

MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás

Biztosítási termékismertető

Biztosító: Europ Assistance S.A. Irish Branch, Írországi székhelyű biztosító

Termék: pénzügyi veszteségek

A termékre vonatkozó teljes körű szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás a biztosítási feltételekben olvasható.

A termékre az alább felsorolt biztosítási feltételek alkalmazandók: Az Europ Assistance S.A. Irish Branch Ügyfél Tájékoztató és Biztosítási feltételek

A biztosítási termékismertető célja, hogy bemutassa a biztosítási termék legfontosabb jellemzőit és megkönnyítse több biztosítási termék összehasonlítását.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a biztosítási termékismertető nem képezi a biztosítási szerződés részét és nem minősül a biztosító ajánlatának. Milyen típusú biztosításról van szó? Az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás különböző pénzügyi veszteségekre vonatkozó biztosítási termék, amely a Biztosító és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint szerződő között a szerződő üzletfelei javára létrejött csoportos biztosítási formában került megkötésre.



Mire terjed ki a biztosítás?

Biztosító közreműködője élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia-szolgáltatást működtet. Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz módozat az Alap, a Plusz és a Prémium fedezeteit is tartalmazza, az alábbiak szerint:

1. MVM Otthon Digitális Védelem Alap csomag:

✓ IT asszisztencia:

- PI: e-mail beállítás, internet-kapcsolat beállítása, általános office beállítás támogatás, jogtisza szoftver telepítése, operációs rendszer és csatlakoztatott eszközök telepítése, e-mail szinkronizáció, vírusok, kémprogramok eltávolítása
- További szolgáltatások a biztosítási feltételek az 1.1.3. fejezete szerint

✓ Jogi asszisztencia:

információs bűncselekményekkel, elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás

✓ Személyazonosság és digitális védelem szolgáltatás:

5 db személyi számítógépen illetve laptopon és 5 db mobilszközön elérhető szoftver alapú személyiséglopás elleni digitális védelmi megoldás.

2. MVM Otthon Digitális Védelem Plusz csomag:

✓ Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása:

pótlási költség 200 000 Ft-ig; külföldi asszisztencia szolgáltatás legfeljebb 200 000 Ft-ig (szállás megszervezése 3 -csillagos szállodában- és térítése; továbbutazás megszervezése -vonattal, távolsági busszal -térítése 2. osztályon; több mint 6 óra esetén repülőgéppel turistaosztályon).

✓ ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás:

a biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat legfeljebb 200 000 Ft-ig

✓ Kártyával való visszaélés:

a biztosító megtéríti az olyan biztosítási eseménynek minősülő illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénzügyintézet nem térít meg, 200 000 Ft-ig

3. MVM Otthon Digitális Védelem Prémium csomag:

✓ Adatmentés:

a biztosító megszervezi az adatok helyreállítását az ÁSZF szerinti adattároló eszközök meghibásodása esetében, és 10 %, de minimum 10.000,-Ft önrész levonásával megtéríti a helyreállítás költségeit a biztosítási összeg keretein belül (legfeljebb 500 000 Ft-ig)



Mire nem terjed ki a biztosítás?

1. Otthon Digitális Védelem Alap csomag:

- ✗ **IT asszisztencia:** a biztosító nem szavatolja, hogy a javasolt vírusirtó a biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes védelmet nyújt.
- ✗ **Jogi asszisztencia:** utólagos, a telefonos konzultációt követő egyeztetésre, nem általános jogi előírások ismertetésére.
- ✗ **További kizárások a feltételek az 1.1.4.1 és 1.2.4.1. fejezetében**

2. MVM Otthon Digitális Védelem Plusz csomag:

- ✗ **Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása:** bankkártya közvetlen letiltási, pótlási költségeken túlmenő károokra.
- ✗ **Őrizenlenül hagyott tárgyak ellopására.**
- ✗ **ha a vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el**
- ✗ **ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás:** készpénzre, amelyet nem a bankkártyával vett fel biztosított; limit összegét meghaladó/csalással vagy elvett készpénzre.
- ✗ **További kizárások a biztosítási az 2.1.4. és 2.2.4. fejezetében.**
- ✗ **Kártyával való visszaélés:** ha a visszaélés akkor történt, mielőtt a kártyát a biztosított átvette; visszaélést a Biztosított követte el vagy az a bank vagy fizetési szolgáltató informatikai rendszerének hibája miatti; banki bejelentési kötelezettség késedelmes vagy nem teljesítése miatti eseményre.

