

# ÚtonSOS Asszisztencia biztosítás

## Biztosítási termékismertető

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

Termék: segítségnyújtás – biztosítás

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 ÚtonSOS Asszisztencia Biztosítás segítségnyújtási biztosításnak minősülő termék.**



### Mire terjed ki a biztosítás?

#### Információs szolgáltatások:

- ✓ Üzenetközvetítés és tanácsadás, az Európa csomag esetében tolmácsolás a következő nyelveken: magyar, román, angol, német, szerb és horvát
- ✓ Telefonos tájékoztatás nagyobb autópályákat érintő aktuális forgalomkorlátozó intézkedésekről, vagy eseményekről (pl. baleset, dugó), illetve ezek helyéről, valamint alternatív útvonalak javaslata

#### Alapszolgáltatások:

- ✓ Helyszíni javítás
- ✓ Autómentés, elszállítás
- ✓ Gépjárműtárolás
- ✓ Akkumulátor meghibásodásból eredő esemény

#### Kiegészítő szolgáltatások:

- ✓ Szállás biztosítása
- ✓ Tovább vagy hazautazás
- ✓ Kölcsönjármű biztosítása

#### Járulékos szolgáltatások:

- ✓ Megjavított autóért külföldre utaztatás
- ✓ Gépjármű hazaszállítása külföldről
- ✓ Őrzött parkoló elhelyezkedésére, elérhetőségére vonatkozó információ nyújtása



### Mire nem terjed ki a biztosítás?

A biztosító jogosult megtagadni a kötelezvény alapján a fizetést az alábbi esetekben:

- ✗ a biztosított gépjármű avulásával, rendszeres karbantartásának elmulasztásával kapcsolatos kár;
- ✗ az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitett gépjárműben keletkezett kár;
- ✗ lejárt forgalmi engedéllyel közlekedő, forgalomból kivont járműben keletkezett kár;
- ✗ lejárt vezetői engedéllyel vezetett járműben keletkezett kár;
- ✗ háború, tüntetés, terrorcselekmény, polgárháború, zendülés, fosztogatás vagy hasonló esemény soám keletkezett kár (ide nem értve az ezen eseményektől elkülönülő vandalizmus esetét);
- ✗ a biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károk esetén;
- ✗ további kizárások és korlátozások a biztosítási feltételek 5. fejezetében olvashatók.



### Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

- ! Autómentés a biztosított gépjármű elhelyezkedésétől számított 50 km-es körzeten belül történik a biztosító költségére, az ezen felüli távolságra vonatkozó díj a biztosítottat terheli.
- ! Akkumulátor meghibásodásból eredő esemény esetében csak kúti segítségnyújtást vehető igénybe, biztosítási évenként két alkalommal.
- ! A helyszínen történő javítás során esetlegesen felhasznált alkatrészek árát a biztosítás nem tartalmazza, azt a biztosított köteles megtéríteni a javítást végző szolgáltató számlája alapján.
- ! Szállásköltséget maximum 60 EUR / fő / éj összegben téríti a biztosító, az autóban utazók maximális számáig, max 2 éjszakára.
- ! Tovább- vagy hazautazási szolgáltatást maximum 150.000 Ft / alkalom összegben téríti a biztosító, az autóban utazók maximális számáig (az összeg nem fejenként értendő).
- ! Kölcsönjármű biztosítása esetében a biztosító kizárólag a bérleti díjat téríti, maximum 3 naptári napig, B (alsó, közép) kategóriában.
- ! Európa biztosítás esetén, a biztosító megszervezi a biztosított vagy annak képviselője visszautazását a járműért a szervizbe maximum 150.000,- Ft / biztosítási esemény összeghatárig.
- ! Jármű hazaszállítása szolgáltatást vehető igénybe az Európa csomag esetében, összeghatára maximum 500.000,- Ft / biztosítási esemény. A jelen szolgáltatás évente egyszer vehető igénybe.



### Hol érvényes a biztosításom?

**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, Montenegró, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Törökország (európai rész), Vatikánváros.



### Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?

- A szerződéskötéskor megadott adatok változásáról való tájékoztatási kötelezettség.
- A biztosítási esemény bejelentésére való kötelezettség.
- A bejelentést követően a kárrendezési központ utasításainak követésére való kötelezettség.
- Kárenyhítési kötelezettség a kárbejelentés során a biztosító kiszervezési tevékenységet végzőjével egyeztetett módon.
- A kárrendezéshez szükséges iratok benyújtása a kár bekövetkezésének okától függően.



