keretében elérhető Otthon SOS módozatú vészhelyzeti asszisztenciaszolgáltatást tartalmazó szerződéshez csatlakozott (ideértve kifejezetten a Házmaster-24 terméket is), amennyiben a csatlakozás keretében létrejött biztosítási jogviszony még fennáll.

A CS elöttaggal rendelkező biztosítási termékek az Otthon SOS Komfort és a CS elöttag névadó biztosításának megfelelő fedezeteket tartalmaznak, a fedezeteket összefoglaló táblázat szerint. Azaz pl. a CS Otthon SOS Gázszerelv biztosítás az Otthon SOS Komfort és az Otthon SOS Gázszerelv biztosítás Különös biztosítási feltételeiben meghatározott fedezeteket tartalmazza.

2. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, az aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződés számlakiállítási szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számlában vagy számlakban megnevezett teljes teljesítési időszakot jelenti. Amennyiben a Biztosított valamely biztosítási csomaghoz (a termékportfólióban CS elöttaggal jelölt biztosítási termékek) csatlakozott, a csatlakozás visszavonása a teljes csomagra vonatkozik. Amennyiben a Biztosított önállóan elérhető biztosítási fedezethez vagy csomaghoz való csatlakozás mellett kiegészítő biztosításhoz is csatlakozott, a csatlakozás visszavonása a Biztosított választása szerint vonatkozik a kiegészítő biztosításra is, amennyiben a kiegészítő biztosítás önálló termékként is elérhető a csatlakozás visszavonásának időpontjában. Önállóan el nem érhető kiegészítő biztosítás esetében a csatlakozás visszavonása a kiegészítő biztosítást is automatikusan megszünteti.
3. A biztosítási díj fizetésére a Biztosított köteles a Szerződő által kiállított számla alapján, az energiaszolgáltatási díjjal együtt. Abban az esetben, ha a Biztosított 60 napot meghaladó késedelembe esik a Szerződő által előírt biztosítási díj megfizetésével, a biztosítási fedezet automatikusan megszőnik.
4. A Biztosító a Szerződővel kötött megállapodása alapján jogosult a biztosítási díj módosítására, amely az egyes, már fedezettel rendelkező Biztosítottokra a folyó Kockázatviselési időszak alatt sorra következő január 1-jétől lesz hatályos. A díjmódosításról a Biztosító a Szerződő útján legalább 30 nappal előzetesen értesíti a Biztosítottat, és a Biztosított, amennyiben nem fogadja el a díjmódosítást, jogosult a csatlakozási nyilatkozatát a díjmódosítás kezdő időpontjára visszavonni.
5. Ha a biztosítási szerződés adott Biztosított vonatkozásában fennálló hatálya alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a biztosítási szerződés ezen adott Biztosított vonatkozásában – a Biztosító erre vonatkozó külön írásbeli értesítése nélkül – a hónap utolsó napjával megszűnik.
6. Amennyiben a Biztosított a biztosítási díj vonatkozásában a Biztosító vagy a Szerződő mindenkori kedvezményprogramjai szerinti kedvezményben részesült, a kedvezményes biztosítási díja mindaddig jogosult, amíg az adott kedvezményprogram szerinti feltételeket teljesíti. Amennyiben a kedvezményre való jogosultság megszűnik, azt a Biztosított jelezni köteles, és a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkedvezményre, hanem a biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint. A Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy a biztosítási jogviszony időtartama alatt a kedvezményre való jogosultság érdekében igazolást kérjen be a Biztosítottól, ideértve annak a jogosultságnak az igazolását, amelyre való tekintettel a kedvezményben részesült (pl. munkáltatói igazolás). Amennyiben a Biztosított a kért igazolást nem nyújtja be a Biztosító részére, a Biztosító fenntartja a jogot, hogy a kedvezményt visszavonja.

Amennyiben a Biztosított önálló módozatként is elérhető kiegészítő biztosítással rendelkezik, és a kiegészítő biztosítás hatálya alatt az annak alapjául szolgáló, a II. 1. pont szerinti alapbiztosítás bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a kiegészítő biztosítás díjkedvezményére, hanem a kiegészítő biztosítás önálló módozata biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint.

III. A Biztosított közlési és változásbejelentési kötelezettsége

1. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtételkor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert vagy ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosító írásban kérdéseket tett fel, és köteles ezek változását jelezni a kockázatviselés tartama alatt, a változástól számított 15 napon belül. Amennyiben a Biztosított díjkedvezményben részesül, haladéktalanul köteles jelezni, ha a kedvezményre jogosító feltételek megváltoztak, vagy azok már nem teljesülnek.
2. A Biztosított nem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet elmulasztott a Biztosítóval közölni, vagy neki bejelenteni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre, illetőleg bejelentésre köteles lett volna.
3. Ha a Biztosító csak a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat megtétele után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, akkor az adott Biztosított vonatkozásában a csatlakozási nyilatkozat megtételével létrejött biztosítási jogviszonyt 30 napra írásban felmondhatja.

IV. Általános bejelentési szabályok a biztosítási esemény bekövetkezése esetében

1. Biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínéről haladéktalanul értesíteni a Biztosítót a Biztosító közreműködője által működtetett asszisztencia-központon keresztül a következő, 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: +36 1 465 3780.

Az OtthonSOS Digitális Védelem biztosítás bármely módozata szerint bekövetkezett biztosítási esemény bejelentésére szolgáló 24 órán keresztül elérhető telefonszám a következő: +36 1 465 3689

Amennyiben a Biztosított a bejelentési kötelezettségeit nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények, így pl. a biztosítási esemény bekövetkezése, annak ideje és oka és a Biztosító szolgáltatását befolyásoló körülmények kideríthetetlenekké válnak, a Biztosító kötelezettsége nem áll be.

2. A Biztosított a kockázatviselés fennállásának igazolásához és a biztosítási szolgáltatás megszerzéséhez szükséges alábbi adatokat köteles megadni az asszisztencia-központnak:
 - telefonos elérhetőség,
 - természetes személyazonosító adatok,
 - az egyes Különös biztosítási feltételekben nevesített egyéb, a bekövetkezett biztosítási esemény alapján szükségesnek ítélt adatok.
3. A Biztosító a vészhelyzeti bejelentés beérkezésekor haladéktalanul, egyéb esetekben a Különös Biztosítási Feltételek szerinti időben köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését.
4. A Biztosított köteles a fedezet, jogalap ésösszecszerűség megállapításához szükséges felvilágosítást megadni, és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését. A Biztosító harmadik féllel szembeni követeleéseinek érvényesítéséhez a Biztosított köteles – az ehhez szükséges – rendelkezésére álló dokumentumokat a Biztosító rendelkezésére bocsátani.
5. A számlával igazolt költségek megtérítése a fedezet, jogalap ésösszecszerűség megállapításához szükséges dokumentumoknak az asszisztencia-központhoz történő benyújtása utáni 15 napon belül esedékes. Az asszisztencia-központ címe: Europ Assistance Magyarország Kft., 1132 Budapest, Váci út 36–38.
6. A Biztosított köteles a tőle elvárható módon a kárt enyhíteni. A felek megállapodhatnak a Biztosított kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben az asszisztencia-központ által tett javaslatok formájában.

V. Szankciós klauzula

A Biztosító nem nyújt fedezetet és nem fizet kártérítést vagy nyújt bármilyen egyéb, a jelen biztosítási szerződés szerinti szolgáltatást, ha ez a Biztosított az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok, az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozat, illetve az Európai Unió vagy az Amerikai Egyesült Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, jogi rendelkezései vagy egyéb szabályai alapján szankció, tilalom vagy egyéb korlátozás hatálya alá helyezné. További információ a szankciókkal kapcsolatban a www.europ-assistance.hu oldalon olvasható, a Szankciós lista menüpont alatt.

VI. Mentesülés

1. A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen

- a) a Biztosított, illetőleg a Szerződő;
- b) a Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó,
- c) a Biztosított jogi személyi üzletvezetésre jogosult tagja vagy a biztosított tevékenység folytatásához (ideértve a biztosított vagyontárgy használatával összefüggő tevékenységet is) közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó munkakört betöltő alkalmazottja, tagja vagy megbízottja; vagy
- c) a Biztosított jogi személy vezető tisztviselője, cégvezetője, vezető beosztású személye (pl. osztályvezető, csoportvezető, részlegvezető) vagy a biztosított tevékenység folytatásában közreműködő tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

VII. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje a biztosítási esemény vagy egyébként a követelésre okot adó esemény bekövetkezésétől számított egy év.

VIII. Alkalmazandó jog, vitarendezés

A csoportos biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Jelen szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetéssel kell rendezni. Amennyiben ezek eredményre nem vezetnének, a Felek a Polgári perrendtartás szerinti bírósághoz fordulnak, továbbá a Biztosított rendelkezésére állnak a panaszkezelési tájékoztatóban meghatározott jogorvoslati fórumok.

IX. A jognyilatkozatok (bejelentések, értesítések) alaki követelményei és hatályosságának feltételei

1. A biztosítási szerződés alanyai szerződéses nyilatkozataikat az alábbiakban meghatározott módon és formában tehetik meg, azok csak ilyen alakban érvényesek:
 - a Közvetítő vagy a Biztosító magyarországi címére megküldött és aláírt postai levél,
 - a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikusan levezetési címre megküldött, szkennelt és aláírással ellátott okirat,

- a Közvetítő vagy a Biztosító székelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
- a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett telefonszámon megített nyilatkozat,
- a Biztosító által a Biztosított által megadott e-mail címre vagy egyéb értesítési címre küldött e-mailbe vagy egyéb írásbeli dokumentumba foglalt üzenet. A Biztosító és a Szerződő által küldött nyilatkozat aláírás és pecsét nélkül is érvényes.

A nyilatkozattételi lehetőséget a Biztosító egyes szerződéses és nyilatkozattípusok esetében fentiekől eltérően határozhatja meg, illetve további rendelkezéseket határozhat meg, melyeket a szerződésre vonatkozó általános szerződési feltételek vagy a felek között külön e tárgyban létrejött megállapodás tartalmaz.

- A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket az Általános szerződési feltételek és a Különös biztosítási feltételek tartalmazzák.
- A jognyilatkozat csak akkor hatályos, ha az a Biztosító valamelyik szervezeti egységének tudomására jut.
- A szerződő Felek a biztosítási szerződés felmondását tartalmazó nyilatkozatukat írásban kötelesek megtenni. Írásban megített nyilatkozatnak tekinthető a nyilatkozó személy részéről aláírt azon nyilatkozat is, melyet postai úton vagy elektronikus úton továbbított szkennelt okirat formájában továbbítanak a Felek által megadott elérhetőségekre. A Biztosított részére e-mail abban az esetben küldhető, ha hozzájárult az e-mailben történő kommunikációhoz, és az erre szolgáló e-mail címet megjelölte a csatlakozás során vagy azt követően. Postai úton térítvevényel történő közlés esetében kézbesítettnek kell tekinteni a felek által küldött jognyilatkozatot, ha annak átvételét a címzett megtagadta, vagy ha a küldemény a címzett – a Biztosítottnak történő küldés esetében a Biztosított Biztosító által nyilvántartott – címéről „ismeretlen helyre költözött” vagy „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza. Kézbesítettnek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.
- Amennyiben a Biztosított a Biztosítóval, Szerződővel való kapcsolattartás során az e-mailben történő kapcsolattartást választotta, a Biztosított részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződésmódosítási értesítés is e-mailben kerül kiküldésre. Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közöltnek a Biztosítottal.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KOMFORT BIZTOSÍTÁSHOZ

A **Europ Assistance S.A. Irish Branch** (továbbiakban: Biztosító) Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **Otthon SOS Komfort** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

A Különös biztosítási feltételekben eltérően nem szabályozott esetekben az Általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.

I. Vészhelyzeti biztosítás

- Vészhelyzet, azaz a Biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.

Példák a vészhelyzetre:

- csőtörés következtében ázik a lakás,
- elektromos zárlat következtében szikrázik a vezeték,
- csatornadugulás miatt szennyvízkiömlés történik,
- beletört a kulcs a zárba, és nem lehet kinyitni/bezárni a lakást stb.

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem védelmezési szolgáltatás:

- gáz- és elektromos készülékjavítás (a védelmezési csomag részeként),
- zárcsere, ha nem vészhelyzethez kapcsolódik,
- olyan csatornadugulás, amely nem jár szennyvízkiömléssel
- szerelvények javítása, cseréje, pl. csaptelep, WC-tartály.

2. A szolgáltatás

- A Biztosító által nyújtott szolgáltatás a bekövetkezett vészhelyzet elhárításának megszervezése és annak költségeinek viselése az alábbi **vészelhárítási szolgáltatási szakmák körében**:

- villanyvezeték-szerelés,
- vízvezeték-szerelés,
- gázvezeték-szerelés,
- duguláselhárítás,
- üvegezés,
- zárszerelés.

- A Biztosító által átvállalt költségek** (védelmezési költségek): A csoportos biztosítási szerződés fedezi a Biztosító által küldött szakiparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit – nevezetesen egyszeri kiszállási díj, rezsióradíj, anyagköltség – biztosítási eseményenként bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forintig.

A Biztosító a vészelhárítási költségek körében kizárólag a vészhelyzet megelőző állapot helyreállításához szükséges, az eredetivel megegyező fajtájú, kategóriájú szerelvények, továbbá anyagok költségét vállalja, az előre meghatározott biztosítási összeg erejéig.

- A szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban vehető igénybe.

3. A vészhelyzet bejelentése, elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja

- A Biztosítottnak a vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítóknak az asszisztencia-központon keresztül. Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított az alábbi figyelembevételére köteles: Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészelhárítás költségeit megelőlegezi. Amennyiben a Biztosított számára csak egy későbbi időpont megfelelő, de gondoskodott a további károk megelőzéséről (például elzárta a vizet az épületben, de csak legfeljebb 2 nap múlva tudja a vízvezeték-szerelőt fogadni), a Biztosító, illetőleg közreműködője a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a vészhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a Biztosított a helyszínre, számla ellenében köteles kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító az ügyfelet a közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján vállalja, hogy a költségeket maga fedezi.

Amennyiben a Biztosított utóbb hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

3.2. Időgarancia

A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor a bejelentéstől számított 4 órán belül a helyszínre küldi a segítségnyújtókat (a megfelelő szakiparost).

Amennyiben ez nem történik meg, a Biztosító a Biztosított felszólítására 5000 forint összegű kötbért köteles fizetni a Biztosítottnak, kivéve, ha

- a Biztosított számára csak egy későbbi időpont volt megfelelő, vagy
- az időgarancia bizonyítottan a Biztosítón kívülálló ok miatt nem teljesült (pl. útlezárás, forgalmi dugó, Biztosított nincs otthon stb.).

Az időgarancia csak a Biztosítási eseményekre vonatkozik, biztosítási eseménynek nem minősülő esetekre – pl. szakember szervezése a Biztosított költségére vagy ajánlás – nem vonatkozik.

4. Kizárások, mentesülés

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

- bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
- nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következnek be.

- Szakiparosok ajánlása:** Vészhelyzeten (biztosítási eseményen) kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez a Biztosító a 2. pontban megjelölt, továbbá tetőfedő és festő szakmai körökben meghatározott, kiszállási és munkadíjjal dolgozó szakiparost ajánl. Az elvégzett munka valamennyi költsége azonban teljes egészében a Biztosítottat terheli, és a Biztosított felelőssége a szakiparossal az elvégzendő feladat részleteinek, díjazásának egyeztetése. A Biztosító felelősségi köre kizárólag a szakiparos ajánlására terjed ki, az általa ellátott feladattal kapcsolatosan további felelőssége nincs.

Az ajánlás folyamata a következő:

A Biztosított felhívja a Biztosító közreműködőjének telefonos ügyfélszolgálatát, azonosítja magát az ügyfélszáma (bármely egyéb azonosító) alapján, és elmondja, milyen probléma kapcsán van szüksége szakemberre.

A Biztosító közreműködője az adatbázisa alapján keres egy megfelelő szakembert, majd visszahívja a Biztosítottat, és ajánl neki szakembert, valamint ismerteti, hogy a szakember mikor tud kimenni. A Biztosítottnak lehetősége van dönteni arról, hogy igénybe kívánja-e venni az ajánlott szolgáltatást, vagy sem.

A Szakiparos-ajánlási szolgáltatás a Biztosított a szerződés időtartama alatt számbeli korlátozás nélkül bármikor igénybe vehető.

II. Tűfeszültség-biztosítás

- Biztosítási esemény:** A biztosított épületben levő háztartási elektromos berendezéseknek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt tűfeszültség (240 V feletti feszültség) miatt bekövetkező károsodása, azaz a háztartási elektromos berendezések üzemképtelenné válása (hardverhiba), ha a tűfeszültség tényét a bevizsgálást végző szerviz igazolja.

2. A biztosítási szolgáltatás

- A biztosítás keretében a Biztosító biztosítási összeget térít. A Biztosító a háztartási elektromos berendezések javításának vagy totálkáros esetén pótlásának költségét téríti meg számla ellenében, maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint biztosítási összegig.
- A tűfeszültség-biztosítási szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban vehető igénybe, esetenként bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összeghatárig.

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

- a károsodott háztartási elektromos berendezés javításának vagy totálkáros esetén pótlásának számlája
- és a javítást, ill. bevizsgálást végző szerviz által kiadott igazolás arról, hogy a meghibásodás oka a tűfeszültség.

4. Kizárások

A biztosítás nem vonatkozik:

- a Biztosított hibájából,
- légköri kisülések (villámok),
- elektrosztatikus feltöltődések kisüléséből (ESD) keletkező túlfeszültségek miatti meghibásodásokra.

III. Áramkimaradás miatti fagyasztokezeskuzsulek-leolvadas biztositas

1. Biztosítási esemény: A biztosított épületben levő fagyasztokezeskuzsulekben, melyhutooldaban 0 °C hőmérséklet alatt tárolt élelmiszerek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történő, előre be nem jelentett áramkimaradás következtében történő megromlása, ha az áramkimaradás tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerinti illetékes áramszolgáltató igazolja.

2. A biztosítási szolgáltatás

- A biztosítás keretében a Biztosító biztosítási összeget térít. A Biztosító a károsodott élelmiszer kiskereskedelmi beszerzési árát, de legfeljebb bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összeget biztosítási eseményenként.
- A fagyasztokezeskuzsulek-biztositas szolgaltatas a biztositas hatalya alatt korlatlan szamban veheto ignybe, esetenkent brutto 100.000 Ft, azaz százezer forint összeghatárig.

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

- Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
- az áramszolgáltató által kiadott hivatalos, írásos igazolás az előre nem tervezett áramkimaradás tényéről;
 - a károsodott élelmiszerek leírása (kiszerezés, márka, megnevezés, beszerzési ár).

4. Kizárások

A biztosítás nem vonatkozik arra az esetre, ha az élelmiszerek megromlása a készülék műszaki hibájából vagy gondatlan használatából ered. Nem téríti meg a Biztosító a kárt, ha az a fagyasztokezeskuzsulek vagy a Biztosított épület elektromos hálózatának hibájából ered. A Biztosító kockázatviselése nem terjed ki továbbá a káresemény időpontjában már lejárt szavatosságú készletekre.

IV. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás

1. Biztosítási esemény: A biztosított épületben bekövetkezett csőtörés miatti vízfelfolyás.

2. A biztosítási szolgáltatás

- A biztosítás keretében a Biztosító biztosítási összeget térít. A Biztosító a csőtörésben elfolyt víz értékét és a kapcsolódó csatornahasználati díjak összegét téríti meg legfeljebb bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összegig biztosítási eseményenként.
- A csőtörés esetén elfolyt víz megtérítése szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban vehető igénybe, eseményenként maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összeghatárig.

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

- Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
- csőtörés tényének igazolása (a csőtörés ténye igazolható a csőtörésre vonatkozó javítási számla másolatának vagy az illetékes szolgáltató vagy egyéb szervezet által kiállított, a csőtörésre vonatkozó kárszemle-dokumentum másolatának a Biztosító részére történő megküldésével);
 - az elfolyt víz miatti többletfogyasztásnak, a többlet tényének és mértékének, valamint a köbméterenkénti árak az igazolása (amely körülmények igazolhatók a közműszolgáltató - a területileg illetékes vízszolgáltató - által kiállított igazolás másolatának a Biztosító részére történő megküldésével).

4. Kizárások

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbiakra:

- a Biztosítottnak a káreseménnyel egyidejű átlagos vízfogyasztásának értékére,
- a káreseménnyel egyidejűleg öntözésre vagy medencefeltöltésre felhasznált víz értékére,
- a Biztosított gondatlanságából származó károokra (kifejezetten, de nem kizárólag a téli fagytalánítás elmaradása miatti károokra).

V. Besurranás, trükkös lopás biztosítás

1. Biztosítási események az alábbiak:

- 1.1. Besurranás, trükkös lopás**
Biztosítási esemény az általános háztartási ingóság vagyoncsoportba tartozó vagyontárgyak eltulajdonítása oly módon, hogy az elkövető
 - nyitva hagyott nyílászárón keresztül vagy
 - a Biztosított megtévesztésével, kitálalt indokkal, jut be a Biztosított épületbe, amelyben eközben otthon tartózkodnak.
- 1.2. Kórházi lopás**
Biztosítási eseménynek minősül, ha a Biztosított kórházi ellátása idején és helyén a Biztosított általános háztartási ingóság vagyoncsoportba tartozó vagyontárgyait jogtalanul eltulajdonítják.
- 1.3. Iskolai lopás**
Biztosítási esemény a Biztosított 6–15 éves korú gyermeké(ei)nek iskolai tartózkodása idején és helyén bekövetkezett, általános háztartási ingóság vagyoncsoportba tartozó, biztosított vagyontárgyaira elkövetett lopással okozott kár.
- 1.4. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók**
 - 1.4.1. Általános háztartási ingóság**
Általános háztartási ingóság mindazon vagyontárgyak összessége, melyek egy háztartásban általánosan előfordulnak, a Biztosítottak személyes használatára, fogyasztására

szolgálnak, így különösen például:

- berendezési tárgyak: bútorok, szőnyegek, függönyök, világítótestek;
- híradástechnikai készülékek, IT-eszközök (laptop, tablet, okostelefon), hobbiesszközök (pl. sportfelszerelés, kerékpár stb.) bruttó 250.000 Ft egyedi érték alatt;
- ruházat;
- kézpénz;
- minden egyéb ingóság, amely nem minősül épületnek, műértéknek, nagy értékű ingószágnak (bruttó 250.000,- Ft egyedi érték feletti összegű ingóság), ékszernek, drágaköveknek, értékpapírnak, vállalkozói tulajdonnak.

1.4.2. Gyermek: a Biztosított gyermeke, nevelt vagy örökbe fogadott gyermeke.

2. A biztosítási szolgáltatás

- A Biztosító megtéríti az eltulajdonított vagyontárgyak használt értékét maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint értékben, kézpénz esetén 50.000 Ft, azaz ötvenezer forint értékben. A kézpénz térítési értéke a 100.000,- Ft összegű biztosítási összegbe értendő. Ha a vagyontárgy beszerzési értéke és a beszerzés időpontja az újkori beszerzést igazoló, a Biztosított nevére szóló eredeti számlával nem igazolt, a Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy az általa – az azonos alapfunkciót ellátó átlagos minőségű dolog átlagos magyarországi egyéves használt értékének alapján – meghatározott összeget (továbbiakban: átlagos használt érték) vegye figyelembe a térítés megállapításakor. A használt érték összegét a Biztosító jogosult meghatározni.

2.2.A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményre teljesít szolgáltatást. Egy biztosítási időszakban bekövetkezett több biztosítási esemény bejelentése esetén a Biztosító az időben korábban bekövetkezett biztosítási eseményre teljesít szolgáltatást.