3. MVM Otthon Digitális Védelem Prémium csomag:

- ✗ **Adatmentés:** a mentést nem a biztosító partnere végezte; az adathordozó sérülése nem használatkor következett be; az adatvesztés nem rendeltetésszerű használatból ered; az adathordozó nem a biztosított tulajdona.
- ✗ **További korlátozások a biztosítási feltételek a 3.4. fejezetében.**



Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

1. Otthon Digitális Védelem - Alap csomag:

IT asszisztencia:

csak telefonon és távoli hozzáférés útján nyújtja a biztosító egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 2 alkalommal, maximum alkalmanként 60 perces időtartamban vehető igénybe

Jogi asszisztencia:

telefonos tanácsadás maximum kétszer egy kockázatviselési időszakon belül, alkalmanként maximum 60 perc erejéig

Személyazonosság védelem:

egy alkalommal kérheti a szolgáltatás újbóli aktiválását díjmentesen a biztosított, ha azt a szerződés tartama alatt megszünteti

2. MVM Otthon Digitális Védelem Plusz csomag:

ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás: kockázatviselési időszakon belül egy egy biztosítási eseményből eredően nyújt szolgáltatást a biztosító

Kártyával való visszaélés: egy kockázatviselési időszakon belül egy biztosítási eseményből eredően nyújt szolgáltatást a biztosító

3. MVM Otthon Digitális Védelem Premium csomag:

Adatmentés:

A szolgáltatás igénybevétele 30 napos várakozási időhöz kötött



Hol érvényes a biztosításom?

✓ A biztosítási szolgáltatás világszerte érvényes, kivéve, ahol a Különös Biztosítási Feltételek másként szabályozzák.



Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?

• A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtetelekor 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.



Mikor és hogyan kell fizetnem?

- biztosítás rendszeres díjfizetésű
- 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 biztosítás díja a kockázatviselés kezdetének napján, majd havonta, a kockázatviselés napjával naptárilag megegyező napon válik esedékessé.



Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

- Kockázatviselés létrejötte: írásban vagy szóban tett csatlakozási nyilatkozattal csatlakoztak a csoportos biztosításhoz
 - a) a Biztosított a Szerződő ügyfélszolgálati irodáiban található csatlakozási nyilatkozat aláírásával, és a Szerződőnek való átadásával
 - b) a Közvetítő call centeres ügyfélszolgálatán
 - c) telefonon szóban tett nyilatkozatban
 - d) a Szerződő honlapján online módon tett csatlakozási nyilatkozat által
- Biztosítási időszak: A kockázatviselés kezdetétől számított egybefüggő 12 hónapos időszak.
- A kockázatviselés megszűnése:
 - a) a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg,
 - b) a Biztosított Szerződővel kötött energia szolgáltatási szerződéses jogviszonya megszűnik, vagy a felhasználási hely az energiaszolgáltatási vagy hálózathasználati szerződés megszegése miatt kikapcsolásra kerül
 - c) ha a Biztosított és a Szerződő között megszűnik, szüneteltetésre kerül a havi energiaszolgáltatási díj számlázása, illetve előre fizetős mérő kerül felszerelésre
 - d) a Biztosítottnak a biztosított nyilatkozaton megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben,
 - e) a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késedelem esetén, az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.



Hogyan szüntethetem meg a szerződést?

- 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 (14 nap).
- Egyéb esetekben a biztosítás 30 napos felmondási idővel az aktuális számlázási időszak végére mondható fel írásban.

MVM Otthon Digitális Védelem ügyfél-tájékoztatója és Általános szerződési feltételei

A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Tisztelt Partnerünk!

1. Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván a MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő és az 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 ismertetőnket, amelyben tájékoztatjuk

✓ fa bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezése álló fórumokról,

✓ ffelügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről, továbbá

✓ f megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival

✓ fés a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeivel.