### Mikor és hogyan kell fizetnem?

A biztosítási díj fizetésére a Szerződő által kiállított számla alapján, az energiaszolgáltatási díjjal együtt kerül sor.



### Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

A kockázatviselés kezdő időpontja

- személyesen történő szerződéskötés esetében a csatlakozási nyilatkozat aláírását követő hónap első napjának 0. órája,
- online vagy telefonon kereszül szerződéskötés esetén tárgyható 15-ig tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő hónap elseje, míg a tárgyható 15-e után tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő 2. hónap első napja.

A kockázatvállalás kezdő időpontját a biztosítási kötvény (visszaigazoló levél) tartalmazza.

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

A kockázatviselés megszűnik az alábbi esetekben:

- a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg;
- a Biztosított Szerződővel kötött energia szolgáltatási szerződéses jogviszonya megszűnik, vagy a felhasználási hely az energiaszolgáltatási vagy hálózathasználati szerződés megszegése miatt kikapcsolásra kerül. Nem minősül a kockázatviselés megszűnésének, ha a Szerződő és a Biztosított energia szolgáltatási szerződéses jogviszonyában a szolgáltatás folytonosságának fenntartása mellett változás áll be, így különösen, de nem kizárólag, ha a felek közös megegyezéssel módosítják az energia szolgáltatási 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 fizetős mérő kerül felszerelésre;



### Hogyan szüntethetem meg a szerződést?

A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti.

**A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS  
ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**ÚTONSOS BIZTOSÍTÁS**

**A) Ügyféléjtájékoztató rész**

Tisztelt Partnerünk!

1. Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván az 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 szerződés ÚtonSOS fedezetéhez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozásáról szóló döntése véglegesítése előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatóinkat, amelyben tájékoztatjuk

- ✓ a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezésre álló fórumokról,
- ✓ felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
- ✓ megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályairól
- ✓ 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 támogatást talál a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu), vagy a [www.mvmbiztositas.hu](http://www.mvmbiztositas.hu) címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma a szerződési feltételek III. 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:	<a href="http://www.europ-assistance.com">http://www.europ-assistance.com</a>

Felügyeleti hatóságának neve és címe: Autorité de Contrôle Prudentiel, 75436 Paris, 61 rue Taïbout  
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 ir fióktelepén keresztül, mely 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
Céggjegyzékszám:	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 jutalékokat kap.

**Biztosító közreműködője:**

Cégneve:	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.
Székhelye:	1132 Budapest, Váci út 36-38.
Nyilvántartási száma:	01-09-565790
Web:	<a href="http://www.europ-assistance.hu">http://www.europ-assistance.hu</a>
Email:	<a href="mailto:biztositas@europ-assistance.hu">biztositas@europ-assistance.hu</a>
Telefon:	(36-1) 4584444

**4. 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 Közvetítőt a Biztosító függő ügynökként az MNB által vezetett biztosításközvetítői nyilvántartásba felvette, ennek adatai az alábbi linken érhetők el:

<http://www.mnb.hu/felugylelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-kerese/kovetito-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 ügyféltől átvethet 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 **OtthonSOS, ÚtonSOS és MVM Otthon Digitális Védelem** termék terjesztésére jogosult.

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

**5. Panaszkezelési eljárás:**

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van (ideértve a Közvetítő tevékenységére vonatkozó panaszokat is), kérjük, forduljon hozzánk postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1132, Budapest, Váci út 36-38.) vagy e-mailben [panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu).

A panaszbejelentés fogadásának napján a Biztosító telefonon vagy e-mailben jelzi Önnek, hogy ki kezeli panaszát és várhatóan mikorra vizsgálja ki bejelentését. A kivizsgálás eredményéről 30 napon belül a Biztosító munkatársa választlevelet 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](http://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 eljárásnál – a közvetítői eljárás is kezdeményezhető a közvetítő tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

**6. 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 tekintetében kérjük, szíveskedjenek a lejjebb található ASZF rendelkezéseit figyelembe venni.**

**7. A Jognyilatkozatok (bejelentések, értesítések) alaki követelményei és hatályosságának feltételei**

7.1. 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 faxszámra elküldött és aláírással ellátott faxküldemény,
- a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött szkenelt 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 szerződések 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 a Biztosítási Feltételek tartalmazzák.