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

- Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító Közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
 - A Biztosított által tett rendőrségi bejelentés másolata és a benyújtás igazolása,
 - a biztosítási esemény bekövetkezési körülményeinek és következményeinek tisztázásához szükséges, illetőleg azt elősegítő dokumentumok (a Biztosított és a biztosítási eseménnyel érintett, arról információkkal rendelkező más személy nyilatkozata a biztosítási esemény körülményeiről),
 - a kártérítési (szolgáltatási) igényt alátámasztó dokumentumok, számlák, számviteli bizonylatok, szakvélemények, jegyzőkönyvek, fényképek, egyéb, a kártérítési összeg megállapításához szükséges adatok.
- Rendőrségi bejelentési kötelezettség
A Biztosított köteles a lopás biztosítási eseményekről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; az eltulajdonított vagyontárgyak leírása).

VI. Szabadban tárolt vagyontárgyak biztosítása

1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül, ha

- a biztosított épülethez tartozó kaputelefon-rendszer(ek)ben vandalizmussal szemmel látható kárt okoznak, ha az okozott kár a rendeltetésszerű használatot lehetetlenné teszi;
- a biztosított épület telkén belül telepített dísz- és haszonnövényekben vandalizmussal kárt okoznak, vagy azokat eltulajdonítják;
- a biztosított épületben elhelyezett, szabadon álló építményekben (rögzített lámpatestek, padok, játszótéri gyerektájkok) vandalizmussal kárt okoznak, vagy azokat eltulajdonítják;
- a biztosított épületre rögzített riasztórendszer, a biztonsági kamera, az elektromos kapuzáró szerkezetekben, bejárati ajtóban vandalizmussal kárt okoznak, vagy azokat eltulajdonítják;
- a biztosított épület külső homlokzatán graffitival kárt okoznak;
- a biztosított épület falához rögzített antennában, csatornarendszerben, klímaberendezésben vandalizmussal kárt okoznak, vagy azokat eltulajdonítják,
- általános háztartási ingószágnak minősülő, kültéri vagyontárgyakban (kerti bútor, hintaágy, napernyő, grillstűtő, kerti gyerektájkok, mobil medence, napközben átmenetileg a lakáson kívül tartott kerékpár, babakocsi) vandalizmussal kárt okoznak, vagy azokat eltulajdonítják.

2. A biztosítási szolgáltatás

- A Biztosító megtéríti az eltulajdonított vagyontárgyak használt értékét, illetve a vandalizmussal okozott kár helyreállítási költségét összesen maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint értékben.
 - Ha a vagyontárgy beszerzési értéke és a beszerzés időpontja az újkori beszerzést igazoló, a Biztosított nevére szóló eredeti számlával nem igazolt, a Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy az általa – az azonos alapfunkciót ellátó átlagos minőségű dolog átlagos magyarországi egyéves használt értékének alapján – meghatározott összeget (továbbiakban: átlagos használt érték) vegye figyelembe a térítés megállapításakor. A használt érték összegét a Biztosító jogosult meghatározni.
- 2.3.A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményre teljesít szolgáltatást. Egy biztosítási időszakban bekövetkezett több biztosítási esemény bejelentése esetén a Biztosító az időben korábban bekövetkezett biztosítási eseményre teljesít szolgáltatást.**

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

- Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
 - A Biztosított által tett rendőrségi bejelentés másolata és a benyújtás igazolása, a lopás, vandalizmus miatt a biztosítási esemény igazolása érdekében rendőrségi feljelentést köteles tenni, amely bejelentést köteles a Biztosító részére megküldeni

- a biztosítási esemény bekövetkezési körülményeinek és következményeinek tisztázásához szükséges, illetőleg azt elősegítő dokumentumok (a Biztosított és a biztosítási eseménnyel érintett, arról információkkal rendelkező más személy nyilatkozata a biztosítási esemény körülményeiről),
 - a kártérítési (szolgáltatási) igényt alátámasztó dokumentumok, számlák, számviteli bizonylatok, szakvélemények, jegyzőkönyvek, fényképek, egyéb, a kártérítési összeg megállapításához szükséges adatok.
- 3.2. Rendőrségi bejelentési kötelezettség
- A Biztosított köteles a lopás és vandalizmus biztosítási eseményekről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; az eltulajdonított vagyontárgyak leírása, a rongálás leírása, a megrongált vagyontárgyak megnevezése, leírása).

4. Kizárás

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik arra az esetre, ha a károsodott vagyontárgyakat 150 cm-nél alacsonyabb kerítéssel ellátott vagy nem lezárt kertekben, udvarokban tárolják.

VII. Bankkártya, okmányok és kulcsok pótlása

1. A biztosítási esemény

- 1.1. A biztosítási esemény a Biztosított bankkártyáinak és egyéb biztosított vagyontárgyaknak a Biztosítottól való egyidejű ellopása, elrablása vagy a Biztosított által való elvesztése.
- 1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:
 - 1.2.1. Bankkártya: a Biztosított nevére kibocsátott betéti vagy hitelkártya.
 - 1.2.2. Lopás: a biztosított vagyontárgy harmadik személy általi jogtalan eltulajdonítása a jelen pont szerinti feltételekkel. A lopás abban az esetben minősül biztosítási eseménnyel, ha a biztosított vagyontárgyat (i) dolog elleni erőszakkal (a megőrzésre szolgáló zár vagy készülék nem rendeltetésszerű felnyitása útján, pl. betöréssel, zártöréssel, gépjármű csomagterének feltörésével) vagy (ii) zsebtolvajlás útján tulajdonítják el.
 - 1.2.3. Rablás: ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyontárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszik el a Biztosítotttól, hogy evégből ellene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezik(k). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.
 - 1.2.4. Elvesztésnek minősül a biztosított vagyontárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán, vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyontárgy elejtése.
- 1.3. A jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgyak a következők:
 - a) a Biztosított – Magyarország területén hatósági engedéllyel működő banknál vezetett – lakossági folyószámlájához, hitelszámlájához kapcsolódó bankkártya;
 - b) a Biztosított hivatalos okmányai: személyazonosság igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a Biztosított gépjárművének forgalmi engedélye;
 - c) a Biztosított kulcsai (egyéb egyenértékű eszközök), melyek a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződésben megjelölt és a csatlakozási nyilatkozaton is feltüntetett fogyasztási hely ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak.

2. A biztosítási szolgáltatás

- 2.1. **Pótlási költségek:** A szolgáltatás fedezi az összes költséget, amely a Biztosítottnál a bankkártya/bankkártyák pótlásával és letiltásával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a Biztosító összesen legfeljebb 50.000 Ft összegig vállalja, az ezt meghaladó költségek a Biztosítottat terhelik. A Biztosító a térítést kizárólag a Biztosított nevére kiállított számla, banki, okmányirodai, oktatási intézményi igazolás ellenében teljesíti. Nem téríti meg a Biztosító a bankkártya elvesztése, ellopása miatt fentiekben kívül bekövetkezett, a közvetlen letiltási, pótlási költségeken túlmenő károkat, felmerülő költségeket, a dokumentumok jogtalan használatából eredő károkat.
- 2.2. **Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei**
 - 2.2.1. Ha a biztosítási esemény külföldön következik be, a telefonos asszisztencián keresztül a Biztosított kérésére a Biztosító megadja számára a helyi magyar nagykövetség, helyi rendőrség elérhetőségét, illetve általános eljárási tanácsokat nyújthat.
 - 2.2.2. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a Biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja. A szállás és a továbbutazás költségeit a Biztosító legfeljebb összesen 150.000 Ft összegig vállalja.
 - a) Szállás megszervezése és térítése. A Biztosító vállalja a Biztosított – a biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő – elhelyezésének megszervezését és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára. Az ezen felüli szolgáltatások költségei a Biztosítottat terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a Biztosított közvetlenül fizeti meg a szálloda számára. Amennyiben az adott szállodában nincs mód a közvetlen fizetésre, akkor a költségeket a Biztosított köteles megfizetni, majd a Biztosító azokat utólag téríti meg számára. A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a Biztosított igényét közvetíti a szálloda számára, a tényleges jogviszony azonban a Biztosított és a szálloda között jön létre a szálloda általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.
 - b) Továbbutazás megszervezése és térítése. A Biztosító vállalja a Biztosított vonattal (2. osztályon), távolsági busszal, illetve – ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, és erre lehetőség van – repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesíti a 2.2. pontban részletezett szolgáltatást.

3. A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata

Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

- 3.1. Bejelentési kötelezettség a Banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a Banknak a bankkártya elvesztését, jogtalan eltulajdonítását, illetve elrablását.
- 3.2. Rendőrségi feljelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a lopás és rablás biztosítási eseményekről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; lopás/rablás esetén az eltulajdonított bankkártya, okmányok és kulcs leírása, lopás esetén a biztosított vagyontárgyat tartalmazó lezárt helyre történő erőszakos behatolás során keletkezett sérülések leírása; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sértett által elszenvedett sérülések leírása).
- 3.3. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:
 - a) a biztosított vagyontárgyak eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv,
 - b) az eltulajdonított bankkártyák, okmányok, illetve kulcsok pótlása miatt felmerült költségek számlái,
 - c) a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségének számlái (amennyiben felmerült),
 - d) a biztosítási esemény banki bejelentésének igazolása.
- 3.4. A telefonos bejelentést követően, ha azonnali intézkedésre van szükség (szállás biztosítása, hazautazás megszervezése), a Biztosító Közreműködője a kért szolgáltatást megszervezi. Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogosságát illetően a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg Közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított köteles számla ellenében kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító a Biztosítottat a Közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Amennyiben a Biztosított több hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító Közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételekben meghatározott kizárásokon túl a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- a) az **örizetlenül hagyott tárgyak ellopására;**
- b) **arra az esetre, ha a vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el.**

5. Mentésülés

- 5.1. Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételekben meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, amennyiben a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetlenné váltak.
- 5.2. A Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KOMFORT PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

A **Europ Assistance S.A. Irish Branch** Biztosító (továbbiakban: Biztosító) a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **Otthon SOS Komfort Plusz** Biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

A Különös biztosítási feltételekben eltérően nem szabályozott esetekben az Általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.

1. Biztosítási esemény

1.1. Törés: Biztosítási eseménynek minősül a biztosított épülethez tartozó, az épülethez tartozó, a biztosított épület által elfoglalt telken elhelyezett, műszaki, hatósági és jogszabályi előírásoknak és szabványoknak megfelelően rögzített és karbantartott klímaberendezés, napkollektorok és napelemek, valamint hőszivattyú bármely okból bekövetkező törése, időjárási okokra visszavezethető meghibásodása, valamint az ezekben vandalizmussal, eltulajdonítással okozott kár.

1.2. Kiterjesztett garancia: Biztosítási eseménynek minősül a biztosított épülethez tartozó, az épülethez tartozó, a biztosított épület által elfoglalt telken elhelyezett, műszaki, hatósági és jogszabályi előírásoknak és szabványoknak megfelelően rögzített és karbantartott klímaberendezés, napkollektorok és napelemek, valamint hőszivattyú a kockázatviselés tartama alatti, előre nem látható, tartós – nem külső behatásra történt – mechanikai, elektromos, elektronikus meghibásodása, amelynek következtében az részben vagy egészen nem működésképtelenné vált. Kizárólag azok az események biztosítottak, amelyek rendeltetészerű használat mellett fellépő, tartós belső hibából – amely a gyártói garancia alapján térült volna, amennyiben a meghibásodás a gyártói garancia időszaka alatt következett volna be – erednek, és nem kerültek kizárásra.

1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

Biztosított vagyontárgyak/készülékek: a biztosított épületben magáncélú felhasználásban lévő

- klíma beltéri és kültéri egysége,
- hőszivattyú beltéri és kültéri egysége,
- napkollektorok és
- napelemrendszer, azaz a napelemek a kiegészítő egységekkel és az inverter,
- amennyiben megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- a biztosított nevére kiállított számlával vagy egyéb hitelemelő dokumentummal (pl. vállalkozási szerződés, műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv) igazolt újkori vásárlása/beépítése Magyarországon történt,
- kora (a beépítés napjától számítva) maximum:
 - klímaberendezés esetén 7 év,
 - napkollektor, napelem, hőszivattyú esetén 15 év,
- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó jótállása már nincs rá érvényben (kiterjesztett garancia-biztosítási esemény bekövetkezése esetében)
- megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla áll róla rendelkezésre.

***Észszerű javítási költség:** a meghibásodott vagyontárgy gazdaságos javításához feltétlenül szükséges anyagok, alkatrészek és munkadíjak költsége, amelyek maximuma a biztosított vagyontárgy káridőpontjához új értékéig** terjedhet.

****Káridőpontjához új érték** (biztosítási összeg): a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori érték.

*****Gazdaságosan javítható:** a biztosított vagyontárgy javítása akkor tekinthető gazdaságosnak, ha a szerviz által előre megállapított javítási költség (anyagköltség + munkadíj) nem haladja meg az észszerű javítási költséget.

2. A biztosítási szolgáltatás

- 2.1. A Biztosító biztosítási esemény bekövetkezése esetében vállalja, hogy megszervezi a biztosított vagyontárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összeghatárán belül, önrész alkalmazásával, illetve amennyiben a vagyontárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összeghatárán belül.
- 2.2. A Biztosító nem biztosítási esemény bekövetkezése esetében (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időszakon belüli meghibásodás) vállalja a szervizek telefonszámainak, elérhetőségeinek megadását, valamint időpont-egyeztetést azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosítót terhelik.

2.3. Javítási /kártalanítási szolgáltatás

A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a helyszínrre érkező szakember megállapítja, hogy a biztosított készülék szabályosan, legalább a jelen pont szerinti időközökben rendszeresen átvizsgálásra került, és amennyiben az nem a Biztosított önhibájából vált használhatatlanná, a hiba elhárítását a biztosítási összeg felső határáig a Biztosító fizeti. A Biztosított kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a biztosított készülék rendszeres átvizsgálása, karbantartása a gyártó ajánlása szerint megtörtént, így különösen:

- hőszivattyú esetén a beüzemelést követő minden 6. hónapban, vagy ha a gyártó ennél ritkább karbantartást ír elő, a gyártó ajánlása szerint,
- klíma esetén évente.

A bizonyítás a jogosult készülékszerelő által kiállított átvizsgálásról szóló számlának és/vagy munkalapnak a helyszínrre érkező szakembernek történő bemutatásával valósul meg. Bizonyítottság hiányában a Biztosított ezen szolgáltatásra nem válik jogosulttá.

A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

- **Javítási szolgáltatásként** a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit*. A Biztosító nem kötelezhető e szolgáltatásra, amennyiben a javítási költségek a káridőpontjához új értékéig** meghaladják, vagy a vagyontárgy javítása műszakilag nem lehetséges.
- **Kártalanítási szolgáltatás:** A Biztosító a károsodott vagyontárgy javításának lehetősége vagy gazdaságtalansága esetén*** kártalanítást fizet, amely megegyezik a biztosított vagyontárgy káridőpontjához új értékével**, de a maximum bruttó 500 000 Ft összeghatárt nem haladja meg.
A fenti lehetőségek közül a Biztosító saját hatáskörében választ a rendelkezésére álló információk alapján.

2.4. Biztosítási szolgáltatás felső határa

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül egy és csakis egy rendszerre teljesít javítási/kártalanítási szolgáltatást, melynek összege (az önrész levonása után) nem haladhatja meg a biztosított vagyontárgy káridőpontjához új értékét, de legfeljebb a bruttó 500 000 Ft-ot. Egy rendszernek számít a jelen Különös biztosítási feltételek alkalmazásában az az egy, a biztosított épülethez kapcsolódó összetett készülék is, amely önállóan is működőképes panelek összeszerelésével jön létre.

2.5. Önrész

A biztosított vagyontárgyak biztosítási esemény szerinti (törés miatti, ill. műszaki eredetű) károsodása esetén a biztosítás 10% levonásos önrészesedést tartalmaz, ami azt jelenti, hogy a Biztosító biztosítási eseményenként az önrészesedés alatti kártérítésekre, kártalanításokra nem nyújt szolgáltatást, az önrészesedés összegét meghaladó károkat pedig az önrész levonásával teljesíti. Az önrész mértékét a Biztosítottnak a szolgáltatási igény teljesítéséhez a Biztosító közreműködőjének előzetesen meg kell fizetnie. A biztosított vagyontárgy javításának megkezdését a Biztosító csak akkor hagyja jóvá, ha az önrész összegét a Biztosított a Biztosító közreműködője részére befizette. Az önrész összegét a Biztosító az előzetes felmérés során végzett javítási kalkuláció során állapítja meg. Az előzetes felmérés díja a biztosítási összegbe beszámít, azonban nem javítható hiba vagy a 4. pont hatálya alá eső kizárások esetében a felmérés díját a Biztosító fizeti.

2.6. **Várakozási idő:** a Kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos időtartam, amelynek elteltével a Biztosító jelen biztosításra vonatkozó kockázatviselése megkezdődik.

3. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

- 3.1. Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
 - 3.1.1. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének.
 - 3.1.2. A Biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy, amelyből a készülék gyártmánya és típusa egyértelműen megállapítható, ill. a vásárlást igazoló számla vagy blokk.
 - 3.1.3. A Biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán – a kárfelelteli eljárás (helyszíni szemle, javítás) megindulásáig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a Biztosító számára a szolgáltatási kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
 - 3.1.4. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
 - 3.1.5. A Biztosított vagyontárgy javítását a szolgáltató csak akkor kezdi meg, ha az önrész összegét a Biztosított a Biztosító Közreműködője részére befizette.
 - 3.1.6. A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a Biztosító által megnevezett szerviz a sérült biztosított vagyontárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terhel.
 - 3.1.7. A Biztosító a vagyontárgy javítása esetén a javítást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, aminek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségeinek eleget tegyen.
 - 3.1.8. Amennyiben a Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása nélkül javíttatja meg a biztosított vagyontárgyat, a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítónak továbbítani. A számlának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkaóradíjat, a javítás dátumát. A Biztosító ez esetben is jogosult elbírálni a szolgáltatási igény jogosságát, és jogalap hiányában megtagadni a szolgáltatásnyújtást.

4. Kizárások

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbi esetekre:

- a. a napelem idő múlásával bekövetkező természetes és irreverzibilis hatások felfüggetlésére,
- b. a napkollektor puffertartályára,
- c. anyaghibákra visszavezethető meghibásodásokra,
- d. klíma, hőszivattyú üzemi gáz, (hűtőközeg) kompresszorolaj elszivárgására/elszökésére,
- e. vízkő okozta károokra,
- f. a klíma/hőszivattyú csapágyának meghibásodására,
- g. a hőszivattyú inverterében túlmelegedés okozta károokra,
- h. bármely, hatályban lévő törvény, egyéb jogszabály szerint előírt kötelező készülékcsere,
- i. a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélküli kialakítására,
- j. általában arra az esetre, ha a készülék műszaki és biztonságtechnikai szempontból nem felel meg az előírásoknak,
- k. háború, harci cselekmények, idegen hatalom ellenséges cselekményei, terrorcselekmények, polgárháború, lázadás, forradalom, tüntetés, felvonulás, sztrájk, munkahelyi rendbontás, zavargások során okozott vagy ezen eseményekkel összefüggésben felmerülő károokra. (A biztosítási szempontjából terrorcselekménynek minősül különösen az olyan erőszakos, erőszakkal fenyegető, az emberi életre, a materiális, immateriális javakra vagy az infrastruktúrára veszélyes cselekmény, amely vagy politikai, vallási, ideológiai, etnikai célok mellett foglal állást vagy valamely kormány befolyásolására vagy a társadalomban, illetve annak egy részében való félelemkeltésre irányul, illetve arra alkalmas.),
- l. ha a kár nukleáris energia, ionizáló sugárzás károsító hatásának, annak betudható eseményekkel összefüggésben következik be,
- m. olyan kára, amely gyártási, technológiai hibára (pl. hibás kivitelezés, tervezési hiányosság stb.) vezethető vissza,
- n. az építés, valamint az építési engedélyhez kötött bővítés, átépítés alatt álló épületeket és épületrészeket, vagy ezekben tárolt ingóságokat érintő káreseményekre.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GÁZSERVIZ BIZTOSÍTÁSHOZ

A Europ Assistance S.A. Irish Branch Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az Otthon SOS Gázszervezetési biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

A Különös biztosítási feltételekben eltérően nem szabályozott esetekben az Általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.

Az Otthon SOS Gázszerzők módosított magában foglaló biztosítási csomag, illetve a kiegészítő biztosításként kötött Otthon SOS Gázszerzők biztosítás esetében a Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel a kockázatviselési időszak végére vonhatja vissza a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A jelen rendelkezés az Általános szerződési feltételek csatlakozás visszavonására vonatkozó rendelkezéseitől eltér.

1. Biztosítási esemény

1.1. Biztosítási esemény a biztosított vagyontárgy kockázatviselés tartama alatti, előre nem látható tartós – nem külső behatásra történő – mechanikai, elektromos, elektronikus meghibásodása, amelynek következtében az részben vagy egészben működésképtelenné vált.

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

1.2.1. **Biztosított vagyontárgyak:** a biztosított épületben magáncélú felhasználásban lévő, lent felsorolt gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékek, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

- a Biztosított nevére kiállított számlával igazolt újkori vásárlása Magyarországon történt,
- vásárláskori értéke eléri a bruttó 20.000 Ft-ot,
- kora (a vásárlás napjától számítva) nem több, mint 15 év,
- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben,
- megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre,
- az alábbi kategóriák valamelyikébe tartozik: (i) Konvektorok, (ii) Átfolyós vízmelegítők, (iii) Falli/álló fűtő- és kombi kazánok, (iv) Kondenzációs kazánok.

1.2.2. ***Észszerű javítási költség:** a meghibásodott vagyontárgy gazdaságos javításához feltétlenül szükséges anyagok, alkatrészek és munkadíjak költsége, amelyek maximuma a biztosított vagyontárgy káridőpontú új értékéig** terjedhet.

1.2.3. ****Káridőpontú új érték:** (biztosítási összeg): a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori érték.

1.2.4. *****Gazdaságosan javítható:** A biztosított vagyontárgy javítása akkor tekinthető gazdaságosnak, ha a szerviz által előre megállapított javítási költség (anyagköltség + munkadíj) nem haladja meg az észszerű javítási költséget.

2. A biztosítási szolgáltatás

2.1. A Biztosító biztosítási esemény bekövetkezése esetében vállalja, hogy megszervezi a Biztosított vagyontárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összehatárán belül, illetve amennyiben a vagyontárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összeg-határán belül.

2.2. A Biztosító nem biztosítási esemény bekövetkezése esetében (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időszakon belüli meghibásodás) vállalja a szerviz telefonszámainak, elérhetőségeinek megadását, valamint időpont-egyeztetést azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosított terhelik.

2.3. Javítási/kártalanítási szolgáltatás

Amennyiben a biztosított épületben valamilyen hirtelen fellépő hiba folytán nincs fűtés vagy nincs gázüzemű készülékből származó meleg víz, és a helyszínre érkező szakember megállapítja, hogy a gázkészülék szabályosan, évente átvizsgálásra került, és amennyiben az nem a Biztosított önhibájából vált használhatatlanná, a hiba elhárítását maximum bruttó 300.000 Ft, azaz háromszázezer forint összegig a Biztosított fizeti. A Biztosított kötelezettsége annak bebizonyítása, hogy az éves átvizsgálás megtörtént. A bizonyítás a jogosult gázszerelő által kiállított átvizsgálásról szóló számlának és/vagy munkalapnak a helyszínre érkező szakemberek történő bemutatásával valósul meg. Bizonyítottság hiányában a Biztosított ezen szolgáltatásra nem válik jogosulttá.

A Biztosított abban az esetben sem jogosult igénybe venni a javítási és kártalanítási szolgáltatást, ha a karbantartás során derül ki valamely hiba, amennyiben a hibajelenség megállapításával járó karbantartási vizsgálattól számított egy éven belül a hibával érintett eszköz karbantartási átvizsgálása elmaradt.