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 támogatást útmutatást talál a www.mvnext.hu vagy a www.mvmbiztositas.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma a Különös Biztosítási Szerződési Feltételek az MVM Otthon Digitális Védelem Alap biztosítás 1. 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 Taibout
Felügyeleti nyilvántartási száma: 451366405

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítókorról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 38. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként, határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióktelepén 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-rapport-sur-la-solvabilite-et-la-situation-financiere>.
A Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.
A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő és a Szerződő jutalékok 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

A Közvetítő személyére vonatkozó információk:

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

A Közvetítő a Biztosító függő ügynökként az MNB által vezetett biztosításközvetítői nyilvántartásba felvette, ennek adatai az alábbi linken érthetők el:

<http://www.mnb.hu/felugylet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-kerese/kovetitek-kerese>

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 Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.
A Közvetítő és a Szerződő a biztosítási termék közvetítése során az ügyfélről átvethet díjat vagy díjleíleget.
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.

4. A jognyilatkozatok (bejelentések, értesítések) alaki követelményei és hatályosságuk feltételei

4.1. 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 elektronikus levelezési címre megküldött, szkennelt és aláírással ellátott okirat,
- a Közvetítő vagy a Biztosító székhelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
- a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett telefonszámon megtett nyilatkozat.

A nyilatkozattételi lehetőséget a Biztosító egyes szerződéseket és nyilatkozatpultusok esetében a fentiekől eltérően határozhatja meg, illetve további rendelkezéseket határozhat meg, melyeket a Biztosítóval kötött Általános szerződési feltételek vagy a felek között külön e tárgyban létrejött megállapodás tartalmaz.
A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket a Biztosítási Feltételek tartalmazzák.

4.2. A jognyilatkozat csak akkor hatályos, ha az a Biztosító valamelyik szervezeti egységének tudomására jut.

4.3. A szerződő Felek a biztosítási szerződés felmondását, a Biztosított esetében a csoportos biztosításhoz történő csatlakozás visszavonását tartalmazó nyilatkozatokat 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.

4.4. Postai úton történővel történő közlés esetében kézbesítennek kell tekinteni a Biztosító által küldött jognyilatkozatot, ha annak átvételét a címzett megtagadta, vagy ha a küldemény a címzett – Biztosító által nyilvántartott – címéről „ismeretlen helyre költözött” vagy „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza. Kézbesítennek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.

5. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben telefonon tett nyilatkozattal csatlakozik a biztosításhoz, az távértékesítés útján történő szerződésesítés minőségű, ezért Ön a csatlakozás visszaigazolásától és az Általános szerződési feltételek kézbesítésétől számított 14 napon belül a Közvetítő vagy 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 napon 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 felmondásig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni.

6. 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.

7. Elévülési idő

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

8. 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 nyilatkozatban feltüntetett összes információ megadása. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az e-mailes kommunikáció választása esetében az Ön részére minden tájékoztató anyagot, díjfizetési emlékeztetőt, szerződésmódosítási értesítést is e-mailben fogunk kiküldeni.
Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közlötnek önmel.

I. FOGLALMAK:

1. **Biztosítási esemény:** a jelen szerződéshez kapcsolódó Különös Biztosítási Feltételekben meghatározott események.

2. **Biztosító:** Az 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, az Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosítón (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. **Biztosítási időszak:** egy év, mely a naptári évhez igazodik.

5. **A biztosítási szerződés tartama:** a biztosítási szerződés határozatlan időtartamú.

6. **A biztosítás díja:** a biztosítás rendszeres díjfizetése, 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.

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

8. **A biztosító közreműködője:** Az Europ Assistance Magyarország Kft. (EAHUN) – Cg. 01-09-565790, 1132 Budapest, Váci út 36–38. –, asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság.

9. A kockázatviselés kezdő időpontja:

Személyesen, a 45/2014. Korm. rendelet 4. § 13. szerint üzlethelyiségnek minősülő helyen írásban tett csatlakozási nyilatkozat esetén: a Biztosító kockázatviselésének kezdete a csatlakozási nyilatkozat aláírását követő hónap első napjának 0:00 órája. Távértékesítés keretében, a Közvetítő telefonos elérhetőségén vagy online módon tett csatlakozási nyilatkozat esetén: a kockázatviselési időszak kezdete a tárgyghó 15-ig tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő hónap elseje, míg a tárgyghó 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 (14 nap).

10. **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 Biztosított 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 megállapodással 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 mérő kerül felszerelésre;
- a Biztosítottnak a biztosítási nyilatkozaton megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben;
- a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késedelem esetén az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.