7.2. A Jognyilatkozat csak akkor hatályos, ha az a biztosító valamelyik szervezeti egységének tudomására jut.

7.3. A szerződő felek a biztosítási szerződés felmondását tartalmazó nyilatkozatukat írásban kötelesek megtenni. Írásban megtett nyilatkozatnak tekinthető a nyilatkozó személy részéről aláírt azon nyilatkozat is, melyet postai úton, faxon, vagy elektronikus úton továbbított szkenelt okirat formájában továbbítanak a felek által megadott elérhetőségekre. A Biztosító 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.

7.4. Postai úton tértivevénnyel történő közlés esetében kézbesíthetnek 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. Kézbesíthetnek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.

8. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben telefonon tett nyilatkozattal csatlakozik a biztosításhoz, az távértekesítés útján történő szerződéskötésnek minősül, 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](mailto: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.

**9. 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.**

**10. 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.**

**11. 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 nyilatkozatokkal ezzel kapcsolatos összes információ és nyilatkozat megadása. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az e-mail-es 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 közlötnek Önnek.

ÚtonSOS Csomagok tartalma			
Csomag	Belföldi	Európa	
Gépjármű életkora	Nincs korlát		
Területi hatály	Magyarország	Európa *	
Alapszolgáltatás			Limitek (események száma / év)
Garantált kikerzés 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 nyelveken
Közúti segítségnyújtás (Helyszíni javítás)	✓	✓	nincs
Autómentés, szervízbe szállítás	✓	✓	legközelebbi szakszervízbe; ügyfél kérése szerint legfeljebb 50km-es távig, 50km feletti rész, amennyiben van közelebbi szakszervíz, önköltséges
Gépjárműtárolás	✓	✓	csak segélyeseményhez kötött, a szervíz zárartatása esetén, annak megnyitásiáig, de legfeljebb az első munkanapig
Kiegészítő szolgáltatások			A kiegészítő szolgáltatások közül 1 hetedő igénybe
Tovább / hazautazás	✓	✓	tömegközlekedéssel, max. 150.000Ft/ 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 bérautó bérleti díját téríti

Járulékos szolgáltatások:			
Visszaautó a megjavított gépjárműért	✗	✓	külföldön; amennyiben a biztosított ott tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, 1 személy utazása tömegközlekedéssel, max. 150.000Ft / biztosítási esemény összegig
Gépjármű hazaszállítása	✗	✓	külföldön; évente 1x vehető igénybe, amennyiben 3 napon belül nem javítható a gépjármű, max. 500.000Ft / biztosítási esemény összegig
Örözt parkoló elhelyezkedésére, elérhetőségére vonatkozó információnyújtás	✗	✓	nincs
Önhibas szolgáltatások:			
Gépjárműből történő kizárás esetén zárkinyitás, üzemanyag kifogyás esetén szállítás a legközelebbi benzinkútig	✓	✓	nincs
Akkumulátor lemerülése	✓	✓	Évente 2x vehető igénybe
Defekt	✓	✓	nincs

## B) Az ÚtonSOS biztosítás általános és különös biztosítási feltételei

### I. FOGALMAK:

**1. Biztosítási díj:** a biztosítás rendszeres díjfizetése, melyet a Szerződő fizet meg a Biztosítónak, és azt a Szerződő számára a Biztosított megtéríteni 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.

**2. Biztosítási esemény:** a biztosított gépjármű 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 miatt menetképtelenné válása.

**3. Biztosítási időszak:** egy év, mely a naptári évhez igazodik, és a Szerződő és a Biztosító jogviszonyában értelmezendő.

**4. Biztosítási szerződés tartama:** a biztosítási szerződés határozatlan időtartamú.

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

**6. Biztosított gépjármű:** a Biztosított által a csatlakozáskor megjelölt és a fedezeti igazoláson feltüntetett gépjármű, amely a csatlakozáskor menetképes, valamint érvényes magyar forgalmi engedéllyel, kötelező gépjármű felelősség biztosítással, érvényes műszaki vizsgával és rendszámmal rendelkezik.

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

**8. Biztosító:** Az Europ Assistance S.A. a francia biztosítás-felügyelet 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-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.

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

**10. Gépjármű:** az olyan gépkocsi, mely megengedett maximum össztömege 3,5 T, 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 egyenként megfelel).

**11. 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 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 Biztosított feltételek kézbesítését követően (el-lenkező bizonyítással) a kézhezvétel napjának a kiküldés napját követő 4. nap tekintendő) a szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja (14 nap).