2.4. A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

- **Javítási szolgáltatásként** a Biztosító megtéríti a biztosított termék vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit*. A Biztosító nem kötelezhető a szolgáltatásra, amennyiben a javítási költségek a káridőpontú új értéket** meghaladják, vagy a vagyontárgy javítása műszakilag nem lehetséges,
- **Kártalanítási szolgáltatás:** A Biztosító a károsodott vagyontárgy javításának lehetetlensége vagy gazdaságtalansága esetén*** kártalanítást fizet, amelynek összege megegyezik a Biztosított vagyontárgy káridőpontú új értékével**, de maximum bruttó 300 000 Ft összeghatárig.

A fenti lehetőségek közül a Biztosító saját hatáskörében választ a rendelkezésére álló információk alapján.

2.5. A biztosítási szolgáltatás felső határa

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül egy és csakis egy készülékre teljesít javítási szolgáltatást, melynek összege nem haladhatja meg a Biztosított vagyontárgy káridőpontú új értékét, de legfeljebb a bruttó 300 000 Ft-ot.

2.6. Várakozási idő: a Kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos időtartam, amelynek elteltével a Biztosító jelen biztosításra vonatkozó kockázatviselése megkezdődik.

2.7. A Biztosító ezt a szolgáltatást fűtésre szolgáló gázüzemű készülékekre a tárgyév október 15-e és a tárgyévot követő év április 15-e közötti időszakban nyújtja, míg gázüzemű készülékből származó meleg víz kapcsán teljes évben szolgáltat.

3. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

3.1. Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

- 3.1.1. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének.
- 3.1.2. A Biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a Biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy, amelyből a készülék gyártmánya és típusa egyértelműen megállapítható, ill. a vásárlást igazoló számla vagy blokk.
- 3.1.3. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatban körülmények vizsgálatát.
- 3.1.4. A Biztosítási esemény bekövetkezése után a Biztosított vagyontárgy állapotát – a kárfelelteli eljárás (helyszíni szemle, javítás) megindulásáig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a Biztosító számára a fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
- 3.1.5. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
- 3.1.6. A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a szerviz a sérült Biztosított vagyontárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosított terhelébe.
- 3.1.7. A Biztosító a vagyontárgy javítása esetén a javítást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, aminek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségének eleget tegyen.
- 3.1.8. Amennyiben a Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása nélkül javíttatja meg a Biztosított vagyontárgyat, a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítónak továbbítani. A számlának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkadíjat, a javítás dátumát. A Biztosító ez esetben is jogosult elbírálni a szolgáltatási igény jogosságát, és jogalap hiányában megtagadni a szolgáltatásnyújtást.

4. Kizárások

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbi esetekre:

- a. bármely, hatályban lévő törvény, egyéb jogszabály szerint előírt kötelező készülékcseré,
- b. a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélkül kialakított vagy átalakított gázhálózaton üzemelésének (vagy nem üzemelésének) esete,
- c. hibás kémény miatt üzemképtelen készülék,
- d. általában, ha a készülék műszaki és biztonságtechnikai szempontból nem felel meg az előírásoknak (pl.: hibás kéménybekötés, nem megfelelő huzatszabályozás, nem megfelelő gázbekötés, erősen korrodált készülék stb.),
- e. háború, harci cselekmények, idegen hatalom ellenséges cselekményei, terrorcselekmények, polgárháború, lázadás, forradalom, tüntetés, felvonulás, sztrájk, munkahelyi rendbontás, zavargások során okozott vagy ezen eseményekkel összefüggésben felmerülő károk. (A biztosítás szempontjából terrorcselekménynek minősül különösen az olyan erőszakos, erőszakkal fenyegető, az emberi életre, a materiális, immateriális javakra vagy az infrastruktúrára veszélyes cselekmény, amely vagy politikai, vallási, ideológiai, etnikai célok mellett foglal állást, vagy valamely kormány befolyásolására vagy a társadalomban, illetve annak egy részében való félelemkeltésre irányul, illetve arra alkalmas.),
- f. ha a kár nukleáris energia, ionizáló sugárzás károsító hatásának betudható eseményekkel összefüggésben következik be,
- g. olyan kár, amely gyártási, technológiai hibára (pl. hibás kivitelezés, tervezési hiányosság stb.) vezethető vissza,
- h. az építés, valamint az építési engedélyhez kötött bővítés, átépítés alatt álló épületeket és épületrészeket vagy ezekben tárolt ingóságokat érintő káresemények,
- i. a javítással érintett készülék márkaszervize vagy annak képviselése nem érhető el Magyarországon, és így a javítás a kellő szakismeret hiányában nem teljesíthető.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GÁZŐRZŐK BIZTOSÍTÁSHOZ

A Europ Assistance S.A. Irish Branch Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott Biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az Otthon SOS Gázörzök biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

A Különös biztosítási feltételekben eltérően nem szabályozott esetekben az Általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.

Az Otthon SOS Gázörzök módosított magában foglaló biztosítási csomag, illetve a kiegészítő biztosításként kötött Otthon SOS Gázörzök biztosítás esetében a Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel a kockázatviselési időszak végére vonhatja vissza a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A jelen rendelkezés az Általános szerződési feltételek csatlakozás visszavonására vonatkozó rendelkezéseitől eltér.

1. Gázkészülék karbantartási asszisztencia szolgáltatás

Gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékek évi egyszeri karbantartása a fűtési időnyen kívül.

2. Részletes szolgáltatási tartalom

Gázkészülék-karbantartás műszaki tartalma

A biztosítás hatálya alá tartozó berendezések listája és az azokon végzett karbantartási feladatok felsorolása az alábbi:

2.1. Konvektorok

- gyújtólángtisztítás,
- égésbiztosító ellenőrzése,
- hőcserélő és falcsatlakozó ellenőrzése,
- kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás (ha kéménybe van kötve),
- gázcsonkakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza),
- gyújtás és működés ellenőrzése (hőmérséklet és lángméret beszabályozása),
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás.

2.2. Átfolyós vízmelegítők

- fő- és gyújtóégő tisztítása,
- hőcserélő tisztítása (csak a helyszínen elvégezhető, megbontás nélkül),
- üzemi és biztonsági érzékelők vizsgálata,
- kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás,
- gázcsonkakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza),
- égőnyomás beállítása, szükség szerint utánállítása,
- üzembe helyezés, beszabályozás, szükség szerint utánállítás,
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás.

2.3. Fali/álló fűtő- és kombi kazánok

- fő- és gyújtóégő tisztítása (kiszedés nélkül),
- hőcserélő tisztítása (fűtészív- és használatimelegvíz-rendszer megbontása nélkül),
- üzemi és biztonsági érzékelők vizsgálata,
- kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás,
- gázcsonkakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza),
- égőnyomás beállítása, beszabályozása (szükség szerint utánállítása),
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás,
- fűtészív-hőmérséklet beállítása és ellenőrzése.

2.4. Kondenzációs kazánok

- égőtisztítás,
- kazántesttisztítás,
- tömitések kötelező cseréje (cseréje szükség szerint),
- működés és égéstermék-elvezetés ellenőrzése,
- tömörség vizsgálata,
- rövid próbaüzem,
- műszeres beszabályozás.

Gázkazán-karbantartás során a Biztosító a fenti tevékenységeket végzi, amennyiben azok elvégzését a kazán műszaki állapota megengedi.

A műszaki tartalomban kizárólag a helyszínen történő hőcserélő-tisztítás szerepel, a belső savazás, illetve a vegyszeres vagy elszállítás igénylő külső tisztítás nem.

A karbantartás során esetlegesen felmerülő tömitések, alkatrészek cseréjét a szolgáltatás díja 1500 Ft értékig tartalmazza, az ezen felüli összeget a Biztosított a helyszínen köteles a Biztosító közreműködője által küldött szakember részére megfizetni.

3. A földgázellátásról szóló törvény (Get.) szerint a gázüzemű felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartása az adott ingatlan tulajdonosának kötelessége, ennek megfelelően köteles gondoskodni annak rendszeres karbantartásáról, javításáról és szükség szerinti cseréjéről. A Get. szerint a fogyasztói főelzáró karbantartása és javítása, valamint az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tekintetében – igénybejelentés esetén – a csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálata a földgázelosztó kötelessége, saját költségén.

A biztosítási szolgáltatás részeként évenként elvégzendő kazánkarbantartási munka nem azonos a Get.-ben előírt műszaki-biztonsági felülvizsgálattal, azt nem váltja ki, a földgázelosztó által biztosítandó műszaki-biztonsági felülvizsgálat elvégzése nem tárgya a nyújtott szolgáltatásnak, a Biztosító díjfizetés ellenében nem a földgázelosztó által ingyenesen biztosítandó szolgáltatást nyújtja.

4. **Szolgáltatási időszak:** minden év május 1. – október 31. között

5. **Szolgáltatási korlát: A Biztosított a kockázatviselési időszakban belül egy alkalommal jogosult karbantartásra. Amennyiben a kockázatviselés kezdő időpontja április 1. napját követő időpont, a szolgáltatás csak a kockázatviselés kezdő időpontjának első évfordulójától vehető igénybe, figyelemmel a szolgáltatási időszakra.**

6. Részkarbantartás

Amennyiben az alkatrészellátás hiányosságai miatt valamely kazán esetében a karbantartás nem lehetséges, a Biztosító ún. „részkarbantartást” végez az alábbiak szerint:

- ellenőrzi a működést; amennyiben a műszaki állapot kielégítővé tehető tisztítással, akkor elvégzi az égéster tisztítását (de pl. erős korrózió esetén a vízrendszer megbontása nélkül),

- biztonságtechnikai ellenőrzést végez,
- szakvéleményt ad a készülék használhatóságáról (üzemképesnek ítéli-e meg a Biztosító közreműködője által küldött szakember, vagy sem, illetve milyen feltételekhez köti a biztonságos üzemeltetést).

7. Kizárások

A Biztosító nem vállalja az alábbi készülékek karbantartását:

- égésbiztosítás nélküli, valamint bimetalos égésbiztosítóval szerelt fali fűtő- és kombi kazán készülékek,**
- gázüzemű tűzhelyek, hőszugárzók, hőtárolós vízmelegítők, kis vízmelegítők.**

8. A szolgáltatás megszervezése

8.1. A Biztosító május 1. és október 31. közötti időszakra vonatkozóan időpontot egyeztet a Biztosítottal a karbantartási munka elvégzésére. A Biztosító hétköznapokon 9–18 óra között keresi meg a Biztosítottat az általa előzetesen, az értékesítés folyamán megadott e-mailben/sms-ben, és a Biztosító által felajánlott 3 időpontból a Biztosított által választott időpontban teljesíti a fenti szolgáltatásokat.

8.2. A Biztosított jogosult az előre egyeztetett időpontot módosítani vagy lemondani, azonban amennyiben az egyeztetett időponttól számított 7 napon belül mondja le, vagy kéri az időpont módosítását, illetve az egyeztetett időpontban nem tudja biztosítani az egyeztetett helyszínre történő bejutást, abban az esetben a Biztosított bruttó 2500 Ft kötbért tartozik a Biztosító részére fizetni. A kötbért a Szerződő a következő havi biztosítási díj összegével együtt érvényesíti.

8.3. Amennyiben a karbantartásra egyeztetett időpont októberre esik, és a karbantartást a Biztosító a Biztosított miatt nem tudja elvégezni, vagy ezen időpontot a Biztosított módosítani kívánja, a Biztosító nem tudja biztosítani, hogy a karbantartást az adott kockázatviselési időszakon belül el tudja végezni.

8.4. Amennyiben a Biztosító a munka elvégzését az egyeztetett időponttól számított 7 napon belül mondja le, vagy az egyeztetett időpont lejártát követő 4 órán túl érkezik meg az egyeztetett helyszínre, illetve ott nem jelenik meg, abban az esetben bruttó 2500 Ft kötbért tartozik a Biztosított részére fizetni.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

A **Europ Assistance S.A. Irish Branch** Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **Otthon SOS Garancia Alap** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

1. Biztosítási esemény

1.1. A biztosítási esemény a biztosított vagyontárgy 1.2.1. pont szerinti, garanciális jellegű meghibásodásának bekövetkezése (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a jótállási idő lejártá, de a kockázatviselési tartam alatt.

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

1.2.1. **Garanciális jellegű meghibásodás:** A biztosított vagyontárgy alkatrészeinek a Biztosított általi rendeltetésszerű használata alatt bekövetkező hirtelen, előre nem látható meghibásodása, amelyből adódóan az alkatrész eredeti funkcióját nem, vagy csak részlegesen látja el, és melynek következtében javításra vagy cseréjére van szükség annak érdekében, hogy a biztosított vagyontárgy rendeltetésszerű működése helyreálljon. Kizárólag azok az események Biztosítottak, amelyek rendeltetésszerű használat mellett fellépő, tartós belső hibából – amely a gyártói garancia alapján térült volna, amennyiben a meghibásodás a gyártói garancia időszaka alatt következett volna be – erednek, és nem kerültek kizárásra.

1.2.2. **Biztosított vagyontárgy:** A Biztosított tulajdonában lévő, magancélú felhasználású, az alábbi tételes listában szereplő elektromos háztartási és szórakoztatóeszköz, amely megfelel az alábbi együttes feltételeknek:

- a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
 - a gyártó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben
 - az eladás napjától számítva nem régebbi 72 hónapnál,
 - új állapotában vették Magyarországon,
 - vásárláskori bruttó értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg az 500.000 Ft-ot*,
 - megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.
- *A vásárláskori értéklimitet meghaladó készülékek vásárláskori értékét a limitértéken veszi figyelembe a Biztosító.

1.2.3. A biztosítható készülékek listája az alábbi:

Háztartási elektromos eszközök

borotva, epilátor, konyhai elszívó, elektromos fogkefe, főző/sütő (beépített és szabadon álló), fűtő (hőszugárzó), mérleg (konyhai, személyi), hajjegyenesítő, hajszárító, hajválogó, hűtőgép, fagyasztó (beépített és szabadon álló), kávéfőző, kenyérpíró, kenyérsütő, konyhai kiegészítő (turmixgép, robotgép), mikrohullámú sütő, mosógép, szárító, mosogatógép (beépített és szabadon álló), olajsütő, porszívó, vasaló, vízforraló, gőztisztító.

Szórakoztatóelektronikai eszközök

DVD-lejátszó/-felvevő (csak gyári merevlemezrel), blue ray lejátszó, mediabox (a beépített merevlemez nélkül), hifikiegészítők, hifilejátszó, otthoni audiorendszer, otthoni hálózati-rendszer, projektor, rádió, rádiós magnó, set top box (jelátalakító), televízió.

Nem terjed ki a biztosítás azokra a vagyontárgyakra, melyek az előző bekezdésekben nem szerepelnek, így különösen:

asztali telefon, asztali számítógépek és perifériák (nyomatók, szkennerek, külső merevlemezek stb.), fotóeszközök, mp3, mp4 és mp5 lejátszók és tartozékaik (beleértve i-Pod), PDA, PNA készülékek, egyéb hordozható navigációs készülékek, játékkonzolok (Playstation, Xbox, Nintendo Wii stb.), laptop, táblagép, okostelefon, digitális fényképezőgép.

- 1.2.4. **Észszerű javítási költség: a vagyontárgy károkori értéke.** A vagyontárgy károkori értéke a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori értéke az avulatasi tényezőt figyelembe véve.

- Az avulatasi tényező a biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi
- 0% háztartási nagy- és kisgépek esetében,
 - 1% szórakoztatástechnológiák esetében.

2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. A Biztosító szolgáltatása a biztosított vagyontárgyaknak a Biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett meghibásodása esetén a javítási és csere költségekre nyújt fedezetet, aminek során a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit a maximális biztosítási összegben belül. Amennyiben a biztosított vagyontárgy javítása meghaladná az észszerű költséget, vagy ha javíthatatlan, biztosítja a biztosított vagyontárgy pótlását, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet, figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avulatasi tényezőt.
- 2.2. A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztatástechnológiák esetében bruttó 500.000 Ft.

2.3. Önrész

A biztosított vagyontárgyak garancia időn túli garanciális jellegű meghibásodása esetén a Biztosító önrészesedést nem alkalmaz, szolgáltatását önrész levonása nélkül teljesíti.

2.4. Várakozási idő

A Biztosító a kockázatviselés kezdő időpontjától számított 1 hónapos várakozási időt köt ki. A várakozási időn belül bekövetkező biztosítási eseményre a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki.

2.5. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élő hangos, 24 órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást működtet a kárrendezési pontban meghatározott telefonszámon. Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- a meghibásodás/probléma azonosítása, segítség a probléma azonnali elhárításában,
- biztosítási esemény, tényleges meghibásodás esetén intézkedés a javítás érdekében, kapcsolatfelvétel a javítást végző szervizvel, időpont-egyeztetés,
- amennyiben a bejelentett esemény nem minősül biztosítási eseménynek (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időn belüli meghibásodás), szerviz telefonszámainak, elérhetőségeinek megadása, azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosított terhelik.

2.6. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

- 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön kézcisomagként szállítható méretű (40x40x80cm vagy 20x20x200 cm-nél kisebb méretű) biztosított vagyontárgynak javítás céljára szervizbe történő szállításáról a Biztosítottnak kell gondoskodnia.
- Egyéb esetben a helyszíni javításról vagy a szükséges szállításról a Biztosító gondoskodik.
- A Biztosító az utóbbi esetben a szállítási költségeit a biztosítási összeg erejéig átvállalja.

3. Kárrendezési szabályok

- 3.1. A káreseményt annak bekövetkezése, de legkésőbb a Biztosított tudomására jutása után haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül kell bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének. A meghibásodott vagyontárgy jótállási jegyét (ha ez rendelkezésre áll), számláját, nyugtáját az igénybejelentéssel egyidejűleg a Biztosító Közreműködője részére meg kell küldeni e-mailben vagy egyéb (pl. postai) úton.
- 3.2. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.
- 3.3. A Biztosító megbízza a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni. A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a szerviz a sérült/meghibásodott biztosított vagyontárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli. Amennyiben a helyszíni javítás nem indokolt vagy nem lehetséges, a Biztosítottnak a Biztosító Közreműködőjétől kapott információk alapján a károsodott biztosított vagyontárgyat a szakszervizbe kell szállítania javítás céljából. A beszállítandó vagyontárgy fogadását a Biztosító a bejelentést követő 5 munkanapon belül megszervezi a Biztosító Közreműködője által megnevezett szervizben. A Biztosító a biztosított vagyontárgy javítása esetén a javítást a beszállítás, illetve a helyszíni szemle napjától számított 30 napon belül köteles teljesíteni.
- 3.4. Amennyiben a biztosított vagyontárgyra szavatossági igény érvényesíthető, a Biztosító vállalja a szavatossági igény érvényesítésére irányuló eljárást lefolytatását, melynek eredményétől függően kezdődhet meg a kárrendezési eljárás (a 30 napos kárrendezési határidő meghosszabbodik a szavatossági eljárás idejével). Amennyiben a javítás a fenti időszak alatt nem végezhető el alkatrészhiány miatt, a Biztosító köteles a vagyontárgy káridőpontí beszerzési értékét kifizetni.
- 3.5. A Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása esetén a biztosított vagyontárgyat saját maga is megjavíthatja, amely esetben a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítótnak továbbítani. A számlának vagy az ahhoz kapcsolódó dokumentációnak (pl. munkalap) tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkadíjat, a javítás dátumát.

4. Kizárások

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

- a biztosított vagyontárgy nem rendeltetésszerű (nem a kezelési és használati útmutató szerinti) használatából eredő meghibásodásokra,
 - elhasználódásra, a rendeltetésszerű használatlaltal járó kopásra, üzembe helyezési, újra üzembe helyezési, rendszeres karbantartási, beállítási, ellenőrzési, módosítási, tisztítási vagy szervizköltségekre, valamint az ezekkel a tevékenységekkel összefüggésben bekövetkező károsodásokra,
 - eszétikai elemekre és károsodásokra, melyek nem befolyásolják a biztosított vagyontárgy használhatóságát, korrózióra, zárlatra, horpadásra és karcokra,
 - vállalkozói tulajdonban lévő vagyontárgyakra,
 - munkaanyagok, cserélhető, rövid élettartamú fogyasztási cikkek, mint pl. lámpák/izzók, biztosítékok, fluoreszkáló csövek, elemek, porszívóporszokok, szjyak, fogycsövek – például akkumulátorok, továbbá szalagok – meghibásodására, károsodására,
 - olyan kellékek, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetésszerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátortöltő, távirányítók, játékvezérlők,
 - olyan tervezési, gyártási hibákra, amelyek miatt a gyártó a terméket javításra, illetve cserére visszahívta,
 - a biztosított vagyontárgy olyan átalakításából, illetve olyan kiegészítő használatából eredő meghibásodására, amely nincs összhangban a gyártó ajánlásaival, valamint idegen tárgyak (amelyek a termék használati szempontjából nem kívánatosak) termékbe való helyezéséből (erőltetéséből) eredő meghibásodásokra,
 - a termékhez helytelenül csatlakoztatott elektromos, gáz- vagy vízellátás vagy jelkapsolat hibája miatt, illetve ezen esetekben fellépő üzemenzavar okán bekövetkező károokra,
 - a szállítás során bekövetkező károokra, a szállítás költségeire,
 - szoftvermeghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károokra, közvetett veszteségre,
 - olyan hibákra, közvetlen veszteségekre, melyek közvetlenül vagy közvetve származnak bármely computer, adatfeldolgozó rendszer, mikrochip vagy hasonló berendezés, számítógépszoftver hibájából, továbbá dátumfelismerési hibából, illetve adatvesztésből származó kárra,
 - olyan károsodásokra, amelyek megtérülnek jogi követelés, szavatosság, illetve más – gyártó, szállító, kereskedő, javító vagy más fél – által tett kötelezettségvállalás révén, és amelyek a biztosított vagyontárgy vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
 - olyan meghibásodásokra, melyeket a terméket folyamatosan vagy időszakosan érő külső hatás okoz, beleértve a háziállat által okozott károsodást is,
 - elemi károokra (tűz, robbanás, villámcsapás, vihar, földrengés),
 - lopással, rablással vagy ezek kísérletével okozott károokra,
 - a termék elveszésére (pl. vízbe ejtése, más olyan helyre történő kerülése, ahonnan az a továbbiakban nem vehető ki), elhagyására, illetve elvesztésére,
 - azon hibákra, melyek abból adódnak, hogy az eredeti hiba észlelését követően a terméket továbbra is használták,
 - elkobzott, lefoglalt, zár alá vett termékekre,
 - külső kábelek, jeladók hibájára, elektromos csatlakozásra, tömítésekre és vezetékekre, melyek nem szerves részei a terméknek,
 - bármely műsor-, kábel-, illetve internetszolgáltatás kimaradásából származó károokra,
 - antennák, vevőegységek és ezekhez hasonló célokat szolgáló eszközök újra bekötésének költségeire,
 - pixelesedésre, gázleengedésre és -újrátöltésre, valamint képernyőbeégésre,
 - a felmerült költségekre abban az esetben, amennyiben meghibásodás nem található, nem állapítható meg,
 - a hibákra, melyek abból adódnak, hogy analóg jeladáról digitális jeladásra vált a szerződő/Biztosított az adott termék esetében,
 - közvetett veszteség bármilyen formájára, elmaradt haszonra, a biztosított termék által okozott károokra (következmenyi károk),
 - aa.a megjavított, pótoltt termék (piaci) értékcsökkenésére.
- ab.balesetből eredő meghibásodásra, valamint olyan hibákra, amelyek a Biztosított önhibájából keletkeznek, azaz a biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amelynek következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik,
- ac.a szépséghibás, outletben forgalmazott, csökkentett garanciával rendelkező termékekre,
- ad.külföldi székhelyű társaság által fenntartott webshopból vásárolt készületekre,
- ae.a hivatalos márkaképviselettel Magyarországon nem rendelkező gyártók által forgalmazott termékekre,
- af. azon javításokra, melyeket nem a Biztosító Közreműködője által jóváhagyott szerviz végzett.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA EXTRA BIZTOSÍTÁSHOZ

A **Europ Assistance S.A. Irish Branch** Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **Otthon SOS Garancia Extra** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

1. Biztosítási esemény

1.1. A biztosítási esemény a biztosított vagyontárgynak az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett 1.2.1. pontja szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a jótállási idő lejártá után, de a kockázatviselési időszak alatt, vagy jelen különös feltételek 1.2.1. pont szerinti véletlenszerű meghibásodása.