11. **Kockázatviselési időszak:** A kockázatviselés kezdetétől számított egybefüggő 12 hónapos időszak.

12. **Szerződő:** A biztosítási szerződés alkalmazásában az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., amely társaság a Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a Szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) a biztosítási védelemt élvezhessenek.

13. **Terrületi hatály:** A biztosítási szolgáltatás világszerte érvényes, kivéve, ahol a Különös Biztosítási Feltételek másként szabályozzák.

II. CSATLAKOZÁS A CSOPORTOS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSHEZ, A CSATLAKOZÁS VISSZAVONÁSA, DÍJFIZETÉS

A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosított a Szerződő ügyfélszolgálati irodáiban található csatlakozási nyilatkozat aláírásával és a Szerződőnek való átadásával, 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.
A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napon 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 számlában megnevezett teljes jogviszonyát megszünteti.
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 késedelemben eskik a Szerződő által előírt biztosítási díj megfizetésével, a biztosítási fedezet automatikusan megszűnik.
A Biztosító a Szerződővel kötött megállapodása alapján jogosult a biztosítási díj módosítására, amely az egyes, már fedezettel rendelkező Biztosítottokra a folyó kockázatviselési időszak lejártát követő nappal 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 folyó kockázatviselési időszak végére visszavonni.
Ha a biztosítási szerződés adott Biztosított vonatkozásában fennálló hatálya alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlen

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.

Abban az esetben, ha a Biztosított az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium csomagját meglévő Otthon SOS biztosítás mellé, vagy ezekkel együtt kedvezményes biztosítási díjon kötötte, és az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás hatálya alatt az Otthon SOS biztosítási csomag bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkedvezményre, hanem az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint. Amennyiben a Biztosított a Szerződő jelölődje, a Démász Zrt. által értékesített Házmester-24 biztosítással rendelkezik az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz biztosításához való csatlakozáskor, az MVM Otthon Digitális Védelem biztosításra a jelen bekezdés szerint irányadó biztosítási díjkedvezmény szintén alkalmazandó. Abban az esetben, ha a Házmester-24 biztosítás az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás hatálya alatt bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkedvezményre, hanem az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint.

Osmag megnevezése	Havi biztosítási díj (Ft)
MVM Otthon Digitális Védelem Alap	450
MVM Otthon Digitális Védelem Plusz	750
MVM Otthon Digitális Védelem Prémium	950
MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz	1290
Kedvezményes csomag MVM Otthon Digitális Védelem Plusz (Otthon SOS mellett kötvé)	600
Kedvezményes csomag MVM Otthon Digitális Védelem Prémium (Otthon SOS mellett kötvé)	760

III. A BIZTOSÍTOTT KÖZLÉSI ÉS VÁLTOZÁSBEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

1. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtételekor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert, vagy ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosított írásban kérdéseket tett fel.

2. A Biztosított nem védekezhet olyan körülmény vagy változás miatt 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. KIZÁRÁSOK

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 következik be.

A Biztosító nem nyújt fedezetet és nem fizet kárértést 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 Egyesült Amerikai Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, úgyi 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, és a Szankciós lista menüpont alatt.

Az egyes Különös Biztosítási Feltételek bizonyos eseményekkel kapcsolatosan további kizárásokat tartalmazhatnak.

V. MENTESÜLÉS

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen a Biztosított vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozó (hozzátartozónak minősül: a házastárs, az egyenes ági rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és nevelőszülő, a testvér, az élettárs, az egyenes ági rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ági rokona és testvére, valamint a testvér házastársa) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

VI. ELÉVÜLÉS

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított egy év.

VII. ALKALMAZANDÓ JOG

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.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **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.

A biztosítási szolgáltatás leírása

1. A Biztosító közreműködője **éőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia**szolgáltatást működtet

Az MVM Otthon Digitális Védelem Alap szolgáltatás telefonszáma:

+36 1 465 3689, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- 1.1 IT-asszisztencia
- 1.2 Jogi asszisztencia
- 1.3 Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

1.1 IT-asszisztencia

1.1.1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül az informatikai hardver- és szoftvereszközökkel kapcsolatos, az 1.1.3. pontban alább felsorolt problémák, igények felmerülése.

1.1.2. 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.