**12. A kockázatviselés megszűnése:** az egyes biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik az alábbi időpontokban:

- a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg,
- a Biztosított Szerződéssel kötött energia szolgáltatási 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 energia szolgáltatási szerződéses jogviszonyában a szolgáltatás folytonosságának fenntartása mellett változás áll be, így különösen, de nem kizárólag, ha a felek közös megegyezéssel módosítják az energia szolgáltatási 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 biztosított nyilatkozaton megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben,
- a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késedelem esetén, az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.

**13. Kockázatviselési időszak:** Az egyes Biztosítottakra az I.11. pont szerinti irányadó kockázatviselés kezdő időpontjától számított egybefüggő 12 hónapos időszak.

**14. Közlekedési baleset:** váratlanul bekövetkező, nem szándékosan előidéztet forgalmi esemény, amely következtében anyagi kár keletkezik a Biztosított gépjárműben, mint például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, robbanás, továbbá jelen feltételben közlekedési balesetnek minősül a gépjármű feltörése is.

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

**16. 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/teőemelő, zár).

**17. Önhiba:** Önhibának minősül az az esemény, amely a gépjármű üzemeltetőjének magatartására vezethető vissza, így például lemerült akkumulátor, üzemanyaghiány, kizárás a gépkocsiból, pótkerek, emelő vagy kerékkulcs hiánya.

**18. Szerződő:** 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.

**19. 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.

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

1. 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 biztosításba a szerződő helyébe nem léphet be.

2. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött energia-szolgáltatási szerződés számlakiállítás szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számla vagy számlának megnevezett teljes teljesítési időszakot jelenti.

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 megszűnik.

4. A Biztosító a Szerződéssel 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 díj-módosításról 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. Abban az esetben, ha a Biztosított az ÚtonSOS biztosítást kedvezményes biztosítási díjon, az OtthonSOS vészelhárítási asszisztenciát tartalmazó csomagjainak valamelyike mellé vagy azzal együtt kötötte, és az ÚtonSOS biztosítás hatálya alatt az OtthonSOS vészelhárítási asszisztenciát tartalmazó biztosítási csomag bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkedvezményre, hanem az ÚtonSOS biztosítás teljes biztosítási díjának megfizetésére köteles, az évfordulón érvényes díjszabás szerint.



- 1.15. Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlenül vagy közvetve okozott balesetekre.
- 1.16. Elemi csapás miatt bekövetkező eseményekre.
- 1.17. A biztosított gépjármű rakományaira és a nem biztosított vontmányaira.
- 1.18. A biztosítási szolgáltatás teljesítése során okozott következményi károkra.
- 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 okozza kárt.
- 1.20. A biztosító nem nyújt fedezetet és nem fizet kárértést, vagy nyújt bármilyen egyéb, a jelen biztosítási szerződés szerinti szolgáltatást, ha az a biztosított az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozatot, illetve az Európai Unió vagy az Egyesült Amerikai 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](http://www.europ-assistance.hu) oldalon olvasható, a Szankciók lista menüpont alatt.

2. A következő esetekben a biztosító mentesül a biztosítási szolgáltatás nyújtásának kötelezettsége alól, ha:

- 2.1. A gépkocsiban utazó személy(ek) a biztosítási esemény bekövetkezése után közvetlenül (a meghibásodás helyszínéről) nem jelentette be kárigényét az ÚtonSOS Assistance Biztosítás telefonszámán.
- 2.2. A biztosított személy(ek) nem az ÚtonSOS Assistance Biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe biztosítási szolgáltatást
- 2.3. A biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással a) a biztosított; b) a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó, 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 a vezető tisztségviselője, cégvezetője, vezető beosztású személye (pl. osztályvezető, csoportvezető, részlegvezető) vagy a biztosított tevékenység folytatásában közreműködő tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

Súlyosan gondatlannak minősül különösen, ha:

- 2.3.1. A jármű használatának jellemzői nem felelnek meg a biztosított járművel szemben jogszabályban támasztott műszaki követelményeknek a megengedett tömeg, illetve szállítható személyek számának vonatkozásában.
- 2.3.2. Ha a biztosítási esemény abból adódott, hogy a jármű menetképtelensége egy korábbi meghibásodást követően csak ideiglenesen, nem tartósan lett helyreállítva.
- 2.3.3. Ha a biztosított személy(ek) a költségek és kiadások felmerülését nem az eredeti számlákkal igazolja, amennyiben azokat neki kellett előlegeznie.
- 2.3.4. A biztosítási esemény bekövetkezőkor a forgalomban résztvevő gépjármű jogszerű vezetőjének nem volt érvényes vezetői engedélyje, és az közreható, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésében.
- 2.3.5. A biztosítási esemény a jármű szakszerűtlen üzemeltetése következtében történt, vagy amennyiben a biztosítási esemény időpontjában a biztosított gépjármű nem rendelkezett érvényes műszaki vizsgával, forgalmi engedéllyel vagy rendszámával.
- 2.3.6. A biztosított személy(ek) a szerződés elvállalása szempontjából lényeges körülményt elhallgat, vagy a kárrendezés során a biztosított megelégedést olyan tény tekintetében, amely a biztosító fizetési kötelezettségére, vagy annak mértékére kihatással van.
- 2.3.7. Ha a biztosított járművel a közlekedés-rendszeti szabályok megsértésével szállítottak személyeket és ez a tény közreható a biztosítási esemény bekövetkezésében
- 2.3.8. Ha a biztosított jármű vezetése során bűncselekményt vagy szabálysértést követtek el.

## VI. A BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE, A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS HATÁRIDEJE

1. Biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított személy(ek) köteles a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínéről haladéktalanul értesíteni a biztosítót a következő, 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: +36 1 465 3780.

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 kideríthetetleneké válnak, a biztosító kötelezettsége nem áll be.

2. A biztosított a következő adatokat köteles megadni az asszisztencia központnak:
  - telefonos elérhetőség;
  - gépjármű modell (márkaja és típusa) megnevezése és rendszáma;
  - a működésképtelen gépjármű elhelyezkedése;
  - a gépjármű működésképtelenségének oka és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmény, amely a biztosítási esemény lefolyását és a kárrendezést befolyásolják
- A biztosító erre irányuló kérélmé esetén a szerződéskötéskor megadott adatok és a fedezet ellenőrzése érdekében a forgalmi engedély másolatát a Biztosítónak megküldeni

3. A biztosító a segítségnyújtás beérkezésekor haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését. Amennyiben erre lehetőség van, a biztosító a gépkocsiban utazó személy(ek)t tájékoztatja a biztosítási szolgáltatások tartalmáról és előrelátható teljesítési idejéről.

4. A biztosított személy(ek) köteles a fedezet, jogszerűség és az összegszerűség megállapításához szükséges felvilágosítást megadni és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését. A biztosító harmadik féllel szembeni követeléseinek érvényesítéséhez a biztosított személy(ek) köteles – az ehhez szükséges – rendelkezésére álló dokumentumokat a biztosító rendelkezésére bocsátani.

5. A számlával igazolt költségek megtérítése az ÚtonSOS Assistance Központjához a fedezet, jogszerűség és az összegszerűség megállapításához szükséges dokumentumok benyújtása utáni 15. napon esedékes. Az ÚtonSOS Assistance 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 személy(ek) kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben.

## VII. VÉGYES RENDELKEZÉSEK

**1. A jelen biztosítás vonatkozásában az igények érvényesítésére vonatkozó elévülési idő 1 (egy) év, amely az adott követelésre okot adó körülmény bekövetkezésének napján, így különösen a biztosítási szolgáltatással kapcsolatban a biztosítási esemény bekövetkezésének napján kezdődik. A jelen pont szerinti előírás eltér a Ptk. 6:22. § (1) bekezdésében meghatározott általános 5 éves elévülési időtől.**

2. A szerződő 15 napon belül írásban köteles a biztosítónak bejelenteni az ajánlatot, illetve a kötvényen feltüntetett adatok megváltozását, ideértve az ajánlatot megnevezett e-mail cím megváltozását is, abban az esetben, ha a szerződő az e-mailben való kommunikációhoz hozzájárult.

3. A jelen különös feltételekben nem szabályozott kérdésekben Ptk. rendelkezései az irányadók.

## 1. SZ. MELLÉKLET

### 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

- 1. Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy;
- 2. 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;
- 3. Különleges adat:** faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok;
- 4. 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;
- 5. 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;
- 6. Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- 7. Ügyfél:** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy;
- 8. 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;
- 9. 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.
- 10. Bit:** a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;
- 11. Szvtv.:** A Számvevőeljárásról szóló 2000. évi C. törvény;
- 12. Gtvt.:** a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény;
- 13. Távértékv.:** a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény;
- 14. Eker tv.:** Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások valamint az információs társadalomról összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
- 15. 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)
- 16. Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- 17. Kit.:** 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról
- 18. 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 ÚtonSOS Biztosítás keretében tartozó biztosítási szolgáltatások igénybevételére. A jelen adatkezelési tájékoztató a személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalókat foglalja össze.