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

- 1.2.1. **Véletlenszerű károsodás:** a biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amely következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válik.
- 1.2.2. **Biztosított vagyontárgy:** az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök, valamint a Biztosított tulajdonában lévő, magáncélú felhasználású, a tételes listában szereplő hordozható számítástechnikai eszközök, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- újkori vásárlása Magyarországon történt,
 - vásárláskori értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg a 200.000 Ft-ot*,
 - kora (a vásárlás napjától számítva) nem több, mint 24 hónap,
 - a gyártó/forralmozó/eladó garanciája vagy szavatossága már nincs érvényben (kivéve törés, beázás esetében),
 - megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

*A vásárláskori értéklimitet meghaladó készülékek vásárláskori értékét a limitértéken veszi figyelembe a Biztosító.

1.2.3. A biztosítható készülékek listája az alábbi:

Hordozható számítástechnikai eszközök: laptop, táblagép, okostelefon, digitális fényképezőgép.

Nem terjed ki a biztosítás azokra a vagyontárgyakra, melyek az előző bekezdésekben nem szerepelnek, így különösen:

asztali telefon, asztali számítógépek és perifériák (nyomtatók, szkennerek, külső merevlemezek stb.), fotóeszközök (kivéve digitális fényképezőgép), mp3, mp4 és mp5 lejátszók és tartozékaik (beleértve i-Pod), PDA, PNA készülékek, egyéb hordozható navigációs készülékek, hordozható DVD-lejátszó, játékkonzolok (Playstation, Xbox, Nintendo Wii stb.).

1.2.4. **Észszerű javítási költség:** a vagyontárgy kárkora értéke. A vagyontárgy kárkora értéke a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (használati tárgyat, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori értéke az avulástényezőt figyelembe véve.

Az avulástényező a biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi

- 0% háztartási nagy és kisgépek esetében,
- 1% szórakoztatóeszközök esetében,
- 1,6% hordozható számítástechnikai eszközök, nyomtatók, digitális fényképezőgépek esetében (a mobiltelefonokat kivéve);
- 2,1% a mobiltelefonok esetében.

2. A Biztosító szolgáltatása

2.1. A biztosítási szolgáltatás a biztosított vagyontárgyakra a biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett meghibásodása, rongálódása esetén a javítási vagy csere költségekre nyújt fedezetet, amelynek során a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit a maximális biztosítási összegben belül. Amennyiben a biztosított vagyontárgy javítása meghaladná az észszerű költséget, vagy ha javíthatatlan, a Biztosító biztosítja a biztosított vagyontárgy pótlását, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet, figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avulást.

2.2. A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök esetében bruttó 500.000 Ft, a hordozható számítástechnikai eszközök esetében bruttó 200.000 Ft.

2.3. Önrész

A biztosított vagyontárgyak garanciaidőn túli garanciális jellegű meghibásodása esetén a Biztosító önrészesedést nem alkalmaz, szolgáltatását önrész levonása nélkül teljesíti.

A biztosított vagyontárgyak véletlenszerű károsodása esetén a biztosítás 10%, minimum 10.000 Ft levonásos önrészesedést tartalmaz, ami azt jelenti, hogy a Biztosító biztosítási eseményenként az önrészesedés alatti kártérítésekre, kártalanításokra nem nyújt szolgáltatást, az önrészesedés összegét meghaladó károkat pedig az önrész levonásával teljesíti. Az önrész mértékét a Biztosítottnak a szolgáltatási igény teljesítéséhez a Szolgáltatónak előzetesen meg kell fizetnie. A biztosított vagyontárgy javítását a szolgáltató csak akkor kezdi meg, ha az önrész összegét a Biztosított a szolgáltató részére befizette.

2.4. Várakozási idő

A Biztosító a kockázatviselés kezdő időpontjától számított 1 hónapos várakozási időt köt ki. A várakozási időn belül bekövetkező biztosítási eseményre a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki.

2.5. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élő hangos, 24-órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást működtet a kárrendezési pontban meghatározott telefonszámon.

Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- a meghibásodás/probléma azonosítása, segítség a probléma azonnali elhárításában,

- biztosítási esemény, tényleges meghibásodás esetén intézkedés a javítás érdekében, kapcsolatfelvétel a javítást végző szervizvel, időpont-egyeztetés,
- amennyiben a bejelentett esemény nem minősül biztosítási eseménynek (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időn belüli meghibásodás), szerverek telefonszámainak, elérhetőségeinek megadása azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosítót terhelik.

2.6. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

- 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön kézisomagként szállítható méretű (40x40x80 cm vagy 20x20x200 cm-nél kisebb méretű) biztosított vagyontárgynak javítás céljára szervizbe történő szállításáról a Biztosítottnak kell gondoskodnia.
- Egyéb esetben a helyszíni javításról vagy a szükséges szállításról a Biztosító gondoskodik.
- A Biztosító az utóbbi esetben a szállítás költségeit a biztosítási összeg erejéig átvállalja.

2.7. Teljesítési korlát

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb két biztosítási esemény esetében nyújtja a szolgáltatásait költségvállalással, amely két eseményből egy Háztartási elektromos és Szórakoztatóeszközök körébe tartozó eszközhöz, egy pedig a Hordozható számítástechnikai eszközök körébe tartozó eszközhöz kapcsolódik.

3. Kárrendezési szabályok

A kárrendezési szabályok azonosak az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös szerződési feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás esetében is irányadók.

4. Kizárások

A kizárások szabályozása azonos az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás esetében is irányadók, ide nem értve a 4. bb) pontot, amely az Otthon SOS Garancia Extra biztosításra nem alkalmazandó.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS BIZTOSÍTÁSHOZ

Úton SOS csomagok tartalma			
Csomag	Belföldi	Európa	
Gépjármű életkora	Nincs korlát		
Területi hatály	Magyarország	Európa *	
Alapszolgáltatás			Limitek (események száma/kockázatviselési időszak)
Garantált kérés 1 órán belül	✓ ***	✓ ***	*** Csak Magyarország területén!
Információnyújtás / útvonal- és utazási tanácsadás, „telefonos útinform”	✓	✓	Nincs.
Biztosítási eseményhez kapcsolódó tolmácsolás	✗	✓	Magyar, román, angol, német, szerb és horvát nyelven.
Közúti segélyszolgálat (helyszíni javítás)	✓	✓	Nincs.
Autómentés, szervizbe szállítás	✓	✓	A legközelebbi szakszervizbe az ügyfél kérése szerint, legfeljebb 50 km-es távig. Az 50 km feletti rész, amennyiben van közelebbi szakszerviz, önköltséges.
Gépjárműtárolás	✓	✓	Csak segélyeseményhez kötött, a szerviz záravartatása esetén annak megnyitását, de legfeljebb az első munkanapig.
Kiegészítő szolgáltatások			A kiegészítő szolgáltatások közül 1 vehető igénybe egy biztosítási esemény kapcsán
Továbbutazás/hazautazás	✓	✓	Tömegközlekedéssel, max. 150.000 Ft/biztosítási esemény összegig.
Szállás	✓	✓	A gépjármű összes utasának, legfeljebb 2 éjszakára, 60 €/fő/éj költségig.
Csereautó	✓	✓	3 egymást követő napra, de legfeljebb a javítás idejére. A Biztosító kizárólag a berautó bérleti díját téríti.
Járulékos szolgáltatások			
Visszautazás a megjavított gépjárműért	✗	✓	Külföldön; amennyiben a Biztosított ott-tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, 1 személyi utazása tömegközlekedéssel, max. 150.000 Ft/biztosítási esemény összegig.

Gépjármű hazaszállítása	x	✓	Külföldön; kockázatviselési időszakonként 1x vehető igénybe, amennyiben 3 napon belül nem javítható a gépjármű, max. 500.000 Ft/biztosítási esemény összegig.
Órzott parkoló elhelyezkedésére, elérhetőségére vonatkozó információnyújtás	x	✓	Nincs.
Önhibás szolgáltatások:			
Gépjárműből történő kizárás esetén zárkinyitás, üzemanyag kifogyása esetén szállítás a legközelebbi benzinkútig	✓	✓	Nincs.
Akkumulátor lemerülése	✓	✓	Kockázatviselési időszakonként 2x vehető igénybe.
Defekt	✓	✓	Nincs.
Javítási asszisztencia			
A balesetben sérült jármű kársemléjének elvégzése, javításának támogatása javítói ajánlat beszerzésével, hozom-viszem szolgáltatással. Amennyiben a jármű gazdaságosan nem javítható, a maradvány értékesítésének támogatása. ****Csereautó biztosítása	✓ ***	✓ ***	*** Külön díj ellenében, magyarországi javítónál évente egy alkalommal, (saját hibás káresemény esetén akár casco hiányában is), a KárWeb rendszer használatával. **** Csak a különös biztosítási feltételekben meghatározott limitösszegeken felüli esetekben.
* Országok listája a Különös Biztosítási Feltételek B). I.19 pontjában.			

1. Biztosítási esemény

- 1.1. A biztosítási esemény a biztosított gépjárműnek a biztosítás hatálya alatt jogszerűen és a jogszabályi, valamint műszaki, karbantartási előírások betartásával történő használata során bekövetkező működésképtelenné vagy a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalomban való használatra alkalmatlanná válása, közlekedési balesete vagy önhiba miatti menetképtelenné válása.
- 1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók:
 - 1.2.1. **Közlekedési baleset:** Váratlanul bekövetkező, nem szándékosan előidézett forgalmi esemény, amelynek következtében anyagi kár keletkezik a biztosított gépjárműben, mint például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, robbanás, továbbá jelen feltételben közlekedési balesetnek minősül a gépjármű feltérése is.
 - 1.2.2. **Műszaki meghibásodás (üzemzavar):** a biztosított gépjármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást, amennyiben az a biztosított gépjármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodás, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a biztosított gépjármű bezárását vagy lezárását (ablak/tetőemelő, zár).
 - 1.2.3. **Önhiba:** Önhibának minősül az az esemény, amely a gépjármű üzemeltetőjének magatartására vezethető vissza, így például lemerült akkumulátor, üzemanyaghiány, kizárás a gépkocsiból, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya.
- 1.3. **Területi hatály:** A biztosítás **Belföldi csomag** esetén a Magyarországon bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik.
A biztosítás **Európa csomag** esetén a Magyarországon és az alábbiakban felsorolt országokban bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik: Albánia, Andorra, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Egyesült Királyság, Észtország, Dánia, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Monaco, Montenegro, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Törökország (európai rész), Vatikánváros.

2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító a Europ Assistance országos és nemzetközi segítségnyújtási hálózatával együttműködve a biztosítási esemény bekövetkeztekor a szerződésben meghatározott alábbi szolgáltatások teljesítésére vállal kötelezettséget.

2.1. Információszolgáltatás

- A biztosítás hatálya alatt a Biztosító az alábbi információkat nyújtja:
- Telefonos tájékoztatást nagyobb autópályákat érintő, aktuális forgalomkorlátozó intézkedésekről vagy eseményekről (pl. baleset, dugó), illetve ezek helyéről, valamint alternatív útvonalajavaslatot a megjelölt úti cél eléréséhez. A Biztosító által nyújtott információ kizárólag a Biztosított tájékoztatását szolgálja, és a telefonhívás időpontjában aktuális közlekedési helyzetre vonatkozik. A Biztosító a közölt információkat külső informatikai rendszerek segítségével biztosítja, ezért azok hitelességéért a Biztosító felelősséget nem vállal.
 - Biztosítási eseményhez kapcsolódó telefonos segítségnyújtást és tolmácsolást az Európa csomag esetében magyar, román, angol, német, szerb és horvát nyelveken.

2.2. Út menti alapszolgáltatások

Amennyiben a biztosított gépjárművel kapcsolatos biztosítási esemény következik be, a Biztosító az alábbi szolgáltatást nyújtja mind a Belföldi, mind az Európa csomag esetében.

2.2.1. Közúti segélyszolgálat (helyszíni javítás)

E szolgáltatás alapján a Biztosító helyszínre küldött javítója vagy járműszállítója hajtja végre a hibaelhárítást, illetve a gépjármű forgalomba történő visszahelyezését az alábbiak szerint.

Ha a biztosított gépjármű a Biztosított által bejelentett biztosítási esemény következtében menetképtelenné vált, a Biztosító a Biztosított bejelentését követően segélyautót vagy esetlegesen autómotort küld a helyszínre, melynek javítója javítással megkísérel a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni. A Biztosító, amennyiben a biztosítási esemény bejelentése alapján a helyszíni javítással várhatóan nem lehetséges a biztosított jármű menetképesé tétele, dönthet úgy, hogy a Közúti segélyszolgálat (2.2.1.) helyett a Mentés, elszállítás (2.2.2.) szolgáltatást nyújtja. A Biztosító a szolgáltatást végzőnek téríti meg a helyszínre történő egyszeri kiszállás és a helyszínen történő javítás számlával igazolt munkadíját belföldön vagy külföldön. (A helyszínen történő javítás során esetlegesen felhasznált alkatrészek árát a biztosítás nem tartalmazza, azt a Biztosított köteles megtéríteni a javítást végző szolgáltató számlája alapján.)

A javítással menetképesé tett gépjármű megjavítása csak ideiglenes javításnak minősül, a gépjármű mielőbbi tartós és üzembiztos megjavítása a gépkocsi-tulajdonos kötelezettsége, melynek saját költségére köteles eleget tenni, a tartós javítás szervezésére és annak költségeinek viselésére a biztosítási szolgáltatás nem terjed ki.

2.2.2. Autómotetés, elszállítás

A Biztosító a biztosítási eseményben történő meghibásodás esetén megtéríti a műhelybe szállítás számlával igazolt költségeit a szolgáltatást nyújtónak az alábbiak szerint.

Amennyiben a biztosítási esemény következtében menetképtelen biztosított gépjárművet a helyszínen nem lehet menetképes állapotba hozni (meghatározott szükségjavítás nem hajtható végre helyben), a Biztosító által a helyszínre küldött autómotó a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyásszal együtt a gépjármű elhelyezkedésétől számított legközelebbi szakszervizbe szállítja, amely alkalmas a gépjármű tartós és üzembiztos megjavítására. Amennyiben a Biztosított nem a legközelebbi, hanem az általa választott szervizbe kívánja a járművét elszállíttatni, a Biztosító költségvállalása a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított legfeljebb 50 km távolságra vonatkozik, az 50 km-t meghaladó szállítási költségeket a Biztosítottnak kell fizetnie közvetlenül a szállítást végzőnek.

Amennyiben a biztosított gépjárművet szállítani kell, a Biztosító vállalja a biztosított vontatmány elszállítását is a fentiek szerint.

2.2.3. Gépjárműtárolás

A biztosított gépjármű tárolásáról az őrzés költségeinek vállalásával gondoskodik a Biztosító abban az esetben, ha a 2.2.2. pont alapján elszállított biztosított gépjármű javítására szolgáltató célszerviz vagy javítóműhely a biztosított gépjárművel történt biztosítási esemény idején zárva tart, mindaddig, amíg a szerviz átveszi a szóban forgó gépjárművet, de maximum az első munkanapig.

2.2.4. Akkumulátor meghibásodás

Az akkumulátor meghibásodásából eredő biztosítási esemény bekövetkeztekor (tárolt gépjármű esetében is) csak a közúti segélyszolgálat vehető igénybe. **Akkumulátor hibájából adódó biztosítási esemény kockázatviselési időszakonként kétszer vehető igénybe.**

2.3. Kiegészítő szolgáltatások

Kiegészítő szolgáltatásokra a Biztosított abban az esetben jogosult, ha a biztosítási esemény következtében a Biztosító út menti alapszolgáltatásai közül legalább egyet igénybe vett. A Biztosított ebben az esetben a kiegészítő szolgáltatásokat az alapszolgáltatás mellett, azt kiegészítő szolgáltatásként nyújtja.

Amennyiben a Biztosított gépjárművön biztosítási esemény következett be, és a biztosítási esemény napján nem lehetséges a Biztosított gépjármű ismételt menetképes állapotba helyezése, továbbá a gépjármű javítását szakszervizben megrendelték, a Biztosító az alábbi szolgáltatások egyikét nyújtja. Egy biztosítási esemény alkalmával csak az egyik szolgáltatás vehető igénybe, melyek nem kombinálhatók.

2.3.1. Szállás szervezése

A Biztosító vállalja a Biztosítottak részére (a gyártó által előírt, a gépkocsiban utazható személyek maximális létszámáig) a szerviz vagy a biztosítási esemény közelében lévő 3 csillagos szállodában történő elhelyezésének megszervezését és annak költségeit legfeljebb 2 éjszakára, reggelivel, 60 EUR/személy/éjszaka összegben. Az ezt meghaladó költségek az utas(oka)t terhelik. A Biztosítás szolgáltatás által fedezett összeget a Biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára. Amennyiben az adott szállodában nincs mód a közvetlen fizetésre, akkor azt a Biztosított köteles megfizetni, és azt a Biztosító utólag téríti számára. A Biztosított megszervezi a biztosítási eseménytől a szállodába jutást is, és annak költségeit utólag, számla ellenében átvállalja. A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a Biztosított igényét közvetíti a szálloda számára, a tényleges jogviszony azonban a Biztosított és a szálloda között jön létre a szálloda általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.

2.3.2. Továbbutazás szervezése

A Biztosító vállalja a biztosított személyek (a gyártó által előírt, a gépkocsiban utazható személyek maximális létszámáig) vonattal (2. osztályon), illetve ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, és erre lehetőség van, repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését a célállomásig vagy a biztosított személy(ek) válasza alapján a lakhelyükig. A felmerülő költségeket a Biztosító biztosítási eseményenként 150.000 Ft összegig vállalja.

2.3.3. Csereautó szervezése

A Biztosító vállalja egy B kategóriás bérautó kölcsönzésének megszervezését és annak költségeit 3 egymást követő napra, de legfeljebb a javítás idejére. A Biztosító kizárólag a bérautó bérleti díját téríti. A Biztosító nem kötelezhető a bérautó üzemeltetésével kapcsolatos (pl. üzemanyagköltség) és egyéb esetleges károkból eredő költségek megtérítésére, így kifejezetten nem kötelezhető az autókölcsönző által kért kaució megtérítésére. A Biztosított köteles saját költségén megfelelni az autókölcsönző esetleges egyéb

feltételeinek is. A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a Biztosított igényét az autókölcsönző cégnek közvetíti, a tényleges autóbérlési szerződés az autókölcsönző cég és a Biztosított között jön létre az autókölcsönző cég általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.

A Biztosított köteles a bérautót leadni az autókölcsönző telephelyén a Biztosító által térített időszak végéig. A késésből eredő többletköltségeket a Biztosító nem vállalja.

2.4. Járulékos szolgáltatások

2.4.1. Európa biztosítás esetén, amennyiben a Biztosított ott-tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, a Biztosító megszervezi a Biztosított vagy annak képviselője visszautazását a járműért a szervizbe, és annak költségeit vállalja. Az utazás vonattal (2. osztályon, ill. ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, repülőgéppel [turistaosztály]) történik, maximum 150.000 Ft/biztosítási esemény összeghatárig.

2.4.2. Jármű hazaszállítása szolgáltatás vehető igénybe az Európa csomag esetében akkor, ha a biztosított jármű külföldön hibásodik meg, és a helyszíni javítás során nem lehetett menetképesse tenni, továbbá a javítást külföldön megrendelte a Biztosított, amely javítás tartama a 3 munkanapot meghaladja. A hazaszállítás a Biztosított lakcímeire történik. A szolgáltatás összeghatára maximum 500.000 Ft/biztosítási esemény. **A jelen szolgáltatás kockázatviselési időszakonként egyszer vehető igénybe.**

2.4.3. A Biztosító vállalja továbbá a jelen feltételek szerinti területi hatályon belül, a Biztosított kérésére őrzött parkoló elhelyezkedésére, elérhetőségére vonatkozó információ nyújtását. Őrzött parkoló olyan, gépjármű tárolására alkalmas zárt terület, ahol a parkolóba való be- és kihajtáskor adatrögzítés és ellenőrzés történik. A Biztosító a jelen szolgáltatás nyújtása során kizárólag nyilvánosan elérhető információk alapján nyújtja a szolgáltatását, az őrzött parkoló üzemeltetését végző céggel nem áll kapcsolatban, a parkolás megszervezése a Biztosított kötelezettsége, a tényleges parkolási szerződés a nevezett cég és a Biztosított között jön létre a cég általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények és feltételek figyelembevételével. A Biztosító nem kötelezhető parkolással kapcsolatos esetleges károkból eredő költségek/károk megtérítésére. A Biztosított köteles saját költségén megfelelni a parkolással kapcsolatos esetleges egyéb feltételeknek is.

2.5. Garantált szolgáltatás

A Biztosító vállalja, hogy Magyarország területén történt biztosítási esemény esetében a biztosítási esemény Biztosított általi bejelentéstől számított 1 órán belül szerelő/autómentőt küld a helyszínre. Amennyiben ez nem történik meg, a Biztosító a Biztosított írásbeli felszólítására 5000 Ft kötbér fizetésére köteles. A kötbérfizetés egy kockázatviselési időszakon belül egyszer érvényesíthető.

Az alábbi esetekben a Biztosító mentesül a kötbér fizetése alól:

- amennyiben a Biztosított nem azonnal kéri az autómentést, hanem később, adott időre kívánja megrendelni a szerelő/autómentő kérését,
- a biztosított gépjármű olyan útszakaszon található, amely forgalmi dugó vagy útlezárás miatt megközelíthetetlen, vagy késedelemmel közelíthető meg,
- a kérészési garantált idő azért nem volt teljesíthető, mert a menetképtelen jármű elhelyezkedése tekintetében a Biztosított nem szolgáltatott pontos információt,
- a Biztosító munkatársa a vállalt kérészési idő leletét megelőzően tájékoztatta a Biztosítottat, hogy rajta kívül álló okokból nem tudja teljesíteni a garantált szolgáltatás feltételeiben a helyszínre érkezésre vállalt időkeretet,
- a Biztosított nem adta meg mobiltelefonos elérhetőségét, vagy a Biztosítónak fel nem róható okból a Biztosított az általa megadott telefonszámon nem volt elérhető.

A garantált szolgáltatáshoz kapcsolódó kötbér teljesítésének feltétele, hogy a Biztosított a szolgáltatás nyújtása során – az Úton SOS Segélyvonalától való segítségkérésétől az általa megrendelt szolgáltatás teljesítéséig – végig elérhető legyen mobiltelefonon. Az ebből a kitételekből származó technikai feltételek – pl. élő mobiltelefon-előfizetés, működőképes, feltöltött mobilkészülék – teljesítésére a Biztosított kötelezettséget vállal, ellenkező esetben a Biztosító mentesül a kötbérfizetés alól.

A garantált szolgáltatás a Biztosító önkéntes vállalkásán alapul, ingyenes jellegű, a Biztosított számára semmilyen címen nem keletkezett költséget, kiadást, és nincs sem személyijövedelemadó-, sem egyéb adóvonzata.