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

- E-mail-beállítás, úgymint POP3+SMTP, IMAP beállítás Outlook és Thunderbird levelezőklíensekben, valamint böngészőben használt webes felületű levelezőrendszerekben, alapvető segítségnyújtási beállításokban.
- Internetkapcsolat beállítása, saját router konfigurálása, routerjelszó beállítása.
- Általános Office-beállítás támogatás: Outlook, Excel, Word, Power Point.

- Jogtiszta szoftver telepítése, amennyiben
 - a.) a telepítőmédia (pl. CD) elérhető,
 - b.) a telepítőkészlet a gyártó oldaláról letölthető, forrása ismert.
- Wifi beállítás, 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, okos telefon 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.

1.1.4. A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

1.1.4.1. 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 közreműködje megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információ nyújthatni képes, arról tájékoztatást nyújt. Abban az esetben, ha az adott eseményre vonatkozó információ, illetve szolgáltatás nyújtása speciális szakértelemt 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, vészelhárítást 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 útjain vehető igénybe. Amennyiben az érintett területen jelenlétköz feladat telefonon és távoli hozzáférés útján nem oldható meg, a Biztosító a szolgáltatás nyújtására nem köteles. A távoli hozzáférés útján nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez 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 megkezdli 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 jogtiszta) csak egyéb, nem jogtiszta 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 Biztosító 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.

1.1.4.2. A szolgáltatásokat egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 2 alkalommal, maximum alkalmanként 60 perces időtartamban nyújtja a Biztosító.

1.2. Jogi asszisztencia

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

1.2.1. A biztosítási esemény

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

Magánéletstérjának 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 vásárlások 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 visszaélnék, mely esetekben a Biztosítottnak lehetősége van jogi tanácsadási szolgáltatást igénybe venni.

1.2.2. 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:

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

1.2.3. Jogasszisztencia-szolgáltatási területek, a Biztosító által nyújtott szolgáltatások

A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogasszisztencia-szolgáltatást:

Információs büncelekmények	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi büncelekmények: <ul style="list-style-type: none">interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosító) 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, okiratokat és egyéb dokumentumokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt.

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

1.2.4. A biztosítási szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

1.2.4.1. 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 információit nyújthatni 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 Biztosítottól, így különösen:

- a visszaéléssel végrehajtott tranzakciókat tartalmazó bankszámla kivonatát,
- a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
- a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlákat, adatokat, dokumentumokat,
- az érintett ügyfél(ek) kérésére vonatkozó igazolást, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációkor vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

A jogasszisztencia-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.

1.2.4.2. 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.

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

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

1.3. Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

A Biztosító a Biztosított részére személyazonosság-lopás és személyazonossággal való visszaélés ellen digitális védelmi megoldást nyújt. A szolgáltatás laptóra és személyi számítógépre, valamint mobilkészülökre 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 aktíváló értesítést küld. Az értesítés tartalmazza a szolgáltatás aktiválásához szükséges információkat, amelyeket követve a Biztosított a szolgáltatás portálfelelőletét regisztrálva a szolgáltatást igénybe tudja venni.

A jelen szakasz szerinti szolgáltatás igénybevétele nem feltétele az 1.1. és 1.2 szerinti szolgáltatások igénybevételeknek. A szolgáltatás egyidejűleg 5 db személyi számítógépen, illetve laptopon és 5 db mobilkészüléken 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 használatán során olyan adatok kerüljenek megadásra az adatmonitoring-szolgáltatás keretében, amelyek felett rendelkezik a jogja 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 törölésre kerülnek a szolgáltatás portálfelelőletéről 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.

MVM Otthon Digitális Védelem Plusz

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **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 ügyfél-tájékoztatója, Általános szerződési feltételei irányadók.

1. Fogalmak

1.1. Bankkártya: a Biztosított nevére kibocsátott betéti vagy hitelkártya.

1.2. Lopás: a biztosított vagyon tárgy harmadik személy általi jogtalan eltulajdonítása a jelen pont szerinti feltételekkel. A lopás abban az esetben minősül biztosítási eseménnyek, ha a biztosított vagyon tárgyat (i) dolog elleni erőszakkal (a megőrzésre szolgáló zár vagy készülek nem rendeltetéseszerű felnyitása útján) (pl. betörés, zártörés, gépjármű feltörése) vagy (ii) zsebtolváslás útján tulajdonítják el.