## I.

### Az adatkezelő ÚtonSOS Biztosításhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységének bemutatása, 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:**

- i) a biztosított beazonosítása, biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása;
- ii) kockázatváltással, kockázat-elbírálás és kockázatkezelés;
- iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megfélése;
- iv) a biztosító üzleti érdeke és a biztosítási veszélyközösség megvédése érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása;
- v) adóügyi illetőség megállapítása.

1.2 A Biztosító, mint adatkezelő a biztosított azonosításához szükséges személyes adatokat (név, születési hely, születési idő, anyja neve, jármű rendszáma) közvetlenül a Szerződőtől kapja meg, illetve további adatokat (pl. geolokáció, a biztosítási esemény leírása stb.) a biztosított maga adja meg, telefonon vagy írásban, amikor a biztosítási szerződés alapján igényt kíván érvényesíteni. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek. Az adatokat a Biztosító Közműködője, az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság veszi fel. Az adatok címzettje így részben az Europ Assistance Magyarország Kft., amely a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadja az érintett természetes személynek. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozója, 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 kezelése 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, kárendezési, kárbejelentési adatkezelés

Az adatkezelő saját kezdeményezésére vagy az ügyfelek megkeresése alapján telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt, fogadja a biztosítási szerződésekből 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 szűrőpróbaszerízen elemzi 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 megelégedésére rendezhesse;
- elkerülhető legyen a biztosítási szerződésének az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

## 5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszüntését követően fennálló igénynek érvényesítése

Abban az esetben, ha a Biztosító a biztosítási jogviszony megszüntését követően, a biztosítási jogviszonyból származó igénnyel 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 titok 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 csalátközi nyilatkozatban megjelölt jármű rendszáma, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményei, geolokációja, utólagos kárendezés esetében a biztosítási szolgáltatás ellenértékének megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok.

### III.

#### Az adatkezelés jogalapja

A biztosítási szerződések nyilvántartásával, végrehajtásával, a szolgáltatás színvonalának fenntartása, az adatkezelő esetleges igénynek érvényesítése, a számviteli szabályok betartása, 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 megszüntését követően fennálló igénynek érvényesítése) alapján kezeli.
- az IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazás alapuló jogos érdek.

Amennyiben Bit. 149. § rendelkezéseinek megfelelően más biztosító fordul Társaságunkhoz adatszolgáltatási kéréssel, abban az esetben az adatkezelő köteles a kérés 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 titok képeznek különösen az alábbi adatok:

- a biztosító ügyfelének 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 vesélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

A biztosított vesélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése,

sítése, 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 adatfelvételi, 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, 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 vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
- c) az a) b) 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;
- 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 adatfelvételi, 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 sérelemdíj 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 kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (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) 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, ide- értve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is,
- b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kárfelvétel 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 kézhezvételét követő kilencven napig kezelheti. Ha a megkeresés eredményeként a társaságunk tudomására jutott adat tartalmában 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 érdekre 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 titoknak minősülő információkat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesítésére van lehetőség, a biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával 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.3. A biztosító a panaszot és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

V.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a vesélyközösség védelme érdekében történő adatátvételt folytán más biztosítótól beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

V.5. A biztosító köteles törlni 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

Tájékoztatójuk, 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 adatfeldolgozási 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 szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatójuk, 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 mentése napi rendszerességű. 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 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 jogszerű alapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogszerű alapja 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 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 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 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.
- **Adathordozhatóság** – Ön kérheti, hogy társaságunk az Ön adatait egy másik adatkezelőnek továbbítsa, és/vagy arra, hogy az Önre 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 adatokhoz 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 levélben (1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország)
- e-mail útján az EAGlobalDPO@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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

**Web:** [www.naih.hu](http://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 Biztosítót 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](mailto: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 válaszlevelet küld Önnek az Ön által kért módon.

Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszt 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 az megtalálható a [www.europ-assistance.hu](http://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 eljárás kivételével – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.