3. Kizárások és korlátozások, a Biztosító mentesülése

3.1. A biztosítás, valamint a kockázatviselés nem terjed ki:

- 3.1.1. **Az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitett gépjárművekre (pl. versenyautók, versenyautók, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművekre, veszélyes anyagokat szállító járművekre, személy vagy áruszállításra használt járművekre, taxiszolgálatra, illetve autókölcsönzésre használt járművekre, oktató gépjárművekre).**
- 3.1.2. **A rendszeres alkatrész-, anyag-, ill. tartozékcsere, időszakos és egyéb karbantartásra és ellenőrzésre, amely a gépjármű normál üzemeltetésével kapcsolatos, továbbá az előírt felszerelésre és tartozékokra.**
- 3.1.3. **A biztosított gépjármű közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom elől lezárt közúton bekövetkező balesete vagy menetképtelenné válása esetében.**
- 3.1.4. **A biztosított gépjárművek vontatmányai által a biztosított gépjárműben okozott károokra.**
- 3.1.5. **A biztosított gépjármű ellopása, rongálása következtében beálló károokra.**
- 3.1.6. **Az érvényes műszaki vizsgával nem rendelkező gépjármű által elszenvedett biztosítási esemény során felmerülő károokra, valamint**

azon biztosított járművön keletkezett károokra, amelyre a tulajdonos a szervizkönyvben előírt karbantartási, ellenőrzési kötelezettségeit elmulasztotta teljesíteni.

- 3.1.7. **A biztosított gépjármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségekre.**
- 3.1.8. **Az üzemanyagköltségre.**
- 3.1.9. **A poggyász szállítási vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók együtt a biztosított személlyel, a biztosított gépjárműben utazó autóstoppok kárigényeire.**
- 3.1.10. **A Biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károokra.**
- 3.1.11. **A felkelés, zavargás, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károokra.**
- 3.1.12. **A magyarországi és külföldi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károokra.**
- 3.1.13. **A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépkocsi telephelyre történő elszállításának megtörténte után a biztosított járműben, illetve annak tartozékaiban és a poggyászokban keletkezett károokra.**
- 3.1.14. **Ha a gépjárművet vezető személy alkohol, illetve más bódító hatású szer, illetve itélőképességét befolyásoló megbetegedés hatása alatt állt a károk bekövetkezésének időpontjában, vagy öngyilkosságot kísérelt meg, kivéve, ha ez a körülmény nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében, és ezt a biztosított személy bizonyítani tudja.**
- 3.1.15. **Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlen vagy közvetve okozott balesetekre.**
- 3.1.16. **Elemi csapás miatt bekövetkező eseményekre.**
- 3.1.17. **A biztosított gépjármű rakományaira és a nem biztosított vontatmányaira.**
- 3.1.18. **A biztosítási szolgáltatás teljesítése során okozott következményi károokra.**
- 3.1.19. **Korlátozott szolgáltatás vonatkozik a biztosított gépjármű olyan területen történő balesetére, egyéb okból bekövetkező menetképtelenségére, ahol nem biztosítható az időbeli és teljes szolgáltatás (pl. mélygarázs), vagy a szolgáltatás nyújtása más, harmadik személy tulajdonában okozna kárt.**

3.2. A következő esetekben a Biztosító mentesül a biztosítási szolgáltatás nyújtásának kötelezettsége alól, ha:

- 3.2.1. **A gépkocsiban utazó személy(ek) a biztosítási esemény bekövetkezése után közvetlenül (a meghibásodás helyszínéről) nem jelentette be kárigényét az Úton SOS Asszisztencia biztosítás telefonszámán.**
- 3.2.2. **A biztosított személy(ek) nem az Úton SOS Asszisztencia biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi(k) igénybe a biztosítási szolgálatot.**
- 3.2.3. **A Biztosító mentesülése szempontjából különösen az alábbi események minősülnek súlyosan gondatlannak:**
 - 3.2.3.1. **A jármű használatának jellemzői nem felelnek meg a biztosított járművel szemben jogszabályban támasztott műszaki követelményeknek a megengedett tömeg, illetve a szállítható személyek számának vonatkozásában.**
 - 3.2.3.2. **Ha a biztosítási esemény abból adódott, hogy a jármű menetképtessége egy korábbi meghibásodást követően csak ideiglenesen, nem tartósan lett helyreállítva.**
 - 3.2.3.3. **Ha a biztosított személy(ek) a költségek és kiadások felmerülését nem az eredeti számlákkal igazolja, amennyiben azokat neki kellett előlegeznie.**
 - 3.2.3.4. **A biztosítási esemény bekövetkeztek a forgalomban részt vevő gépjármű jogszerű vezetőjének nem volt érvényes vezetői engedélye, és ez közrehatott a biztosítási esemény bekövetkezésében.**
 - 3.2.3.5. **A biztosítási esemény a jármű szakszerűtlen üzemeltetése következtében történt, vagy a biztosítási esemény időpontjában a biztosított gépjármű nem rendelkezett érvényes műszaki vizsgával, forgalmi engedéllyel vagy rendszámmal.**
 - 3.2.3.6. **A biztosított személy(ek) a szerződés elvállalása szempontjából lényeges körülményt elhallgat, vagy a kárrendezés során a Biztosítót megtéveszti olyan tény tekintetében, amely a Biztosító fizetési kötelezettségére vagy annak mértékére kihatással van.**
 - 3.2.3.7. **Ha a biztosított járművel a közlekedésszabályok megsértésével szállított személyeket, és ez a tény közrehatott a biztosítási esemény bekövetkezésében.**
 - 3.2.3.8. **Ha a biztosított jármű vezetése során bűncselekményt vagy szabálysértést követtek el.**

4. A biztosítási esemény bejelentése, a szolgáltatásnyújtás határideje

- 4.1. **Biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított személy(ek) köteles a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínéről haladéktalanul értesíteni a Biztosítót a Biztosító Közreműködőjén keresztül, az Általános szerződési feltételekben meghatározott telefonszámon.**
- 4.2. **A Biztosított a következő adatokat köteles megadni az asszisztencia-központnak:**
 - telefonos elérhetőség;

- gépjárműmodell (márkája és típusa) megnevezése és rendszáma;
- a működésképtelen gépjármű elhelyezkedése;
- a gépjármű működésképtelenségének oka és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmények, amely a biztosítási esemény lefolyását és a kárrendezést befolyásolják;
- a Biztosító erre irányuló kérelme esetén – a szerződés-kötés megadott adatai és a fedezet ellenőrzése érdekében – a forgalmi engedély másolata.

- 4.3. A Biztosító a segélyhívás beérkezésekor haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését. Amennyiben erre lehetőség van, a Biztosító a gépkocsiban utazó személy(ek)et tájékoztatja a biztosítási szolgáltatások tartalmáról és előrelátható teljesítési idejéről.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS JAVÍTÁSI ASSZISZTENCIÁVAL BIZTOSÍTÁSHOZ

Az Úton SOS javítási asszisztenciával biztosítás magában foglalja az Úton SOS Belföldi, illetve Európa módozatban meghatározott fedezeteket az ott leírt feltételek szerint, ezért az Úton SOS javítási asszisztenciával módozatra irányadók az Úton SOS biztosítás Különös biztosítási feltételei és a jelen Különös biztosítási feltételek is.

1. Biztosítási esemény

- 1.1. **Közlekedési baleset:** megegyezik az Úton SOS Különös biztosítási feltételei 1.2.1. pont szerinti fogalommal.
- 1.2. **Természeti csapás:** a biztosított gépjárműre közvetlenül ható (elsődleges) villámcsapás, földcsuszamlás, kő- és földomlás, természetes üreg vagy talajszint alatti építmény beomlása, legalább 15 m/s sebességű szélvihar, felhőszakadás, árvíz, belvíz, egyéb vízelöntés, jégverés, lezúduló hőtömeg és hőnyomás, a Mercalli–Sieberg-táblázat alapján legalább 5-ös fokozatúnak jelzett földrengés. Kiterjed a biztosítás azon károokra is, amelyek azáltal következnek be, hogy a felsorolt természeti erők közrehatása folytán más tárgyak a gépjárműre dőlnek vagy annak nekicsapódnak.

2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. A Biztosító vállalja a közlekedési balesetben, illetve természeti csapás következtében bekövetkezett sérülések szakértői felmérésének, javításának szervezését, javítási ajánlatok beszerzését, kiértékelését, totálkár esetén a maradvány értékesítésének támogatását.
- 2.2. A Biztosító vállalja a javítás idejére cseregépjármű nyújtását, amennyiben a Biztosított által elfogadott javítási ajánlat a bruttó 300.000 Ft összeget eléri vagy meghaladja.
- 2.3. A Biztosító vállalja továbbá totálkár esetében 5 napra cseregépjármű nyújtását, amennyiben a Biztosított igénybe veszi a Biztosító maradványértékesítési támogatását, és a maradványra érkező ajánlatok legalább egyike eléri vagy meghaladja a bruttó 300.000 Ft összeget, amely ajánlatot a Biztosított elfogad.
- 2.4. A 2.2 és 2.3 pont szerinti cseregépjárműre egyebekben az Úton SOS Különös biztosítási feltételei 2.3.3. pontjának rendelkezései vonatkoznak.

3. A káresemény bejelentése, a szolgáltatás igénybevétele speciális feltételei

- 3.1. A biztosítási eseményt a Biztosított a Biztosító Közreműködője útján jelenti be, a bejelentés során köteles megadni az alábbi adatokat:
- telefonos elérhetőség;
 - gépjárműmodell (márkája és típusa) megnevezése és rendszáma;
 - a közlekedési baleset vagy természeti csapás leírása és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmények, amelyek a biztosítási esemény lefolyását és a kárrendezést befolyásolják;
 - a bekövetkezett károkról készített fényképek;
 - a javítás megrendeléséhez szükséges tulajdonosi viszony igazolása (forgalmi engedély vagy a tulajdonostól származó meghatalmazás).
- 3.2. A Biztosító Közreműködője útján megszervezi a biztosított gépjármű helyszíni szemlét (helyszíni szemle akkor kérhető, ha a kár becsült értéke meghaladja a 100.000 Ft-os értékhatárt, ezen összeghatár alatt digitális kárfelvétel történik), és a helyszíni szemlén felmért hibákra javítási ajánlatot szerez be a Biztosított részére, amelyeket értékkel, és azok közül a legkedvezőbbet a Biztosított számára eljuttatja. Az ajánlat érvényessége 60 nap a Biztosított számára történő elküldéstől számítva, tekintet nélkül arra, hogy a Biztosított az ajánlatot mikor veszi kézhez, vagy nyitja meg az azt tartalmazó levelet vagy e-mailt.
- 3.3. Amennyiben a Biztosított a jelen feltételek szerint beszerzett javítási ajánlatot az érvényességi időn belül elfogadja, és a javítást igénybe kívánja venni, a Biztosító díjmentesen elszállítja a sérült biztosított gépjárművet a javítóműhelybe és onnan a megjavított járművet a Biztosított lakcímére.
- 3.4. A javításra vonatkozó szerződés a Biztosított és a javítóműhely között jön létre, annak költségeit a Biztosító szolgáltatása nem fedezi, és a Biztosító nem tartozik felelősséggel a javítóműhely által végzett javításért, illetve a javítás során esetlegesen okozott károkért.
- 3.5. Amennyiben a biztosított gépjármű gazdaságosan nem javítható (azaz a biztosított gépjárművel bekövetkezett baleset alapján a kötelező felelősségbiztosítás vagy casco biztosítás alapján eljáró Biztosító véleménye szerint a biztosított gépjármű gazdaságosan nem javítható), a Biztosító a roncsra értékesítési ajánlatokat szerez be a Biztosított részére, amelyeket értékkel, és azok közül a legkedvezőbbet a Biztosított számára eljuttatja. Az ajánlat érvényessége 60 nap a Biztosított számára történő elküldéstől számítva, tekintet nélkül arra, hogy a Biztosított az ajánlatot mikor veszi kézhez, vagy nyitja meg az azt tartalmazó levelet vagy e-mailt. Az ajánlat Biztosított általi elfogadása esetében az értékesítési megállapodás a Biztosított és az ajánlattevő között jön létre, a Biztosító az ajánlattevő tevékenységéért, mulasztásáért nem felelős.
- 3.6. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása alatt szűnik meg a Biztosított szerződése díjnyújtás miatt, a Biztosított egyszeri 22.500 Ft + áfa összegű szolgáltatási díjat köteles megtéríteni a Biztosító Közreműködője részére.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

A **Europ Assistance S.A. Irish Branch** Biztosító (továbbiakban: Biztosító) a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében, a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **MVM Otthon Digitális Védelem Alap** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

I. IT-asszisztencia biztosítás

1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül az informatikai hardver- és szoftvereszközökkel kapcsolatos, a 2.1 pontban alább felsorolt problémák, igények felmerülése.

2. Biztosítási szolgáltatás

A biztosítási esemény bekövetkezése esetére a Biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy reggel 7:00 és este 19:00 óra között fogadja a Biztosított telefonhívásait, és a szerződésben rögzített feltételek szerint IT-távsegítség-szolgáltatást nyújt.

2.1. Az IT-asszisztencia-szolgáltatás az alábbi területekre vonatkozik:

- E-mail-beállítás, úgymint POP3+SMTP, IMAP beállítása Outlook és Thunderbird levelezőkliensekben, valamint böngészőben használt webes felületű levelezőrendszerekben, alapvető segítségnyújtási beállításokban.
- Internetkapcsolat beállítása, saját router konfigurálása, routerjelszó beállítása.
- Általános Office-beállítási támogatás: Outlook, Excel, Word, Power Point.
- Jogtisztá szoftver telepítése, amennyiben
 - a.) a telepítőmédiát (pl. CD) elérhető,
 - b.) a telepítőköszlet a gyártó oldaláról letölthető, forrása ismert.
- Wifi beállítása, wifirendszer konfigurálása, jelszó, eszközök csatlakoztatása.
- Tablet beállításai (Android, Windows, iOS – alapbeállítások).
- Operációs rendszer és csatlakoztatott eszközök (pl. nyomtató, pendrive) telepítése, Windows, MacOS, Linux (alapbeállítások, nyomtatóbeállítások, külső eszközök telepítése).
- Tablet, laptop, okostelefon otthoni környezetbe illesztése, wifire, televízióra, számítógépre csatlakoztatása, illesztőprogramok telepítése.
- Új wifihálózat létrehozása: saját wifi konfigurálása, routerjelszó beállítása, wifijelszó beállítása, sebességkorlátozás.
- Okostelefon-kezelő szoftver telepítése laptopra, tabletre, telepítése a gépen, szinkronizáció.
- Okostelefon-szinkronizációs kérdések, e-mail-szinkronizáció, új telefonra költöztetés, felhőtárhely-szinkronizáció, névjegy-szinkronizáció, naptár-szinkronizáció.
- Rosszindulatú programok, vírusok, kémprogramok eltávolítása, vírusfertőzés mértékének beazonosítása, amennyiben lehetséges, karanténba zárása, vírus törlése, lehetőség szerint újratelepítés, további prevenció érdekében vírusirtó szoftver ajánlása.

3. A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

- 3.1. A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.
- Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtani képes, arról tájékoztatást nyújt. Abban az esetben, ha az adott eseményre vonatkozó információ, illetve szolgáltatás nyújtása speciális szakértelmet igényel, és a szolgáltatást ellátó partner éppen rendelkezésre áll, a Biztosító Közreműködője telefonon átkapcsolja őt a Biztosított számára. Amennyiben ilyen partner éppen nem áll rendelkezésre, a Biztosító Közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 07.00 és este 19.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében. Az IT-asszisztencia nem szolgál sürgős, azonnali tanácsadásra, vészhívást igénylő ügyek rendezésére, ezért a Biztosító a problémaelhárítás fenti, 1 munkanapon belüli megkezdési határidején túl nem vállal további időgaranciát a szolgáltatás teljesítésére.
- Az IT-asszisztencia-szolgáltatás csak telefonon és távoli hozzáférés útján vehető igénybe. Amennyiben az érintett területen jelentkező feladat telefonon és távoli hozzáférés útján nem oldható meg, a Biztosító a szolgáltatás nyújtására nem köteles. A távoli hozzáférés útján nyújtott szolgáltatás igénybevételehez a Biztosított köteles az előfeltételek megteremtésére (pl. távoli hozzáférés engedélyezése, az ehhez esetlegesen szükséges, a Biztosító Közreműködője által javasolt szoftver, pl. Anydesk telepítése).
- A Biztosító az IT-asszisztencia-szolgáltatás keretében arra vállal kötelezettséget, hogy a Biztosítottnál jelentkező igény ellátását megszervezi, és megkezdje az igény teljesítését, azonban nem vállal szavatosságot arra, hogy a Biztosított igénye valóban teljesíthető is. Amennyiben a szolgáltatással érintett gépen nincs vírusirtó telepítve, vagy amennyiben az érintett eszköz operációs rendszerének megfelelő működése (pl. mert az nem jogtisztá) csak egyéb, nem jogtisztá módon telepített szoftverek alkalmazásával biztosítható, a Biztosító Közreműködője a szolgáltatás nyújtására távoli hozzáférés útján nem köteles.
- Az IT-asszisztencia során a Biztosító Közreműködője által esetlegesen javasolt vírusirtó rendszer, illetve bármilyen egyéb szoftver ajánlása a tanácsadáskor rendelkezésre álló általános ismeretek alapján történik, és a Biztosított nem vállal felelősséget azért, hogy a Közreműködő által javasolt vírusirtó a Biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes és tökéletes védelmet nyújt, illetve az egyéb megoldások a kívánt célt teljes mértékben, minden körülmények között megvalósítják, és azok nem játszhatók ki.
- 3.2. **A szolgáltatásokat egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 2 alkalommal, maximum alkalmanként 60 perces időtartamban nyújtja a Biztosító.**

II. Jogi asszisztencia biztosítás

A jogi asszisztencia keretében a Biztosító a biztosítási feltételben foglaltak szerinti támogató szolgáltatást nyújtja a Biztosított részére annak jogi érdekei védelmében.

1. A biztosítási esemény

1.1. Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magánélet szférájában, más személyek magatartása következtében elszenvedett sérelme, amely a szolgáltatási táblában meghatározott területeken következik be.

Magánéletiszférának tekintendők a Biztosított személyek foglalkozásán, hivatásán, politikai tevékenységén vagy üzletszerű gazdasági tevékenységén kívüli életviszonyok.

Idetartozik a Biztosított bank-, hitel- vagy internetkártyájával és személyes hozzáférési adataival való visszaélés, valamint az interneten keresztül történő vásárláskor elszenvedett érdeksérelem is, úgymint:

- jogi segítség a Biztosított jogos érdekeinek előmozdításában, ha az árut nem kézbesítik, vagy az interneten megrendelt árut sérülten kézbesítik, vagy az elektronikus fizetéssel visszaélnek, mely esetekben a Biztosítottnak lehetősége van jogi tanácsadási szolgáltatást igénybe venni.

1.2. A jogi telefonos tanácsadás időbeli korlátja (időbeli hatály)

A biztosítási védelem azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, melyek tekintetében a jogi érdeksérelem bekövetkezése a biztosítási szerződés hatálya alatt történt, a szolgáltatási igény bejelentése a Biztosító felé pedig legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnését követő 30 napon belül megtörtént.

További feltétele a biztosítási fedezet fennállásának, hogy a biztosítási szerződés hatálya alá essen:

- folyamatosan fennálló jogi érdeksérelem esetén a jogi érdeksérelem (jogi érdeksérelemt okozó magatartás) kezdő időpontja,
- elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi érdeksérelem esetén a szerződéskötés időpontja.

2. Jogi asszisztencia szolgáltatási területek, a Biztosító által nyújtott szolgáltatások

A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogi asszisztencia szolgáltatást:

Információs bűncselekmények	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények: <ul style="list-style-type: none">- interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosítóval) történő visszaélés,- hitelkártyával, betéti bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából.
Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás	A Biztosított által elektronikus úton (online, interneten keresztül) kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi viták esetén, amennyiben az elektronikus utat biztosító vállalkozás szerződésszegéssel jogi érdeksérelemt okoz a Biztosítottnak. A biztosítási védelem kizárólag olyan szerződésekkel kapcsolatban védi a Biztosított jogi érdekeit, melyet a Biztosított mint fogyasztó (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) valamely vállalkozással (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személlyel) köt.

A Biztosító a Biztosított igénybejelentésére a Biztosító jogi szakértője által azokat a szerződéseket, okmányokat és egyéb dokumentumokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt.

3. A biztosítási szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

3.1 A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtani képes, arról tájékoztatást nyújt. A Biztosító Közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 08.00 és este 18.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében.

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító a szolgáltatás jogalapjának megállapításához szükséges dokumentumok benyújtását kérheti a Biztosítotttól, így különösen:

- a visszaéléssel végrehajtott tranzakciót tartalmazó bankszámlakivonatát,
- a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
- a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlákat, adatokat, dokumentumokat,
- az érintett ügyfélfiók létezésére vonatkozó igazolást, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációkor vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

A jogi asszisztencia szolgáltatási igény bejelentésekor a Biztosított részletesen tájékoztatni kell:

- a jogi érdeksérelem alapját képező tényállásról, pontosan megjelölve az érdeksérelem időpontját, helyszínét és azon személyt, illetve szervezetet (név, cím), akivel vagy amellyel szemben igényt kíván érvényesíteni a Biztosított.

3.2. **A jogi szakértő által nyújtott telefonos tanácsadás maximum kétszer vehető igénybe egy kockázatviselési időszakon belül, alkalmanként maximum 60 perc erejéig.** A jogi szakértő tevékenysége kizárólag a Biztosított által telefonon elmondott ügyre vonatkozó általános jogi előírások ismertetésére terjed ki, nem jelenti az ügy végleges megoldására, lezárására vonatkozó tanácsadást.

A Biztosított kérésére a Biztosító lehetőséget nyújt a telefonos konzultáció tartama alatt a Biztosítottnak arra, hogy elektronikus úton továbbítsa a jogi szakértő részére a Biztosított által szükségesnek ítélt dokumentumokat, amelyeket a jogi szakértő a konzultáció ideje alatt

meg tud vizsgálni, véleményezni.

Utolagosa, a telefonos konzultációt követő egyeztetésre a biztosítás nem nyújt fedezetet.

A jogiasszisztencia-szolgáltatás alapján a Biztosító kifejezetten nem biztosít képviselőletet a Biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban sem Magyarországon, sem külföldön.

III. Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

A Biztosító a Biztosított részére személyazonosság-lopás és személyazonossággal való visszaélés ellen digitális védelmi megoldást nyújt. A szolgáltatás laptopra és személyi számítógépre, valamint mobil eszközökre alkalmazható szoftverből, valamint a biztonsági portálon megadott adatok monitoringjából és az annak alapján készített biztonsági jelentésekből és riasztásokból áll. A jelen szakasz szerinti szolgáltatások vonatkozásában a <https://www.digitalisvedelem.mvm.europ-assistance.hu/> oldalon található szerződési feltételek az irányadók.

A jelen szakasz szerinti szolgáltatások nyújtása érdekében a Biztosító a kockázatviselés időpontjától számítva legkésőbb 10 munkanapon belül a Biztosított számára, a Biztosított által a csatlakozási nyilatkozaton megadott e-mail-címre aktíválód értesítést küld. Az értesítés tartalmazza a szolgáltatás aktiválásához szükséges információkat, amelyeket követve a Biztosított a szolgáltatás portálfelületén regisztrálva a szolgáltatást igénybe tudja venni.

A jelen szakasz szerinti szolgáltatás igénybevétele nem feltétele az 1.1. és 1.2 szerinti szolgáltatások igénybevételenek. A szolgáltatás egyidejűleg 5 db személyi számítógépen, illetve laptopon és 5 db mobil eszközön vehető igénybe. A szolgáltatást a Biztosított veheti igénybe, és a Biztosított felelőssége, hogy a szoftver olyan eszközökre kerül telepítésre, amely eszközök felett a Biztosított rendelkezik. A Biztosított felelőssége továbbá, hogy a portál használata során olyan adatok kerüljenek megadásra az adatmonitoring-szolgáltatás keretében, amelyek felett rendelkezési joga van.