1.3. Rablás: ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyon tárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszi(k) el a Biztosítottól, hogy evégből ellene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni kivetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg öt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyez(ik). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyon tárgy megtartása végett erőszakot, vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.

1.4. Elvesztésnek minősül a biztosított vagyon tárgyak 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 vagyon tárgy elejtése.

2. A biztosítási szolgáltatás leírása

A Biztosító közreműködője **élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást** működtet

Az MVM Otthon Digitális Védelem szolgáltatás telefonszáma: +36 1 465 3689, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatásokat vehetők igénybe:

- 2.1 Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása**
- 2.2 ATM-kézpénzfelvétellel kapcsolatos rablás**
- 2.3 Kártyával való visszaélés**

2.1. Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása

2.1.1. A biztosított vagyon tárgyak

A jelen kockázat tekintetében biztosított vagyon tárgyak a következők:

- a) a Biztosított – Magyarország területén hatóságilag 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 Biztosított kötétt energiaszolgáltatási szerződésben megjelölt és a csatlakozási nyilatkozaton is feltüntetett fogyasztási hely ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak.

2.1.2. A biztosítási esemény

A biztosítási esemény a Biztosított bankkártyájának és egyéb biztosított vagyon tárgyának a Biztosítottól való egyidejű ellopása, elrablása vagy a Biztosított által való elvesztése.

2.1.3. A Biztosító szolgáltatása

2.1.3.1. Pótlási költségek. A szolgáltatás fedezi az összes költséget, amit a Biztosítottnál a Bankkártya/Bankkártyák pótlásával és letiltásával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a Biztosító 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.

2.1.3.2. Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei

2.1.3.2.1 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.

2.1.3.2.2 Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalásra vagy továbbutazásra 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 biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállóban, 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 Biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára. Amennyiben az adott szállóban 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 követve 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 (turistaszálláson) történő továbbutazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

A Biztosító egy biztosítási időszakon (1 év) belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít a 2.1.3. pontban részletezett szolgáltatást.

2.1.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

2.1.4.1. 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.

2.1.4.2. További bejelentési kötelezettség:

Bejelentési kötelezettség a Banknál

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

Rendőrségi jelentési 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 vagyon tárgyat tartalmazó lezárt helyre történő erőszakos behatolás során keletkezett sérülések leírása; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sérített által észnevedett sérülések leírása).

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

- a) a Biztosított neve,
- b) telefonos elérhetősége,
- c) tartózkodási helye,
- d) a biztosított vagyon tárgyak eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv,
- e) az eltulajdonított Bankkártyák, okmányok, illetve kulcsok pótlása miatt felmerült költségek számlái,
- f) a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségeinek számlái (amennyiben felmerült),
- g) a biztosítási esemény banki bejelentésének igazolása.

2.1.4.4. 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 kártya jogosságát illetően a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg Közreműködője a költségeket nem előlegez meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított köteles számla ellenében kiegészíteni. Erről a körülményről a Biztosító a Biztosítottat a Közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. 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.

2.1.5. Kizárások

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

- a) az örizenlenül hagyott tárgyak ellopására;
- b) arra az esetre, ha a vagyon tárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el.

2.1.6. Mentésülés

2.1.6.1. Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek V. pontjában 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 kideríthetetlenül váltak.

2.1.6.2. A Biztosított nem az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a szolgáltatási szolgáltatást.

2.2. ATM-kézpénzfelvétellel kapcsolatos rablás

2.2.1. A biztosított vagyon tárgyak

Jelen kockázat tekintetében biztosított vagyon tárgy a 2.1. a) pont szerinti Bankkártya és az ahhoz kapcsolódó hitel- vagy folyószámla.

2.2.2 A biztosítási esemény

A jelen 2.2 pont szerinti biztosítási esemény a rablótámadás ATM-nél: (i) ha a Biztosítottat ATM-nél a Biztosítottal szemben alkalmazott erőszakkal vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetéssel a Bankkártyával kézpénzfelvételi tranzakcióra kényszerítik, és az ATM-ből felvett készpénzzel a számlavezető pénzünetét megterhelte a biztosított számlát, vagy (ii) ha a Biztosított a Bankkártyával végzett, ATM-ből történt kézpénzfelvételi tranzakció időpontjától számított 3 órán belül rablás áldozata lesz.

2.2.3. 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.

2.2.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

2.2.4.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a banknál
A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a banknak a rablást.
Rendőrségi jelentési kötelezettség

MVM Otthon Digitális Védelem Prémium

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **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 ügyfél-tájékoztatója, Általános és Különös szerződési feltételei irányadók.

1. Biztosítási esemény

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

- a) valamely szoftver műszaki meghibásodásából eredően vagy
- b) vírusok és más kártékony szoftverek hatására megsérülnek vagy megsemmisülnek,
- c) az adathordozó akaratlan, nem megfelelő módon, irás és/vagy olvasás közbeni leválásából keletkező, fájlrendszert érintő sérüléssel 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 lemezeken (ún. RAID-ek), illetve a szervezéközben használt merevlemezeken tárolt adatok helyreállítására;
- a vállalkozói tulajdonban lévő adathordozón tárolt adatok helyreállítására;
- CD-, DVD-, Blu-ray-lemezeken tárolt adatok helyreállítására;
- hajlékony (floppy) lemezeken 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 közvetlenül a szolgáltatónak 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 igénybevételéhez kárbejelentés megküldése szükséges a Biztosított részéről a Biztosító Közreműködője felé az alábbi adatokkal:

- Biztosított neve,
- kockázatviselési hely címe,
- Biztosított telefonszáma,
- 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 elszállítására egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen. Ha a szolgáltató 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.

- o Az adatmentés, adat-helyreállítás megkezdésének feltétele, hogy a Biztosított az önrészt a Biztosító Közreműködőjének megfizesse. A helyreállítás költségéről a szolgáltató a helyreállítás megkezdését megelőzően tájékoztatja a Biztosítottat, és közli vele a fizetendő önrész összegét és a fizetés módját.
- o 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 felmerülő költség.
- o Amennyiben a szolgáltató megállapítja, hogy az adatmentés lehetséges, és a biztosítási összeg fedezi a helyreállítás költségét, akkor a szolgáltató elvégzi az adatmentést.
- o 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 megjelölni 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 köteles 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 (követésen),
 - ha pedig az adatmentés költségei a biztosítási összeget meghaladják, úgy 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 (terrabyte) meghaladja, úgy az adatmentési határidő TB-onként (terrabytonként) 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 eltérhetnek 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 adatszets 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 adatviszanyerést követő 30 napig megőrzi, majd a másolatot megsemmisíti.

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).

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

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

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

2.2.5. Kizárások

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

- a Biztosítottól elutalajonított olyan készpénzre, amelyet (i) nem a Bankkártyával, illetve (ii) nem a rablótámadás időpontját megelőző 3 órás időtartam alatt vett fel a Bankkártyával,
- a Bankkártyára vonatkozóan beállított készpénzfelvételi limit összegét meghaladó készpénzre,
- a Biztosítottól csalással vagy megtévesztéssel elvett készpénzösszegre.

2.2.6. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek V. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól,

- a) ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- b) ha a Biztosított a készpénzfelvétellel kapcsolatos adatoknak a pénztíntézzel történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- c) ha a Biztosított nem az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás telefonszámán jelentkező személyvel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

2.3. Kártyával való visszaélés

2.3.1. A biztosított vagyon tárgy

Jelen kockázat tekintetében biztosított vagyon tárgy a Bankkártyához tartozó számla (továbbiakban a jelen kockázat vonatkozásában: biztosított számla).

2.3.2. Biztosítási esemény

A jelen 2.3. pont szerint biztosítási esemény a bankkártya-visszaélés: elvesztett vagy lopás/rablás útján elutalajonított 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 elutalajonítást vagy az elrablást, illetőleg (ii) a jogosulatlan tranzakciókat a Bankkártyát kibocsátó banknak bármilyen módon előző ízen bejelentette, (iii) az érintett Bankkártyára vonatkozó, a Biztosított és a pénztíntézet között megkötött szerződésben nem minősül a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származóknak, és (iv) az illetéktelen felhasználás a biztosított számla egyenlegét érinti.

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

2.3.3. A Biztosító szolgáltatása

2.3.3.1. Az olyan, biztosítási eseménynek minősülő, illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénztíntézet nem térít meg, a Biztosító megtéríti, legfeljebb kockázatviselési időszakonként 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.