A jelen szakasz szerinti szolgáltatás igénybevétele vagy annak elmaradása nem gyakorol hatást a biztosítási díjra, az a szolgáltatás igénybe nem vételével nem csökkenthető.

A Biztosított jogosult a csoportos biztosítási szerződéshez történő csatlakozást követően a +36 1 465 3689 telefonszámon vagy a digitalisvedelem@europ-assistance.hu címen jelezni, amennyiben a jelen szakasz szerinti szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. A Biztosító az értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül deaktiválja a Biztosított hozzáférést, és a deaktiválást a Biztosítottnak e-mailben visszajelzi. A deaktiválással a Biztosított adatai is törlésre kerülnek a szolgáltatás portálfelületéről a szolgáltatásra vonatkozó adatvédelmi és biztonsági tájékoztató szerint. A Biztosított egy kockázatviselési időszakon belül egy alkalommal kérheti a szolgáltatás újbóli aktiválását díjmentesen, szintén a +36 1 465 3689 telefonszámon vagy a digitalisvedelem@europ-assistance.hu címen. Ebben az esetben a Biztosító a portálhoz való hozzáférést az aktiválási kérés megküldését követő 30 napon belül biztosítja.

A csoportos biztosításhoz való csatlakozás visszavonása vagy a biztosítási fedezet egyéb okból történő megszűnése a jelen szakasz szerinti szolgáltatást is automatikusan megszünteti.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

A **Europ Assistance S.A. Irish Branch** Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **MVM Otthon Digitális Védelem Plusz** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

Az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap Különös biztosítási feltételei is feltételei irányadók.

I. Fogalmak

- 1.1. **Bankkártya:** a Biztosított nevére kibocsátott betéti vagy hitelkártya.
- 1.2. **Lopás:** a biztosított vagyontárgy harmadik személy általi jogtalan eltulajdonítása a jelen pont szerinti feltételekkel. A lopás abban az esetben minősül biztosítási eseménnyel, ha a biztosított vagyontárgyat (i) dolog elleni erőszakkal (a megőrzésre szolgáló zár vagy készülék nem rendeltetésszerű felnyitása útján) (pl. betörés, zártörés, gépjármű feltörése) vagy (ii) zsebtolvajlás útján tulajdonítják el.
- 1.3. **Rablás:** ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyontárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszi(k) el a Biztosítotttól, hogy evégből ellene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg öt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi(k). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.
- 1.4. **Elvesztésnek** minősül a biztosított vagyontárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felrható esemény folytán, vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felrható esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyontárgy elejtése.

II. Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása biztosítás

1. A biztosítási esemény

1.1 A biztosítási esemény a Biztosított bankkártyáinak és egyéb biztosított vagyontárgyaknak a Biztosítotttól való egyidejű ellopása, elrablása vagy a Biztosított által való elvesztése.

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

1.2.1. A biztosított vagyontárgyak

- a) a Biztosított – Magyarország területén hatósági engedéllyel működő banknál vezetett – lakossági folyószámlájához, hitelszámlájához kapcsolódó bankkártya;
- b) a Biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a Biztosított gépjárművének forgalmi engedélye;

- c) a Biztosított kulcsai (egyéb egyenértékű eszközök), melyek a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződésben megjelölt és a csatlakozási nyilatkozaton is feltüntetett fogyasztási hely ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak.

2. A Biztosító szolgáltatása

2.1. Pótlási költségek térítése. A szolgáltatás fedezi az összes költséget, amely a Biztosítottnál a bankkártya/bankkártyák pótlásával és leállításával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a Biztosító legfeljebb összesen 50.000 Ft összegig vállalja, az ezt meghaladó költségek a Biztosítottat terhelik.

A Biztosító a térítést kizárólag a Biztosított nevére kiállított számla, banki, okmányirodai, oktatási intézményi igazolás ellenében teljesíti.

Nem téríti meg a Biztosító a bankkártya elvesztése, ellopása miatt fentiekben kívül bekövetkezett, a közvetlen leítási, pótlási költségeken túlmenő károkat, felmerülő költségeket, a dokumentumok jogtalan használatából eredő károkat.

2.2. Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése, költségtérítése

2.2.1. Ha a biztosítási esemény külföldön következik be, a telefonos asszisztencián keresztül a Biztosított kérésére a Biztosító megadja számára a helyi magyar nagykövetség, helyi rendőrség elérhetőségét, illetve általános eljárási tanácsokat nyújthat.

2.2.2. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a Biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja. A szállás és a továbbutazás költségeit a Biztosító legfeljebb összesen 150.000,- Ft összeghatárig vállalja.

- a) **Szállás megszervezése és térítése.** A Biztosító vállalja a Biztosított biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő elhelyezésének megszervezését és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára. Az ezen felüli szolgáltatások költségeit a Biztosítottat terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a Biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára. Amennyiben az adott szállodában nincs mód a közvetlen fizetésre, akkor a költségeket a Biztosított köteles megfizetni, majd a Biztosító azokat utólag téríti meg számára. A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a Biztosított igényét közvetíti a szálloda számára, a tényleges jogviszony azonban a Biztosított és a szálloda között jön létre a szálloda általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.
- b) **Továbbutazás megszervezése és térítése.** A Biztosító vállalja a Biztosított vonattal (2. osztályon), távolsági busszal, illetve – ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, és erre lehetőség van – repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesíti a 2.2. pontban részletezett szolgáltatást.

2.2.3 A biztosítási összegek összefoglalása

A szolgáltatás megnevezése	A biztosítási összeg
Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlási költsége	50.000 Ft
Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése és költsége	150.000 Ft

3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

3.1 A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb a bekövetkezésétől, illetve az észlelésétől számított 24 órán belül az asszisztenciaszolgáltatás telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

3.2. További bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a Banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a Banknak a bankkártya elvesztését, jogtalan eltulajdonítását, illetve elrablását.

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a lopás és rablás biztosítási eseményekről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; lopás/rablás esetén az eltulajdonított bankkártya, okmányok és kulcs leírása, lopás esetén a biztosított vagyontárgyat tartalmazó lezárt helyre történő erőszakos behatolás során keletkezett sérülések leírása; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sértett által elszenvedett sérülések leírása).

3.3. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:

- a Biztosított neve,
- telefonos elérhetősége,
- tartózkodási helye,
- a biztosított vagyontárgyak eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv,
- az eltulajdonított bankkártyák, okmányok, illetve kulcsok pótlása miatt felmerült költségek számlái,
- a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségének számlái (amennyiben felmerült),
- a biztosítási esemény banki bejelentésének igazolása.

3.4. A telefonos bejelentést követően, ha azonnali intézkedésre van szükség (szállás biztosítása, hazautazás megszervezése), a Biztosító Közreműködője a kért szolgáltatást megszervezi. Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogosságát illetően a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg Közreműködője a költsé-

geket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított köteles számla ellenében kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító a Biztosítottat a Közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Amennyiben a Biztosított utóbbi hitel érdemi bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító Közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározott kizárásokon túl a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- az őrizetlenül hagyott tárgyak ellopására;
- arra az esetre, ha a vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el.

5. Mentésülés

5.1. Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételekben meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, amennyiben a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.

5.2. A Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

III. ATM-készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás biztosítása

1. A biztosítási esemény

1.1 Biztosítási esemény a rablóátadás ATM-nél: (i) ha a Biztosítottat ATM-nél a Biztosítottal szemben alkalmazott erőszakkal vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetéssel a bankkártyával készpénzfelvételi tranzakcióra kényszerítik, és az ATM-ből felvett készpénzzel a számlavezető pénzügyintézet megterhelte a biztosított számlát, vagy (ii) ha a Biztosított a bankkártyával végzett, ATM-ből történt készpénzfelvételi tranzakció időpontjától számított 3 órán belül rablás áldozata lesz.

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

1.2.1. A biztosított vagyontárgyak

Jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgy az 1.1.1. a) pont szerinti bankkártya és az ahhoz kapcsolódó hitel- vagy folyószámla.

2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és a tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat, de legfeljebb 150.000 Ft-ot. Amennyiben az elrabolt készpénz nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Banknak a szolgáltatás napján érvényes devizaárfolyamán.

A biztosítási összeg 150.000,- Ft.

3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

3.1 A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az asszisztenciaszolgáltatás telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

3.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a Banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a Banknak a rablást.

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a biztosítási eseményről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; az elrabolt készpénz összege; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sértett által elszenvedett sérülések leírása).

3.3. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:

- a Biztosított nevét,
- telefonos elérhetőségét,
- a rablásról készített rendőrségi jegyzőkönyvet,
- a banki bejelentés igazolását,
- a rablással érintett tranzakció teljesítését és az ahhoz kapcsolódó banki költségeket igazoló banki igazolás eredeti példányát.

3.4. A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesíti szolgáltatást.

4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki

- a Biztosítottól eltulajdonított olyan készpénzre, amelyet (i) nem a bankkártyával vett fel, illetve (ii) nem a rablóátadás időpontját megelőző 3 óras időtartam alatt vett fel a bankkártyával,
- a bankkártyára vonatkozóan beállított készpénzfelvételi limit összegét meghaladó készpénzre,
- a Biztosítottól csalással vagy megtévesztéssel elvett készpénzösszege,
- d az olyan károkra, amely bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval vagy
- e nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel vagy
- f természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

5. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételekben meghatározott mentésülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól,

- ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- ha a Biztosított a készpénzfelvételrel kapcsolatos adatoknak a pénzintézet-től történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- ha a Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

IV. Kártyával való visszaélés biztosítás

1. Biztosítási esemény

1.1 Biztosítási esemény a bankkártya-visszaélés: elvesztett vagy lopás/rablás útján eltulajdonított bankkártyával végrehajtott bármilyen olyan tranzakció (akár PIN-kód használatával történt, akár anélkül), amely az alábbi feltételek mindegyikének együttesen megfelel: a tranzakció azon időpontot megelőzően történt, hogy a Biztosított (i) az elvesztést, a jogtalan eltulajdonítást vagy az elrablást, illetőleg (ii) a jogosulatlan tranzakciót a bankkártyát kibocsátó banknak bármilyen módon első ízben bejelentette, (iii) az érintett bankkártyára vonatkozó, a Biztosított és a pénzintézet között megkötött szerződésben nem minősül a Biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származónak, és (iv) az illetéktelen felhasználás a biztosított számla egyenlegét érinti.

Amennyiben a bankkártya elvesztése, jogtalan eltulajdonítása vagy elrablása után a kártyával több tranzakciót is végrehajtottak, valamennyi tranzakció ugyanazon biztosítási esemény részének minősül.

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

1.2.1. A biztosított vagyontárgy

Jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgy a bankkártyához tartozó számla (továbbiakban a jelen kockázat vonatkozásában: biztosított számla).

2. A Biztosító szolgáltatása

2.1 Az olyan, biztosítási eseménynek minősülő, illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénzintézet nem térít meg, a Biztosító megtéríti, kockázatviselési időszakonként legfeljebb összesen 150.000 Ft összegig. Amennyiben az illetéktelen felhasználás nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Banknak a szolgáltatás napján érvényes devizaárfolyamán.

A biztosítási összeg 150.000 Ft.

3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

3.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb a bekövetkezésétől, illetve az észlelésétől számított 24 órán belül az asszisztenciaszolgálat telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

3.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a bankkártyát kibocsátó banknak a rablást.

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a biztosítási eseményről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; a csalárd tranzakció összege).

3.3. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:

- a Biztosított nevét,
- telefonos elérhetőségét,
- rendőrségi jegyzőkönyvet,
- ha külföldön történt a biztosítási esemény, a legközelebb található, erre a célra megfelelő hivatalos hatóság által készített jegyzőkönyv másolatát és annak magyar nyelvű fordítását,
- a banki bejelentés igazolását,
- az illetéktelen tranzakció összegéről kiállított banki igazolás eredeti példányát,
- a Bank igazolását arról, hogy az illetéktelen tranzakcióval kapcsolatban milyen összegű térítést nyújtott (abban az esetben is, ha a Bank nem nyújtott térítést).

3.4. A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít szolgáltatást.

4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki arra,

- ha a bankkártyával való visszaélés még az előtt történt, mielőtt a kártyát a kártyabirtokos a Banktól átvette,
- ha a bankkártyával történő visszaélést a Biztosított, illetve a Biztosított közeli hozzátartozója követte el,
- a fizetési alkalmazást működtető társaság informatikai rendszerének hibája (pl. hackelés, számítógépes vírus) miatt történt a jogosulatlan fizetés,
- a bankkártyával történő olyan visszaélés, amelyre a 2.3.4.2. pont szerinti banki bejelentési kötelezettség késedelme vagy nem teljesítése miatt került sor,
- az olyan kárta, amely bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvo-

nulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval vagy

- nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

5. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételekben meghatározott mentésülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól,

- ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- ha a Biztosított a tranzakcióval kapcsolatos adatoknak a pénzintézet-től történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- ha a Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM BIZTOSÍTÁSHOZ

A Europ Assistance S.A. Irish Branch Biztosító a jelen Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap és Plusz Különös biztosítási feltételei is irányadók.

1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül, ha a Biztosított tulajdonában lévő digitális adathordozó eszközre mentett adatok

- valamely szoftver műszaki meghibásodásából eredően vagy
- vírusok és más kártékony szoftverek hatására megsérülnek vagy megsemmisülnek,
- az adathordozó akaratlan, nem megfelelő módon, írás és/vagy olvasás közbeni leválasztásából keletkező, fájlrendszeret érintő sérülésből következően megsérülnek vagy megsemmisülnek.

Az alábbi adattárolókon tárolt adatok biztosítottak:

- asztali számítógép háttértárolója,
- notebook, netbook, ebook háttértárolója,
- tablet,
- külső merevlemez,
- okostelefon adattárolója,
- pendrive.

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

- a több, független merevlemez összekapcsolásával létrehozott, nagyméretű logikai lemezen (ún. RAID-ek), illetve a szervereszközben használt merevlemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a vállalkozói tulajdonban lévő adathordozón tárolt adatok helyreállítására;
- CD-, DVD-, Blu-ray-lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- hajlékony (floppy) lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a 10 évnél idősebb adathordozón tárolt adatok helyreállítására.

2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító a következők szerint megszervezi az adatok helyreállítását, és **10%, de minimum 10.000 Ft önrész** levonásával megtéríti a helyreállítás költségeit a biztosítási összeg keretein belül.

A biztosítási összeg bruttó 250.000 Ft, azaz kétszázötvenezer forint.

Az önrész – illetve, amennyiben a felmerülő költségek meghaladják a biztosítási összeget, úgy a többletköltséget is – a Biztosított köteles a Biztosító Közreműködőjének kifizetni.

Amennyiben az adatok nem állíthatók helyre, úgy a Biztosító csak az adathordozó vizsgálatának költségét téríti meg. A vizsgálati költség és az adat-helyreállítási költség együttesen nem haladhatja meg a biztosítási összeget.

3. A szolgáltatás igénybevétele, limitek, korlátozások

3.1. A biztosítási eseményt a Biztosító Közreműködője útján kell bejelenteni az MVM Otthon Digitális Védelem szolgáltatás telefonszámán.

3.2. Amennyiben a Biztosító Közreműködője megállapítja, hogy az adathordozó sérülése a jelen feltételek szerinti biztosítási eseményből származhat, az adatmentési, adat-helyreállítási szolgáltatás igénybevételehez kárbejelentés megküldése szükséges a Biztosított részéről a Biztosító Közreműködője felé az alábbi adatokkal:

- a Biztosított neve,
- a kockázatviselési hely címe,
- a Biztosított telefonszáma,
- a Biztosított e-mail-címe,
- az adathordozó típusa és azonosító adatai.

3.3 Az adatmentés, adat-helyreállítás teljesítése

3.3.1. A Biztosító Közreműködője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül telefonon felveszi a kapcsolatot a Biztosítottal, és megszervezi a biztosított adathordozó elszállítását a vele szerződésben álló szolgáltatói hálózatán keresztül (a továbbiakban: szolgáltató). A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az adathordozó

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

elszállítására az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen. Ha a szolgáltatás kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli.

3.3.2. Az adathordozót az elszállítást követően a szolgáltató megvizsgálja, és az adatmentést, adat-helyreállítást csak ezt követően kezdi meg az alábbiak szerint.

- Az adatmentés, adat-helyreállítás megkezdésének feltétele, hogy a Biztosított az önrészt a Biztosító Közreműködőjének megfizesse. A helyreállítás költségéről a Biztosító Közreműködője a helyreállítás megkezdését megelőzően tájékoztatja a Biztosítottat, és közli vele a fizetendő önrész összegét és a fizetés módját.
- Amennyiben az adathordozó vizsgálata alapján a szolgáltató megállapítja, hogy a sikeres adatmentésre nincs lehetőség, köteles a sérült adathordozót 5 munkanapon belül, a Biztosítottal egyeztetett időpontban a Biztosítotthoz visszajuttatni. Sikertelen mentés, adat-helyreállítás esetén a Biztosítottat nem terheli az adathordozó vizsgálatával és szállításával kapcsolatban felmerült költség.
- Amennyiben a szolgáltató megállapítja, hogy az adatmentés lehetséges, és a biztosítási összeg fedezi a helyreállítás költségét, akkor a szolgáltató elvégzi az adatmentést.
- Ha a helyreállítás várható költségei a biztosítási összeget meghaladják, a Biztosító Közreműködője az önrész közlésével egyidejűleg tájékoztatja erről a Biztosítottat, és e-mailben a hozzájárulását kéri a helyreállítás megkezdéséhez. A Biztosított köteles visszajelezni a Biztosító Közreműködőjének e-mailben, hogy kéri-e az adatmentést, és vállalja-e a biztosítási szerződésben meghatározott szolgáltatást meghaladó összeg megfizetését. Amennyiben a Biztosított vállalja a többletköltségek megtérítését, úgy ezt az önrésszel együtt a Biztosító Közreműködőjének megfizetni. Amennyiben a Biztosított nem kíván élni a szolgáltatás igénybevételével, vagy a Biztosító Közreműködőjének megkeresésére 10 napon belül nem válaszol, a szolgáltató köteles a sérült adathordozót 3 munkanapon belül, a Biztosítottal egyeztetett időpontban a Biztosítotthoz visszajuttatni.

3.3.3. A Szolgáltató

- az önrész megfizetését követően,
- ha pedig az adatmentés költségei a biztosítási összeget meghaladják, úgy a Biztosítottnak a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó nyilatkozatának megérkezését követő maximum 10 munkanapon belül köteles az adatmentési eljárást elvégezni. Amennyiben a helyreállítandó adatok mennyisége az 1 TB-ot (terabyte) meghaladja, úgy az adatmentési határidő TB-onként (terabyteonként) 2 munkanappal meghosszabbodik.

3.3.4. A mentett adatokat a szolgáltató bizonyos esetekben másik adathordozóra (céladathordozó) menti, ha az eredeti adathordozóra ez nem lehetséges. A céladathordozót minden esetben a szolgáltató biztosítja, ezzel kapcsolatban a Biztosítottat költség nem terheli. A céladathordozó gyártmánya, típusa, méretei, egyéb műszaki tulajdonságai elérhetnek az eredeti adathordozó jellemzőitől.

3.3.5. Amennyiben az adathordozó vizsgálata vagy az adatmentési eljárás lefolytatása közben a szolgáltató arra utaló jelet talál, hogy az adatvesztés nem biztosítási eseményből, vagy nem a Biztosított által bejelentett biztosítási eseményből származik, vagy nem a szerződés hatálya alatt következett be, a Biztosító Közreműködője köteles erről a Biztosítottat az észlelést követő 1 munkanapon belül e-mailben értesíteni. Ilyen esetben az adatmentési eljárás teljes költsége a Biztosítottat terheli, a Biztosítónak szolgáltatási kötelezettsége nincs.

3.3.6. Az adatmentés elvégzéséről a Biztosító Közreműködője a Biztosítottat e-mailben értesíti, és az adathordozót a Biztosítottal előre egyeztetett időpontban a Biztosítottnak kiszállítja.

3.3.7. A szolgáltató a Biztosított mentett, helyreállított adatairól biztonsági másolatot készít, és azt az adatvisszanyerést követő 30 napig megőrzi, majd a másolatot megsemmisíti.

3.3.8. Felelősségkorlátozás

A Biztosító nem vállal garanciát az adatmentés sikerességére, ezen belül a visszanyerhető adatok mennyiségére és minőségére. Az adatmentés esetleges sikertelenségéből adódó további károk, költségek, valamint a sérült adathordozón lévő szoftverek újbóli beszerzésének és telepítésének költségei nem képezik a Biztosító kockázatvállalásának részét, azokra a biztosítási fedezet nem terjed ki.

3.4. Kizárások

3.4.1. A Biztosító nem vállalja át az adatmentés, adat-helyreállítás (a továbbiakban ugyanígy, vagy adatmentés) költségeit, amennyiben:

- a. az adatmentési tevékenységet nem a Biztosító szolgáltató partnere végezte el,
- b. az adathordozó sérülése nem a biztosítással biztosított vagyontárgyban történt használatkor következett be,
- c. az adatvesztés az adathordozó nem rendeltetésszerű használatából vagy szándékos károkozásból ered;
- d. az adathordozó nem a Biztosított tulajdona.

3.4.2. A biztosítás nem terjed ki

- a. az adathordozó pótlásának vagy javításának költségeire,
- b. az adathordozó használatának kieséséből eredő vagy következményi károokra,
- c. bármilyen tisztítási, szervizelési, bevizsgálási, karbantartási, módosítási vagy javítási folyamat vagy kísérlet, illetve idegen szoftveres beavatkozás, a gyártó üzemeltetési vagy kezelési utasításainak be nem tartása vagy megszegése miatt bekövetkező károokra,
- d. a közvetett villámcsapáskár vagy túlfeszültség miatt bekövetkező károokra,
- e. a műszaki meghibásodásból eredő adatvesztésre,
- f. az internetről letölthető video- és audiófájlok helyreállítására.

3.5 Várakozási idő

A Biztosító a biztosítási eseményre a kockázatviselés kezdetétől számított 30 nap várakozási időt köt ki, mely időtartam alatt a Biztosító kockázatviselése a biztosítási eseményre nem terjed ki.

Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap, Plusz és Prémium Különös biztosítási feltételei is irányadók, azonban az ott meghatározott biztosítási összegek az alábbiak szerint alakulnak, azaz az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz fedezetre vonatkozó Különös biztosítási feltételek I.2.2.3 pontja, a II.2. pont második bekezdése, a III.2.1 pont második bekezdése és az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium fedezetre vonatkozó Különös biztosítási feltételek 2. pontjában meghatározott biztosítási összegre vonatkozó rendelkezések az alábbi eltérésekkel érvényesek:

A szolgáltatás megnevezése	Biztosítási összeg
Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlási költsége	200.000 Ft
Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése és költsége	200.000 Ft
ATM-készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás	200.000 Ft
Bankkártyával való visszaélés	200.000 Ft
Adatmentés	500.000 Ft

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KEDVENC BIZTOSÍTÁSHOZ

A Europ Assistance S.A. Irish Branch Biztosító a jelen Különös Biztosítási feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Különös Biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az Otthon SOS Kedvenc biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

A Különös Biztosítási Feltételekben eltérően nem szabályozott esetekben az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók

1. Biztosítási esemény

Jelen feltételek alapján a Biztosító kötelezettséget vállal, a biztosítási szerződés hatálya alatt bekövetkező alábbi eseményekre:

1.1. A Biztosított tulajdonában, tartásában levő kutya vagy macska (a továbbiakban: kisállat, állat) jelen feltételek szerinti **betegsége, balesete és baleset miatti elhullása** esetén a szolgáltatási táblázat szerinti limitig teljesíti káreseményenkénti szolgáltatásait, de a kifizetés nem haladhatja meg a tényleges kár összegét.

Egy biztosítási eseménynek kell tekinteni:

- a kisállatnak az egy konkrét betegségből származó állatorvosi kezeléseit, függetlenül attól, hogy esetleg ezeket eltérő helyen és/vagy időben végezték,
- a kisállatnak az egy konkrét betegségből származó állatorvosi kezeléseit, függetlenül attól, hogy az állatorvosi kezeléseket a betegségből közvetlenül vagy közvetetten következnek (ilyenek például a konkrét betegség szövődésményei miatti kezelések, illetve a hibás állatorvosi kezelés miatt szükségessé vált újabb kezelések,
- a betegségek kiújulásából származó állatorvosi kezeléseket, függetlenül attól, hogy a kisállatot korábban gyógyultnak nyilvánították.
- Az állatorvosi kezelés csak akkor minősül biztosítási eseménynek, ha
- az állomány elismert állatorvosi végzettséggel és érvényes működési engedéllyel rendelkező személy, vagy ilyen tevékenység végzésére érvényes működési engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltató intézmény végzi,
- a feltételben definiált olyan baleset vagy betegség következménye, amely a biztosítási szerződés hatálya alatt, a Biztosító kockázatviselésének hatálya alatt történt, illetve kezdődött.

1.2. A Biztosított tulajdonában, tartásában levő biztosított kisállat tevékenységének, magatartásának következtében Magyarország területén okozott személyi sérülések és tárgyrongálási károk, valamint a személyi sérüléssel okozati összefüggésben álló sérelemdíj, amelyek következtében vagy amelyekért a Biztosítottat a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint **kártérítési felelősség** terheli.

Egy biztosítási eseménynek kell tekinteni:

- a kisállatnak egy konkrét időpontban és helyszínen elkövetett tevékenységével okozati összefüggésben keletkezett károkat,
- a károkat, amelyek mindegyikét a kisállat azonos indokból származó magatartása idézte elő, függetlenül attól, hogy ezek a károk eltérő időpontban és helyen következtek-e be.

1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

1.3.1. **Baleset** a biztosítás szempontjából balesetnek minősül minden olyan hirtelen fellépő, közvetlenül, kívülről ható, előre nem látható esemény (kívülről ható mechanikai erő és áramütés), amely a biztosított állat állatorvosi (vagy állat-egészségügyi szolgáltató intézményben végzett) kezelését teszi szükségessé. Más állat okozta sérülés kifejezetten nem minősül balesetnek.

1.3.2. **Betegség** a biztosítás szempontjából betegségnek minősül minden olyan kórokozók (baktériumok, gombák, paraziták, vírusok és subvírális kórokozók) által okozott fertőző megbetegedés, továbbá a nem fertőző szervi betegségek, amelyek a biztosított állat állatorvosi (vagy állat-egészségügyi szolgáltató intézményben végzett) kezelését teszik szükségessé.

1.3.3. **Elhullás** Biztosítási esemény az a baleset, amelynek következtében a biztosított állat a balesetét követő 30 napon belül elhullik.

1.3.4. **Állatorvosi kezelési költség** A jelen biztosítás szempontjából állatorvosi kezelési költség alatt értendő

- a biztosított állat baleset vagy betegség miatti gyógykezelésével összefüggő állatorvosi munkadíj,
- a balesettel vagy betegséggel összefüggésben szükségessé váló laboratóriumi és képkalkáló vizsgálatok díja,
- a biztosított állat gyógykezelésével összefüggő műtét során az állat szervezetébe kerülő implantátum ára,

- valamint a biztosított állatot kezelő állatorvos által az állatnak közvetlenül beadott diagnosztikus és gyógyszerkészítmények ára.
- az állat állatorvos által végzett eutanáziájának (végleges elaltatásának) költségei, a kisállat megszüntethetetlen vagy csak hosszú időtartamú kezeléssel megszüntethető szenvedése esetében

A Biztosító nem téríti meg azoknak a gyógyszerkészítményeknek az árát, amelyeket nem a biztosított állatot kezelő állatorvos vagy nem a biztosítási eseménnyel közvetlen összefüggésben ad be az állatnak.

A jelen biztosítás szempontjából nem tartoznak az állatorvosi kezelési költségek körébe az alternatív gyógyászati módszerek alkalmazásával összefüggő költségek, még akkor sem, ha azokat szakképzett állatorvos nyújtja.

1.3.5. Felelősség A felelősségbiztosítási fedezet alapján a Biztosított követelheti, hogy a Biztosító a szerződésben megállapított korlátok között mentesítse őt olyan kár és sérelemdíj megtérítése alól, amelyért a magyar jog szabályai szerint felelős (felróhatóság terheli) mint a kisállat tartója, gondozója, tulajdonosa.

1.3.6. Biztosított állat

A Biztosított által a csatlakozási nyilatkozatban fájával megjelölt, a biztosítás időpontjában egészséges kutya (Canis familiaris) vagy macska (Felis silvestris catus), amelyre névze a lenti feltételek megvalósulnak.

A biztosítás arra az állatra terjed ki:

- 1.3.6.1. amely a biztosításhoz történő csatlakozás időpontjában már betöltötte a 4 hónapos életkort, de még nem töltötte be a születésétől számított 8. életévét – a már biztosított állat esetében a biztosítás védelme nem ér véget a korhatár eléréseével –, és amelyet az ISO 11784 szabványnak megfelelő elektronikus (mikrochipes) állatazonosító rendszer alkalmazásával megjelöltek, és adatait a Magyar Állatorvosi Kamara által működtetett elektronikus adatbázisban regisztrálták legkésőbb a várakozási idő utolsó napjáig, és
- 1.3.6.2. amelyet kutya esetén – kisállat-egészségügyi könyvben igazoltan – a biztosításhoz történő csatlakozás előtt legalább két alkalommal védőoltásban részesítettek szopornycia, Rubarth-kór (kutyák fertőző májgyulladás), leptospirosis, parvovírus és veszettség ellen, és legalább két alkalommal, gyógyszerkészítménnyel féregtelenítettek úgy, hogy a második védőoltás beadása továbbá a féregtelenítés időpontja óta nem telt el egy évnél több idő;
- 1.3.6.3. amelyet macska esetén – kisállat-egészségügyi könyvben igazoltan – a biztosításhoz történő csatlakozás előtt legalább két alkalommal védőoltásban részesítettek rhinotracheitis (herpesvírus okozta légcsőgyulladás), panleukopenia és calicivírus nátha ellen és legalább két alkalommal, gyógyszerkészítménnyel féregtelenítettek úgy, hogy a második védőoltás beadása továbbá a féregtelenítés időpontja óta nem telt el egy évnél több idő.

A fenti előírt feltételek bármelyikének a hiánya esetén a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, mert az állat nem minősül biztosítottnak

2. Biztosító szolgáltatása

2.1. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élő hangos, 24 órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást működtet a +36 1 465 3780 telefonszámon. Az asszisztencia szolgáltatás keretében információt ad:

- állatorvosi rendelőről, ügyeletről és gyógyszerárakról,
- kegyeleti szolgáltatásról (hamvasztás és urnaelhelyezés),
- állatpanziókról,
- állatszitter-lehetőségekről.

2.2. Kártérítési szolgáltatási táblázat

Biztosítási védelem	Biztosítási összeg eseményeként	Biztosítási szolgáltatás felső határa
Baleset miatti állatorvosi kezelés	100 000 Ft	max. 2 biztosítási esemény biztosítási időszakonként
Betegség miatti állatorvosi kezelés	100 000 Ft	
Baleset miatti elhullás	100 000 Ft	
Kártérítési felelősség	100 000 Ft	max. 1 biztosítási esemény biztosítási időszakonként
Levonásos önrész	10 000 Ft	

A Biztosító baleset vagy betegség biztosítási esemény bekövetkezése esetében a szükséges és ténylegesen felmerült állatorvosi kezelési költséget téríti meg, a jelen pontban foglalt limitösszeg mértékéig.

A Biztosító olyan esemény bekövetkezése esetében, amelyben a Biztosítottat kártérítési felelősség terheli, megfizeti a Biztosítottat terhelő kártérítés vagy sérelemdíj összegét, legfeljebb a jelen pontban foglalt limitösszeg mértékéig.

2.3. A Biztosító szolgáltatásának korlátozása: A Biztosító biztosítási időszakonként mindösszesen betegség/balesetre szóló szolgáltatásnál legfeljebb két biztosítási eseményre, továbbá egy felelősségi eseményre, biztosítási eseményenként pedig a táblázat szerinti, káronként teljesítendő összeget téríti meg az önrész levonása után. A biztosítási szerződésben feltüntetett mértékű levonásos önrészesedés azt jelenti, hogy a Biztosító biztosítási eseményenként az önrészesedés alatti károkat nem téríti meg, az önrészesedés összegét meghaladó károkat pedig az önrész levonásával fizeti ki.

2.4. Amennyiben a biztosított állatot ért valamely baleset miatt biztosítási szolgáltatás teljesítése válik esedékessé, vagy a biztosítási szolgáltatás teljesítése megtörtént, és később ugyanezen

balesetből eredően az állat elhullik, a Biztosító elsősorban az állatorvosi kezelési költséget fizeti meg, és amennyiben a baleset miatti elhullásra megállapítható szolgáltatási összeg magasabb, mint az állatorvosi kezelési költség, akkor másodsorban a kettő összeg közötti különbözetet fizeti meg.

2.5. Amennyiben bármely állatorvosi szolgáltatás értéke több mint 10%-kal eltér a Magyar Állatorvosi Kamara ajánlásában meghatározott díjtételektől, akkor a Biztosító a számlán szereplő összeg helyett a Kamara által ajánlott összeget téríti.

2.6. Várakozási idő

A Biztosító a kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos várakozási időt köt ki, amely időtartam alatt a Biztosító kockázatviselése erre a biztosítási eseményre nem terjed ki. A Biztosító nem nyújt szolgáltatást azokra a várakozási idő elteltét követően benyújtott szolgáltatási igényekre sem, amelyek a várakozási idő alatt kezdődő vagy bekövetkező betegséggel közvetlenül vagy közvetve összefüggnek.

Amennyiben a Biztosítottnak a biztosított állat megóvásához fűződő érdeke megszűnik, vagy a biztosított állat elhullik, a szerződés kisállat- biztosítási része is megszűnik az érdekmúlással vagy az elhullás napjával egyidejűleg.

3. Kárrendezési szabályok

Az Általános Szerződési Feltételek IV. pontjában meghatározott kárbejelentés során betegség, és nem sürgős kezelést igénylő baleset esetében a Biztosító megszervezi a biztosított állat ellátását, amennyiben az adott területen a Biztosítóval jogviszonyban álló állatorvosok elérhetősége alapján ez lehetséges, és amennyiben az ajánlott állatorvost a Biztosított elfogadja. Amennyiben az adott területen nincs ilyen állatorvos, vagy a Biztosított másik állatorvoshoz kíván fordulni, illetve sürgős kezelést igénylő eset áll fenn, a Biztosító szervezési szolgáltatást nem vállal, de a kártérítési kötelezettséget a 2.2 pont szerint ebben az esetben is vállalja.

Az Általános Szerződési Feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

3.1. A **baleset vagy betegség** miatti gyógykezelés biztosítási esemény kárbejelentéséhez csatolni szükséges a biztosított állat kezelését végző, a Magyar Állatorvosi Kamara (MÁOK) által kiadott állat-egészségügyi szolgáltatói engedéllyel (praxis engedély) rendelkező

3.1.1. állatorvos vagy állat-egészségügyi szolgáltató által kiállított számlát és kórlapot, utóbbinak tartalmaznia kell a következőket:

- a tulajdonos nevét, címét,
- a betegséggel összefüggő kórelőzményt (anamnézis),
- a klinikai tüneteket, a betegség megnevezését (diagnózis),
- az elvégzett műtétek leírását, a gyógykezeléseket és gyógyszer-adagokat (terápia), azoknak időpontját,
- a biztosított állat azonosítására szolgáló adatokat (faj, fajta, neve, születési dátuma, mikrochipes azonosító adatok),

3.1.2. az állat védőoltásait igazoló iratot (a Kisállat egészségügyi könyv olvasható másolatát).

3.2. A baleset miatti elhullás biztosítási esemény bekövetkezésekor csatolni szükséges az állatorvos által kiadott igazolást a következő adatokkal:

- a tulajdonos neve, címe,
- megállapítás, hogy a biztosított állat baleset következtében hullott el,
- a baleset bekövetkezésének és az állat elhullásának dátuma,
- a biztosított állat azonosítására szolgáló adatokat (faj, fajta, neve, születési dátuma, mikrochipes azonosító adatok).

3.3. **Felelősségi kár** esetén a Biztosító teljesítésének feltétele az alábbi iratok bemutatása:

- a kisállat védőoltásait igazoló irat (Kisállat egészségügyi könyv) másolata,
- károsult(ak) neve, lakcíme (székhelye),
- a kár mértéke, bekövetkezésének helye, időpontja,
- kéresemény részletes leírása,
- a biztosított felelősségének elismerése vagy elutasítására vonatkozó nyilatkozatát, részletes indoklással ellátva,

A Biztosító teljesítéséhez az alábbi iratok bemutatását kérheti:

- bírósági ítélet/határozat,
- rendőrségi jegyzőkönyv,
- minden olyan okirat, amely a biztosítási esemény bekövetkezését bizonyítja, illetve a kár összegének elbírálásához szükséges adatokat igazolja.

A felelősségbiztosítás alapján érvényesítendő kártérítési igény esetében a jogellenességet, a kárt, valamint a kisállat tulajdonosának/gondozójának/kezelőjének magatartása és a kár közötti okozati összefüggést a károsultnak kell bizonyítania.

4. Kizárások

Jelen különös feltételek szerint nem minősülnek biztosítási eseménynek a mellékletben felsorolt betegségek miatt végzett állatorvosi beavatkozások és a Biztosító nem téríti meg az ezzel kapcsolatos költségeket.

4.1. Jelen különös feltételek szerint nem minősülnek biztosítási eseménynek az alábbi állatorvosi kezelések, és nem téríti meg a Biztosító azt

- amelyet a biztosítási szerződés bármely okból történő megszűnése után végeztek,
- amelyet a kockázatviselés kezdete előtt kezdődött betegséggel, annak kiújulásával, vagy bekövetkezett balesettel kapcsolatban végeztek,
- a betegségeket megelőző (preventív) állatorvosi beavatkozások (pl. védőoltások, külső és belső élősködők elleni kezelések, vitamin-terápia, roborálás) és vizsgálatok költségeit,
- az ivartalanítási műtét költségeit (kivéve, ha az ivartalanítási műtét el-

- végzése betegség gyógykezelése miatt válik közvetlenül indokolttá),
- a kozmetikai jellegű beavatkozások, műtétek (pl. fül- és farokvágás, fogtisztítás, fogkő eltávolítása és fogszűrés, karmok vágása és eltávolítása, fültisztítás, az ún. búzmirigy tisztítása és kiürítése) költségeit,
- az örökletes betegségek és állapotok (pl. köldöksér, rejtett here) miatt, illetve az örökletes (genetikai) terheltségekre visszavezethető balesetek miatt szükségessé váló állatorvosi beavatkozások, műtétek költségeit,
- a szervátültetést és a szervátültetéshez kapcsolódó kezeléseket,
- az állat viselkedési problémájával, annak kezelésével, valamint az állat képzésével kapcsolatos kezeléseket,
- az állat túlsúlyának és az abból származó betegségeinek kezelését, kivéve, ha a túlsúlyos állapot maga is egy diagnosztizált betegség következménye,
- a bejelentési kötelezettség alá eső betegségekkel – például a vesztesség – összefüggő költségeket.

Ha a kár valószínűsíthetően, az eset körülményeiből adódóan, a fentiekben felsorolt egy vagy több okból következett be, úgy az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a kár a fenti okokból következett be. A vélelem megdöntése a Biztosítottat terheli.

Nem téríti meg a Biztosító

- az állatorvos kiszállásának költségét, kivéve, ha az állatorvos igazolja, hogy az állat állat-egészségügyi szolgáltató intézménybe szállítása súlyosan veszélyeztetné az állat egészségét,
- az állatorvosi kezeléshez kapcsolódó speciális étrend és diéta költségeit (beleértve a diétás vagy gyógytápok etetésének költségeit is),
- az állatorvosi tevékenységhez kapcsolódó azon költséget, amely nem képezi a kezelés lényegi részét – ilyen például az állat állatorvoshoz szállításának költsége,
- az állat állatorvos által végzett eutanáziájának (végleges elaltatásának) költségeit, kivéve a kisállat megszüntethetetlen vagy csak hosszú időtartamú kezeléssel megszüntethető szenvedése esetében,
- a baleset miatti elhullás biztosítási esemény igazolására szolgáló állatorvosi irat kiállításának költségét,
- az állat-egészségügyi szolgáltató intézmény hivatalosan meghirdetett árlistáján szereplő, vagy a Magyar Állatorvosi Kamara által a hatályos törvény alapján közzétett az állatorvosi munkadíjak felső határára vonatkozó ajánlásban az egyes beavatkozásoknál megjelölt díjknál 10 %-nál magasabb költségeket,
- a kisállat tetemének szállításával, temetésével, elhamvasztásával vagy más módon történő kezelésével összefüggő költségeit,
- bírságok, büntetések, illetékek összegeit,
- azokat a költségeket, amelyek olyan balesetből vagy betegségből származnak, amelyeket a Biztosított, vagy a Biztosított által az állat gondozásával megbízott személy szándékolt magatartása vagy súlyos gondatlansága idézett elő.

Nem terjed ki a biztosítás az üzletszerűen folytatott állattenyésztés körében bekövetkező káreseményekre.

4.2. Jelen különös feltételek szerint nem minősülnek biztosítási eseménynek, és nem téríti meg a Biztosító azokat a felelősségi károkat,

- ha a kisállat tartóját, gondozóját, tulajdonosát a keletkezett kár körében felróhatóság nem terheli;
- melyeket a Biztosított, a velük egy háztartásban élő családtagok, valamennyi előbbi személy által alkalmazott személyek vagy hozzájuk érkező vendégek, valamint a kisállat felügyeletével, kezelésével vagy gondozásával időszakosan vagy tartósan megbízott személyek - szándékolt magatartása következtében idézett elő a kisállat közvetlenül vagy közvetetten;
- súlyos gondatlansága következtében okozott a kisállat;
- állat történő, az állattartási előírások megszegésével közvetve vagy közvetlenül összefüggő okból keletkeztek;
- birtokában, használatában vagy őrzésében lévő tárgyaknak a megrongálásával okozott a kisállat;
- elszennvedett személyi sérülései, amelyeket a kisállat okozott.
- amelyeket a kisállat gépjárműben vagy segédmotoros kerékpáron úgy okozott, hogy a károsító kisállat nem került fizikai kapcsolatba a gépjárművel ill. a segédmotoros kerékpárral;
- amelyeket a kisállat az ürülékével, vizeletével, hányadékával vagy egyéb testváladékával okozott;
- amelyek azon okból keletkeztek, hogy a kisállat viadalon vett részt;
- amelyek a kisállat állattartási tevékenysége közben keletkeztek;
- amelyek személyes sérülés miatt keletkeztek, és amelyeket olyan kisállat okozott, amelyet 365 napon belül nem oltattak be vesztesség megbetegedés ellen;
- amelyeket az alábbi kutyafajták, illetve keverékei okoznak:

Akita
Argentín dog
Bullterrier
Cane corso
Farkas hybrid
Fila brasileiro

Kanári szigetek kutya

Pit bullterrier

Staffordshire terrier

Tosa.

Továbbá a felelősségbiztosítási szerződés alapján nem teljesíthetők a biztosítási esemény által okozott tárgyrongálási károkkal összefüggő sérelemként érvényesített igények, illetve a károsodott vagyontárgy javítása/helyreállítása után fennmaradó esetleges értékcsökkenés és elmaradt haszon.

5. Mentésülés

A jelen biztosítás szempontjából súlyos gondatlanságnak minősül, így a Biztosító mentésülésére ad alapot különösen:

- az állat kínzása,
- az állat gondozásának elhanyagolása,
- baleset vagy megbetegedés esetén az állatorvos értesítésének elmulasztása,
- az állatorvos által előírt, illetve ajánlott kezelés elmulasztása, az előírástól eltérő alkalmazása,
- az állat szükséges védőoltásai, illetve külső és belső élősködők elleni gyógyszerkészítmény ismételt évenkénti beadatásának elmulasztása, ha a bekövetkezett kár okozati összefüggésben áll a mulasztással (Védőoltások kutya esetében: vesztesség, szopornyica, Rubarth-kór [kutyák fertőző májgyulladás], leptospirosis, parvovírus ellen. Védőoltások macska esetében: rhinotracheitis [herpeszvírus okozta légcsőgyulladás], panleukopenia és calicivírusos nátha ellen).
- a mindenkor hatályos állat-egészségügyi vagy állatvédelmi jogszabályok megszegése.