2.3.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

2.3.4.1. 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.

2.3.4.2. 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).

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

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

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

2.3.5. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározott kizárásokon túl 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.

2.3.6. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek V. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól,

- a) ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- b) ha a Biztosított a tranzakcióval kapcsolatos adatoknak a pénztíntézzel történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- c) ha a Biztosított nem az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás telefonszámán jelentkező személyvel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

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, rendelkezésre 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 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.

IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

A biztosítói veszélyközösség érdekében a megvétele 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. §-ában biztosított felhatalmazás alapján, jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz az e biztosító által a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt – a Bit. 149. § (3)–(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyontárgy vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés 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 adatait (előnév, 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 (sinpályához kötött járművek nélkül), sinpályához kötött járművek, légi járművek, hajók, szállítmány, tüz- 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 vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
 - c) az a) pontban meghatározott vagyontárgyakat, 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;
- 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 sérelemjártó iránti igényt érvényesítő személy adatait (előnév, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat);
 - d) a károsodott vagyontárgy 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 sérelemjártó iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.
- a szárazföldi járművek (sinpályához 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 kapcsolatban a jármű azonosító adatait (rendszáma, alvázszáma) 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) 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, ide értve a megkeresés biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is,
 - b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kárfeleltétel 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 befűzéséig. 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 céllal 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 információk 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 érdeke nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő céllal 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 titkokat 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 megkülsülésével 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 hangfelvételt öt évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi. V.2.3. A biztosító a panasz és az arra adott választ öt évig őrzi meg. V.2.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében adatátvételt folytán más biztosítóval beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam eltelteig kezeli. V.2.5. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelés célja megszűnt, illetve amelyek kezeléséhez nincs egyéb jögalap.

V. Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat és biztosítási titkokat 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 megkülsülésével 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 hangfelvételt öt évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi. V.2.3. A biztosító a panasz és az arra adott választ öt évig őrzi meg. V.2.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében adatátvételt folytán más biztosítóval beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam eltelteig kezeli. V.2.5. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelés célja megszűnt, illetve amelyek kezeléséhez nincs egyéb jögalap.

V. Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat és biztosítási titkokat 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 megkülsülésével 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 hangfelvételt öt évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi. V.2.3. A biztosító a panasz és az arra adott választ öt évig őrzi meg. V.2.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében adatátvételt folytán más biztosítóval beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam eltelteig kezeli. V.2.5. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelés célja megszűnt, illetve amelyek kezeléséhez nincs egyéb jögalap.

VI. A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatokat és a biztosítási titkokat minősülő információkat kizárólag társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelés munkavállalói, megbízott biztosításközvetítők, illetve a társaságunk részére külön szerződés alapján adatfeldolgozói vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg, a társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismeri továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelések során adatfeldolgozókat 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 tűzfal védelemmel, és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági menése napl rendszeresűgű. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet folytonossági tervvel.

VIII. Az Önt megillető jogok a 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 a személyes adataihoz hozzáférést kapjon.
- Helyesbítés – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlank vagy hiányosak.
- Törés – Ön kérheti személyes adatainak a törölését, 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 jögalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jögalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adatorítási kérelmet elutasítja;
 - c) Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdeke alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok 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 Rendelületben hivatkozott információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban 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 törölését, és e helyett 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.
- Adathorozhatóság – Ön kérheti, hogy társaságunk az Ön adatait egy másik adatkezelőnek továbbítsa, és/vagy arra, hogy az Önrre vonatkozó személyes adatokat Ön tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.
- A hozzájárulás visszavonása – Ha az adatkezelés az Ön által adott hozzájáruláson 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 adataihoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az alábbi módokon tudja érintett kezdeményezni:

- postai úton a Europ Assistance S.A. Irish Branch-nek címzett leveleiben (1132 Budapest, Váci út 36-38.)
- e-mail úton az EAGlobalDP@europ-assistance.com vagy 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: 06 1 391 1400
Telefax: 06 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 személyvel 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 panaszra 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.szolgalatas@europ-assistance.hu.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kivizsgálás eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül a Biztosító munkatársa válaszlevelet 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 szerződés feltételeiben megnevezett hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságon.

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

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), 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.