MELLÉKLET AZ OTTHON SOS KEDVENC BIZTOSÍTÁSHOZ

KIZÁRÁSOK

A biztosítási védelem alól kizárt fajtadiszpozíciós megbetegedések, örökletes terheltségek és állapotok (a felsorolás az adott fajtára és annak keresztezései is vonatkozik)

1. KUTYÁK

- Affenpinscher (majom-pincsi) cardiomyopathia
- Afgán agár Fanconi-szindróma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), leucodystrophia, narcolepsia, csípőízületi diszplázia
- Afrikai oroszlánkutya (Rhodesian Ridgeback) degeneratív gerincvelőbántalom, megemelkedett izomtónus, csípőízületi diszplázia
- Airdale terrier narcolepsia, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Akita Von Willebrand betegség, Uveo-dermatológiai szindróma, fiatalkori polyarthrit, cataracta, entropium, glaucoma, microphthalmia, PRA, retina dysplasia, csípőízületi diszplázia
- Amerikai eszkimókutya narcolepsia, cink-függő dermatosis, cink-fel szívódási zavarok
- Amerikai staffordshire terrier csípőízületi diszplázia
- Amerikai rókakopó amyloidosis
- Angol agár lupoid onychopathy, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Angol bulldog urát húgykőesség, xantin-húgykőesség, a húgycső előesése, arteria pulmonalis-stenosis, kamrai sövénydefektus
- Angol masztfi csípőízületi diszplázia
- Angol véreb (Bloodhound) spinális izomatropia (SMN)
- Ausztrál juhászkutya pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Angol springer spániel ismétlődő pitvari leállás, narcolepsia, fehérjevesztéses enteropathia (PLE), Rage-szindróma, Woolly-szindróma
- Argentín dog csípőízületi diszplázia
- Ausztrál pásztorkutya dermatomyositis, szemlencse-luxáció
- Basenji Fanconi-szindróma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), intestinalis nyirokértágulat, immunproliferatív bélbetegség
- Basset hound Basset Hound thrombopathia, összetett immuno-deficiencia, dermatomyositis
- Beagle Beagle pain syndroma, réztárolási betegség, réz-függő májbetegség (Wilson-kór), hyperlipidaemia, hyperlipoproteinaemia, hyperammoniaemia, szemlencse-luxáció, narcolepsia, reszketőkór (tremor, shaker), kamrai sövénydefektus, arteria pulmonalis-stenosis
- Beauce-i juhászkutya (Beauceron) dermatomyositis
- Bedlington terrier réztárolási betegség, rézfüggő májbetegség (Wilson-kór)
- Belga malinois myositis
- Belga juhászkutya (Tervueren) pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Bernáthegegyi kutya narcolepsia, csípőízületi diszplázia
- Bichon Frisé reszketőkór (tremor, shaker)
- Bobtail (óangol juhászkutya) szív-pitvari sövénydefektus, degeneratív gerincvelőbántalom
- Bordeaux-i dog csípőízületi diszplázia

- Border Collie szemlencse-luxáció, canine cyclic neutropenia (gray collie syndroma), pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Border Terrier cranio-mandibuláris osteopathia, ismétlődő pitvari leállás
- Boston Terrier lokális calcinosis (calcinosis circumscripta), cranio-mandibuláris osteopathia,
- Boxer aortastenosis, szívpitvari sövénydefektus, szívritmuszavar, lokális calcinosis (calcinosis circumscripta), cardiomyopathia, his-
- Brie-i juhászkutya (Briard) hiperlipidaemia, állandó éjszakai vakság
- Breton vizsla (Brittany spaniel) kisagyi degeneráció, hiperlipidaemia, a felkarcsont condylusának hiányos csontosodása, szemlencse-luxáció, spinális izomatropia (SMN)
- Bullmasztiff csípőizületi diszplázia
- Bullterrier Policisztás vesebetegség, örökletes veseelfajulás, szemlencse lucatio, aorta billentyű stenosis, mitrális billentyű diszplázia, cink-felszívódási zavarok
- Cairn terrier cranio-mandibuláris osteopathia, szemlencse-luxáció, A-vitamin függő dermatosis
- Cavalier King Charles spániel a mitrális szívbillentyű ödémás degenerációja, xantin-húgykőesség
- Csau-csau (Chow Chow) entropium, ectropium, hypothyreoidizmus, vese diszplázia
- Chesapeake Bay retriever degeneratív gerincvelőbántalom
- Cocker spániel (amerikai és angol) ciklikus hematopoiesis (ciklikus neutropénia), a felkarcsont condylusának hiányos csontosodása, szemlencse-luxáció, narcolepsia, proliferatív episcleritis, faggyúmirigy-gyulladás, seborrhoea, A-vitamin függő dermatosis, Sinus-csomó betegség (sick sinus syndrome), bradycardia, ductus arteriosus (Botalli) persistens, réztárolási betegség, réz-függő máj- betegség (Wilson-kór)
- Dalmata urát húgykőesség, szőrtüsző-gyulladás (Bronzing syndrome), görcsös izomösszehúzódás, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Dandie Dinmont terrier szemlencse-luxáció
- Dobermann cardiomyopathia, Dancing dobermann disease (DDD), Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), Lupoid onychopathy, narcolepsia, jobb aortaív perzisztenciája, B12-vitamin felszívódási zavara
- Drótszőrű foxterrier leucodystrophia (progresszív ataxia), szemlencse-luxáció, nyelőcsőtágulat, megoesophagus, Fallot-tetralógia, golyva
- Drótszőrű griffon narcolepsia
- Flandriai pásztorkutya (Bouvier des Flandres) myopathia
- Fox terrier szemlencse-luxáció, nyelőcsőtágulat, megoesophagus, Fallot-tetralógia
- Francia bulldog histiocitás fekélyes vastagbélgyulladás
- Golden retriever degeneratív gerincvelőbántalom, noduláris dermatofibrosis, proliferatív episcleritis, aortastenosis, csípőizületi diszplázia, hyperammoniaemia
- Ír farkaskutya csípőizületi diszplázia
- Ír szetter degeneratív gerincvelőbántalom, glutén-függő bélbetegség, jobb aortaív perzisztenciája, lupoid onychopathy, narcolepsia
- Jack Russel terrier szemlencse-luxáció, progresszív ataxia
- Kanári-szigeteki kutya csípőizületi diszplázia, entropium, ectropium
- Kaukázusi juhászkutya csípőizületi diszplázia
- Kelpie pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- Kerry blue Terrier cranio-mandibuláris osteopathia, spinális izomatropia (SMN), degeneratív gerincvelőbántalom, „spiculusis”
- Kis angol terrier (Toy terrier) szemlencse-luxáció
- Kínai harcikutya (Shar-Pei) amyloidosis (Shar-Pei láz), szemlencse-luxáció, synovitis, mucinosis
- Korzikai kutya csípőizületi diszplázia
- Közép-ázsiai juhászkutya csípőizületi diszplázia
- Kuvasz dermatomyositis
- Labrador retriever degeneratív gerincvelőbántalom, mozgás kiváltotta collapsus (EIC), Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), myopathia, narcolepsia, A-vitamin függő dermatosis, csípőizületi diszplázia
- Malamut PRA, cataracta, entropium, chondrodysplasia, polyneuropathia, cink-felszívódási zavarok
- Mallorcai masztiff csípőizületi diszplázia
- Máltai selyemszőrű kutya nekrotizáló meningoencephalitis, reszketőkór
- (Maltese) (tremor, shaker)
- Miniatűr Bullterrier mitralis billentyű diszplázia, policisztás vesebetegség, allergiás dermatitis, cink függő acrodermatosis, cink-felszívódási zavarok
- Mopsz nekrotizáló meningoencephalitis (mopsz-encephalitis)
- Német dog cardiomyopathia, jobb aortaív perzisztenciája
- Német juhászkutya lokális calcinosis (calcinosis circumscripta), degeneratív gerincvelőbántalom, dermatomyositis, acanthosis nigricans, exocrine pancreatic insufficiency (EPI), hasnyálmirigy-elégtelenség, lupoid onychopathy, noduláris dermatofibrosis, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), aortastenosis, ductus arteriosus (Botalli) persistens, arteria pulmonalis-stenosis, jobb aortaív perzisztenciája, kamrai sövénydefektus, csípőizületi diszplázia
- Norvég Elkhound Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), vese eredetű glucosuria
- Norwich terrier szemlencse-luxáció, a mozgáskoordináció zavara „Scottie Cramp”
- Pireneusi hegyikutya cranio-mandibuláris osteopathia
- Pireneusi masztiff csípőizületi diszplázia
- Pit bullterrier csípőizületi diszplázia, cataracta
- Pointer lupoid dermatosis, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), spinális izomatropia (SMN), aorta-stenosis
- Pomerániai törpecsikk ciklikus hematopoiesis (ciklikus neutropénia)
- Portugál vizikutya cardiomyopathia
- Rókakopó (angol és amerikai) amyloidosis
- Rottweiler a felkarcsont condylusának hiányos csontosodása, lupoid onychopathy, narcolepsia, spinális izomatropia (SMN), poly-neuropathia, csípőizületi diszplázia
- Sarplaninai juhászkutya urát húgykőesség, csípőizületi diszplázia
- Schnauzer (óriás) narcolepsia, arteria pulmonalis-stenosis, B12-vitamin felszívódási zavara
- Schnauzer (törpe) Comedo-szindróma, elsődleges hiperlipidaemia, hiperlipoproteinaemia, megoesophagus, izom-dystrophia, Sinus-csomó betegség (sick sinus syndrome), arteria pulmonalis-stenosis, Fallot-tetralógia
- Sealyham Terrier szemlencse-luxáció, a mozgáskoordináció zavara „Scottie Cramp”
- Shetlandi juhászkutya (sheltie) dermatomyositis, Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), fekélyes dermatosis, ductus arteriosus (Botalli) persistens
- Skót juhászkutya (collie) ciklikus hematopoiesis (ciklikus neutropénia), degeneratív gerincvelőbántalom, dermatomyositis, proliferatív episcleritis, fekélyes dermatosis, ductus arteriosus (Botalli) persistens
- Skót terrier cranio-mandibuláris osteopathia, szemlencse-luxáció, vese eredetű glucosuria, a mozgáskoordináció zavara „Scottie Cramp”
- Skye Terrier réztárolási betegség, rézfüggő májbetegség (Wilson-kór), szemlencse-luxáció
- Soft-coated wheaten terrier fehérjevesztéses enteropathia (PLE), fehérjevesztéses vesebetegség (PLN), nyirokértágulat, gyulladással járó bélbetegség (inflammatory bowel disease, IBD)
- Spanyol masztiff csípőizületi diszplázia
- Staffordshire terrier L2 hydroxiglutar aciduria, patella luxatio, csípőizületi diszplázia, cataracta, PMPV
- Sussex spániel izombetegségek
- Szamojéd reszketőkór (tremor, shaker), cink-függő dermatosis, cink-felszívódási zavarok
- Szipériai husky degeneratív gerincvelőbántalom, szemlencse-luxáció, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), cinkfüggő dermatosis, cink-felszívódási zavarok, hypercholesterolaemia, Woolly-ly-szindróma, kamrai sövénydefektus,
- Tacskó acanthosis nigricans, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), Sinus-csomó betegség (sick sinus syndrome), bradycardia, vasculitis, xantin-húgykőesség, cukorbetegség
- Thai ridgeback csípőizületi diszplázia
- Tibeti masztiff csípőizületi diszplázia
- Tibeti terrier szemlencse-luxáció, éjszakai vakság
- Törpe foxterrier szemlencse-luxáció
- Törpe német pinscher pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), réztárolási betegség, rézfüggő májbetegség (Wilson-kór)
- Uszárk veleszületett szürkületi vakság (farkasvakság, hemeralopia), állandó éjszakai vakság, narcolepsia, proliferatív episcleritis, ductus arteriosus (Botalli) persistens, Fallot-tetralógia, kamrai sövénydefektus, cukorbetegség (törpe uszárk)
- Vadkacsavadász retriever csípőizületi diszplázia
- Weimari vizsla lupoid onychopathy
- Welsh corgi, Pembroke degeneratív gerincvelőbántalom, dermatomyositis, narcolepsia
- Welsh springer spániel narcolepsia
- Welsh terrier szemlencse-luxáció
- West Highland White terrier cranio-mandibuláris osteopathia, szemlencse-luxáció, reszketőkór (tremor, shaker), réztárolási betegség, rézfüggő májbetegség (Wilson-kór)
- Yorkshire terrier melanoderma és alopecia, urát húgykőesség, reszketőkór (tremor, shaker)

2. MACSKÁK

- Abesszin (szomáli) amyloidosis, piruvát-kináz elégtelenség miatt kialakuló anaemia (PK)
- Amerikai rövidszőrű cardiomyopathia (HCM)
- Brit rövidszőrű cardiomyopathia (HCM), policisztás vesebetegség (PKD)
- Burma tricuspidalis/mitralis billentyűdysplasia
- Cornish Rex izombetegségek
- Maine Coon cardiomyopathia (HCM), csípőizületi dysplasia
- Manx (cymric) megacolon
- Perzsa cardiomyopathia (HCM), immunodeficiencia (Chedi- ak-Higashi szindróma – CHS), policisztás vesebetegség (PKD)

- **Sziámi amyloidosis, az endocardium fibroesztóziisa, ismétlődő pitvari leállás, tricuspidalis/mitralis billentyűdysplasia, gangliosidosis (GM)**

Függelék:

A rész Adatkezelési tájékoztató

B rész Panaszkezelési eljárás

A) Adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

Az adatkezelő személye: Europ Assistance S.A. Irish Branch

Székhelye: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország

Postai címe: 1132 Budapest, Váci út 36–38.

Az adatkezelő képviselőjének neve, elérhetőségei: Josef Woerner meghatalmazott képviselő, 1132 Budapest, Váci út 36–38.

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselője: Europ Assistance S.A. mindenkori adatvédelmi tisztviselője, elérhetősége: EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu

Általános fogalmak

- Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.
- Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- Különleges adat:** faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.
- Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza. Ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja; a jelen adatkezelési tájékoztatóban Biztosítóként vagy társaságunkként is utalunk az adatkezelőre.
- Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás; közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
- Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- Ügyfél:** a szerződő, a Biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a Biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a Biztosító szolgáltatására jogosult más személy.
- Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- Biztosítási titok:** minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a Biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a Biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a Biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.
Biztosítási titkok képeznek különösen az alábbi adatok:
– a Biztosító ügyfeleinek személyes adatai;
– a Biztosított vagyontárgy és annak értéke;
– a biztosítási összeg;
– élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
– a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
– a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.
- Bit:** A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény.
- Sztv.:** A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.
- Grt.:** A gazdasági reklámtévékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.
- Távért tv.:** A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény.
- Eker tv.:** Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.
- GDPR:** AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).
- Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.
- Kit.:** 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról.
- Hpt.:** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő csoportos biztosítási szerződést kötött a Biztosítóval, amelyhez Ön mint Biztosított nyilatkozatával csatlakozott, és így jogosulttá vált az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás keretébe tartozó biztosítási szolgáltatások igénybevétele. A jelen adatkezelési tájékoztató a személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalókat foglalja össze.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Személyazonosság és digitális védelem szolgáltatásra, amely a <https://www.digitalisvedelem.mvm.europ-assistance.hu/> oldalon érhető el, a hivatkozott weboldalon elérhető Adatvédelmi és biztonsági tájékoztató vonatkozik.

I. Az adatkezelő MVM Otthon Digitális Védelem Biztosításhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységének bemutatása, az adatkezelési célok ismertetése

1. A biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelés

1.1 Az adatkezelő ezen tevékenysége keretében az alábbi célokból kezel személyes adatokat:

- a Biztosított beazonosítása, biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása;
- kockázatváltással, kockázatelbírálás és kockázatkezelés;
- a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése;
- a Biztosító üzleti érdeke és a biztosítási veszélyközösség megóvása érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása;
- adóügyi illetőség megállapítása.

1.2 A Biztosító mint adatkezelő a Biztosított azonosításához szükséges személyes adatokat (név, születési hely, születési idő, anyja neve), kedvezményes biztosítási díj esetében a kedvezmény nyilvántartásához szükséges adatokat (kedvezmény típusa, munkaviszony esetében kuponkód alapján visszakereshető módon a munkáltató személye egyéb, munkaviszonyra vonatkozó adatok nélkül) közvetlenül a Szerződőtől kapja meg, illetve a további adatokat a Biztosított maga adja meg telefonon vagy írásban, amikor a biztosítási szerződés alapján igényt kíván érvényesíteni. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

Az adatokat a Biztosító Közreműködője, a Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság veszi fel. Az adatok címzettje így részben a Europ Assistance Magyarország Kft., amely a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadja az érintett szolgáltatást ténylegesen megvalósító szolgáltatónak. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozó, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek. Személyes adatok kezelésére kerül sor a Biztosító és a Szerződő közti csoportos biztosítási szerződés alapján felmerülő biztosítási díj elszámolása során.

1.3 Személyes adatainak a megadására a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése érdekében van szükség. Az adatszolgáltatás elmaradása ezért azzal a következménnyel jár Önre nézve, hogy nem kötünk Önnel szerződést.

2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelés és megőrzése

A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a Biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

3. A Biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

Az adatkezelő a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. 159. § panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében kezeli, és az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Biztosító adatkezelése a Bit. fenti rendelkezésén alapul.

4. Ügyfélkapcsolati, kárrendezési, kárbejelentési adatkezelés

Az adatkezelő saját kezdeményezésre vagy az ügyfelek megkeresése alapján telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt, fogadja a biztosítási szerződésből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási és kártérítési igénybejelentéseket. A biztosítási szolgáltatás teljesítését követően sms-ben a szolgáltatás színvonalára vonatkozó kérdőívet küld ki a Biztosított részére, és az arra adott válaszokat feldolgozza.

Az adatkezelő a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező és kimenő hívások rögzített hanganyagait szűrőpróbaszerűen elemzi abból a célból, hogy
– az adatkezelő – az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében is – ellenőrizhesse a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését;
– az ügyfél kifogásait, kérdéseit, észrevételeit, bejelentéseit, panaszait lehetőség szerint az ügyfél számára megnyugtató módon, mindkét fél melegezésére rendezhesse;
– elkerülhető legyen a biztosítási szerződésnek az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése

Abban az esetben, ha a Biztosító a biztosítási jogviszony megszűnését követően a biztosítási jogviszonyból származó igényrel rendelkezik, akkor a Biztosító az Ön személyes adatait ezen igény érvényesítése érdekében kezeli.

6. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A személyes adatok, arra való tekintettel, hogy biztosítási szerződéshez kapcsolódnak, egyben biztosítási titkok is képeznek, ekként az adatok kezelésére irányadó tudnivalókat **A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók** című fejezet tartalmazza

II. A kezelt személyes adatok köre

1. Kizárólag azokat a személyes adatokat kezeljük, amelyek a fent említett adatkezelési célok eléréséhez szükségesek és a cél elérésére alkalmasak. Az adatkezelő különösen az alábbi adatokat kezeli:

természetes személyazonosító adatok (név, születési hely és idő, anyja neve), telefonszám, e-mail-cím, a Biztosított által, a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt cím, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményei, utólagos kárrendezés esetében a biztosítási szolgáltatás ellenértékének megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok, járművel kapcsolatos károk esetében a jármű adatai, geolokációja.

III. Az adatkezelés jogalapja

A biztosítási szerződések nyilvántartásával, végrehajtásával, a szolgáltatás színvonalának fenntartásával, az adatkezelő esetleges igényének érvényesítésével, a számviteli szabályok betartásával, a panaszok kezelésével kapcsolatos, valamint a telefonos ügyfélkapcsolati tevékenysége keretében az adatkezelő a személyes adatokat

- a biztosítási szerződés teljesítése;
- a biztosítási szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme;
- jogi kötelezettség teljesítése (számviteli bizonylatok kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység);
- jogos érdekének érvényesítése (rögzített beszélgetések elemzése, az sms-ben küldött kérdőívekben feltett kérdésekre adott válaszok feldolgozása a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése) alapján kezeli.

- A IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazáson alapuló jogos érdek.

Amennyiben Bit. 149. § rendelkezéseinek megfelelően más biztosító fordul Társaságunkhoz adatkezelési kéréssel, az adatkezelő köteles a kérést a fenti határidőn belül teljesíteni; ebben az esetben az adatkezelés jogalapja a Bit 149. § (2) bekezdésében foglalt jogi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezeléseket szabályozó ágazati jogszabályok:

- a Bit. 135. §-a (a biztosítás megkötése, teljesítése),
- a Bit. 159. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a panaszok kötelező nyilvántartása, megőrzése),
- az Sztv. 169. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése),
- Kit. 3. § és 14. § (szűrőrendszer működtetése).

IV. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A biztosítási titok

Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titkok képeznek különösen az alábbi adatok:

- a biztosító ügyfeleinek személyi adatai;
- a biztosított vagyon tárgya és annak értéke;
- a biztosítási összeg;
- élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
- a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
- a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

A biztosított veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából – a Bit. 149. §-ban biztosított felhatalmazás alapján – jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz az a biztosító által a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt – a Bit. 149. § (3)–(6) bekezdésében meghatározott – adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyon tárgya vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkerés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.

A Biztosító ennek keretében

– baleset és betegség, továbbá az életbiztosítási ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:

- a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
 - b) a biztosított személy adathévesítéskori, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
 - c) az a) pontban meghatározott személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
 - d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
 - e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;
- szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül), sínpályához kötött járművek, légi járművek, hajók, szállítmány, tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk, hitel, kezesség és garancia,

különböző pénzügyi veszteségek, jogvédelem, segítségnyújtás ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:

- a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
 - b) a biztosított vagyon tárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
 - c) a b) pontban meghatározott vagyon tárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
 - d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
 - e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;
- a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség, (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást), a légi járművekkel kapcsolatos felelősség, a hajókkal kapcsolatos felelősség, valamint az általános felelősségbiztosítási ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:
- a) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személyazonosító adatait;
 - b) a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
 - c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személy adathévesítéskori, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
 - d) a károsodott vagyon tárgy miatt kárigényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó, személyes adatot nem tartalmazó adatokat;
 - e) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.

– a szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (rendszer, alvázszám) alapján – a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) ágazathoz tartozó károk esetén a károsult előzetes hozzájárulása nélkül is – társaságunk jogosult az alábbi adatokat kérni:

- a) az adott járművet érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat, így különösen a káresemény időpontjára, jogalapjára, a jármű sérüléseire és az azokkal kapcsolatos károk megtérítésére vonatkozó adatokat, ideértve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is;
- b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kár felmérés tényeire, a kár összegére vonatkozó információkat.

A Társaságunk által megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni Társaságunknak.

Társaságunk a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti.

Ha a megkeresés eredményeként a Társaságunk tudomására jutott adat Társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig. Ha a megkeresés eredményeként Társaságunk tudomására jutott adat Társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, és az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a megismerést követő egy évig kezelhető.

Társaságunk az e célból végzett megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti. Ha az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér, és Társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt.

Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdekeire nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze.

A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

V. Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat és biztosítási titkoknak minősülő információkat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A Biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghíusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a Biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

V.2. A telefonon történő panaszkezelés esetén a Biztosító a közötte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvétel öt évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi.

V.3. A Biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

V.4. A Biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében történő adatátvétel folytán más Biztosítótól beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

V.5. A Biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, illetve amelynek kezeléséhez nincs egyéb jogalap.

VI. A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre
Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatokat és a biztosítási titoknak minősülő információkat kizárólag Társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, megbízott biztosításközvetítői, illetve a Társaságunk részére külön szerződés alapján adatszolgáltatási vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg a Társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel vagy amelyekkel szemben Társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk az adatkezelések során adatszolgáltatókat vesz igénybe a jelen tájékoztató bevezető részében foglaltak szerint.

VII. Biztonsági intézkedések összefoglalása

Az adatkezelő által kezelt adatokhoz az adatkezelő munkavállalói közül azok férnek hozzá, akik munkaköri feladataik alapján a szolgáltatás nyújtásában, szervezésében, az esetleges panaszkezelésben részt vesznek. A hozzáféréseket a szükségesség és arányosság alapján az adatkezelő rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek tűzfalvédelemmel és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági mentése napi rendszerességű. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet-folytonossági tervvel.

VIII. Az Önt megillető jogok személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

– Hozzáférés – Ön jogosult arra, hogy Társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy személyes adatait hozzáférést kapjon.

– Helyesbítés – Ön jogosult arra, hogy Társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.

– Törlés – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;

b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy Társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;

c) Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdekre alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszabályok az adatkezelésre; vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat a Társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére az Adatvédelmi Rendeletben hivatkozott, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

– Korlátozás – Ön kérheti, hogy Társaságunk korlátozza személyes adatainak a kezelését, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;

b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

c) Társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;

d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg

megállapításra nem kerül, hogy Társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

– Adathordozhatóság – Ön kérheti, hogy Társaságunk az Ön adatait egy másik adatkezelőnek továbbítsa, az Önre vonatkozó személyes adatokat Ön tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.

– A hozzájárulás visszavonása – Ha az adatkezelés az Ön által adott hozzájárulásra alapul, akkor Ön jogosult a hozzájárulását bármikor visszavonni.

- A személyes adatainak a kezelésével szembeni tiltakozás joga – Amennyiben az Ön személyes adatainak a kezelése jogos érdeken alapul, ideértve a jogos érdeken alapuló profilalkotást vagy a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelést is, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon ezen jogos érdeken alapuló adatkezeléssel szemben.

A személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az alábbi módokon tudja az érintett kezdeményezni:

- postai úton a Europ Assistance S.A. Irish Branchnek címzett levélben (1132 Budapest, Váci út 36–38., Magyarország),

e-mail útján az EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy a dpo@europ-assistance.hu címen.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11. **Levelezési cím:** 1363 Budapest, Pf. 9

Telefon: +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: www.naih.hu

Az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

B) Panaszkezelési eljárás

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon hozzánk személyesen (1132 Budapest, Váci út 36-38.), telefonon (a +36 1 458 4440 telefonszámon), postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1132 Budapest, Váci út 36-38.) vagy e-mailben (panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu).

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kivizsgálás eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül a Biztosító munkatársa válaszevelet küld Önnek az Ön által kért módon.

Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszát megnyugtató módon rendeznie a Biztosítóval való egyeztetés során, a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, és igényét érvényesítheti a szerződési feltételekben megnevezett hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságon.

A Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeit a panaszügyben küldött levél tartalmazza, de megtalálható a www.europ-assistance.hu oldalon található panaszkezelési szabályzatban is.

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) és az ott elérhető tájékoztatókra.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a pénzügyi békéltető testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.