

# OtthonSOS

**KÁRBEJELENTÉS: +36 1 465 3780**

Érvényes 2022. augusztus 1-től

## BEVEZETŐ Tisztelt Olvasó!

A jelen kiadványunk az **Otthon SOS biztosítási termékcsalád** egyes tagjaira vonatkozó ügyféltájékoztatókat, általános- és különös szerződési feltételeket foglalja össze, melyet azzal a céllal készítettünk el, hogy Ön könnyen és átláthatóan tájékozódhasson az egyes biztosítási termék(ek)re vonatkozó feltételekről, tudnivalókról.

Engedje meg, hogy bemutassuk Önnek az Otthon SOS termékcsalád tagjait és a termékcsalád felépítését:

- OtthonSOS Alap (áram és gázszolgáltatáshoz kapcsolódva is elérhető)
- OtthonSOS Gázszerviz (áram és gázszolgáltatáshoz kapcsolódva is elérhető)
- OtthonSOS Gázörzök (gázszolgáltatáshoz kapcsolódva érhető el)
- OtthonSOS Gázörzök Plusz (gázszolgáltatáshoz kapcsolódva érhető el)
- OtthonSOS Plusz (áram és gázszolgáltatáshoz kapcsolódva is elérhető)
- OtthonSOS Garancia Alap (áram és gázszolgáltatáshoz kapcsolódva is elérhető)
- OtthonSOS Garancia Extra (áram és gázszolgáltatáshoz kapcsolódva is elérhető)

Az Otthon SOS biztosítási termékcsalád alapját az Otthon SOS Alap képezi, mely egyúttal azt is jelenti, hogy ez a termék a termékcsalád további tagjainak alapját és részét is képezi. A termékcsalád felépítésére jellemző, hogy a termékcsalád bármely tagjának megvásárlása esetén az Otthon SOS Alap is megvásárlásra kerül, így annak ügyféltájékoztatója, általános - és különös feltételei minden esetben alkalmazásra kerülnek.

**FONTOS!** Az OtthonSOS Garancia Alap és OtthonSOS Garancia Extra esetében az Otthon SOS Alap különös feltételei kizárólag az OtthonSOS Alap biztosítás kifejezett megvásárlása esetén alkalmazandók.

Valamennyi OtthonSOS biztosítási termék esetében az OtthonSOS Alap ügyféltájékoztatója és általános szerződési feltételei valamennyi további termék ügyféltájékoztatójaként és általános szerződési feltételeiként szolgálnak.

Bízunk abban, hogy a jelen kiadvány segít abban, hogy Ön egyszerűen és hatékonyan informálódhasson az OtthonSOS termékcsalád tagjait képező biztosítási termékekről. További információért kérem keresse fel a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu), vagy a [www.mvmbiztositas.hu](http://www.mvmbiztositas.hu) oldalakat vagy forduljon az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, vagy a biztosításközvetítőként eljáró MVM Otthon Plusz Zrt.-hez.

Az alábbi táblázat nyújt részletes útmutatást arra nézve, hogy az Ön által választott biztosítás mely feltételek és ügyféltájékoztatók vonatkoznak.

## OTTHONSOS BIZTOSÍTÁSI TERMÉKCSALÁD

Az egyes biztosítási termékekre alkalmazandó ügyféltájékoztató, általános – és különös szerződési feltételek							
Az Ön által választott biztosítási termék neve	Otthon SOS Alap ügyféltájékoztatója és általános szerződési feltételei	Otthon SOS Alap különös szerződési feltételei	Otthon SOS Gázszerviz és különös szerződési feltételei	Otthon SOS Gázörzök különös szerződési feltételei	Otthon SOS Plusz különös szerződési feltételei	OtthonSOS Garancia Alap különös szerződési feltételei	OtthonSOS Garancia Extra különös szerződési feltételei
Otthon SOS Alap	X	X					
Otthon SOS Gázszerviz	X	X	X				
Otthon SOS Gázörzök	X	X		X			
Otthon SOS Gázörzök Plusz	X	X	X	X			
Otthon SOS Plusz	X	X			X		
OtthonSOS Garancia Alap	X	opcionális				X	
OtthonSOS Garancia Extra	X	opcionális				X	X

**FONTOS!** Ehelyütt is felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OtthonSOS Gázörzök Plusz Biztosítás az alábbi biztosítási termékekből tevődik össze, így valamennyi alább felsorolt biztosítási termék feltételeit kérjük figyelembe venni és tanulmányozni:

1. OtthonSOS Alap
2. OtthonSOS Gázszerviz
3. OtthonSOS Gázörzök

### OtthonSOS Alap ügyféltájékoztatója, általános szerződési feltételei

#### A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

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 szerződéshez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozásról szóló döntése véglegesítése előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, amelyben tájékoztatjuk

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

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, vagy a biztosításközvetítőként eljáró MVM Otthon Plusz Zrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) vagy a [www.mvmbiztositas.hu](http://www.mvmbiztositas.hu) címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonos száma a Különös Biztosítási Szerződési Feltételek az OtthonSOS Alap biztosításhoz 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: Autorite de Controle Prudentiel, 75436 Paris, 61 rue Tailbot  
 Felügyeleti nyilvántartási száma: 451366405

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 38. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír 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  
 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 termékekre vonatkozóan.  
 A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő és a Szerződő 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: <http://www.europ-assistance.hu>  
 Email: [biztositas@europ-assistance.hu](mailto:biztositas@europ-assistance.hu)  
 Telefon: (36-1) 4584444

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/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-kerese/kozvetitok-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 Közvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan. A Közvetítő és a Szerződő a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől átvehet díjat vagy díjelőleget. A Közvetítő és a Szerződő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem veheti át.

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

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

#### 4. Panaszkezelési eljárás:

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panaszra 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.

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 válaszeleget 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 békéltetői testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

**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 mentesüléseinek esetei és az alkalmazott kizárások tekintetében kérjük, szíveskedjenek a lejjebb található ÁSZF rendelkezéseit figyelembe venni.**

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

5.1. 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 fakszámra elküldött és aláírással ellátott faxküldemény,
- a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött skennelt 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.

5.2. A jognyilatkozat csak akkor hatályos, ha az a biztosító valamelyik szervezeti egységének tudomására jut.

5.3. 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 skennelt 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.

5.4. Postai úton tértívénnyel történő közlés esetében kézbesítettnek 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. Kézbesítettnek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.

6. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben telefonon tett nyilatkozattal csatlakozik a biztosítás-hoz, az távértékesítés 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 [ügyfelszolgalat@mvm.hu] jogosult indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani a szerződést. E 14 napos határidőn belül a biztosítási szerződés teljesítése (esetleges kárigényének rendezése) nem kezdhető meg. Amennyiben e határidőn belül az Ön részére esetlegesen az Ön által előzetesen jóváhagyott módon szolgáltatást nyújtott a Biztosító, jogosult a biztosítási díj arányos részét megtartani a szerződés felmondásig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni.

#### 7. Egyéb rendelkezések

**Nem válik a biztosítási szerződés tartalmává a Felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlat, 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.**

#### 8. Elévülési idő

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

#### 9. Kapcsolattartási forma

Ön jogosult eldönteni, hogy a Biztosítóval, Szerződéssel 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 kapcsolatban összes információ és nyilatkozat megadása. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az e-mailes kommunikáció választása esetében az Ön részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződésmódosítási értesítés is e-mailben kerül kiküldésre. Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közöltnek Önnek.

#### I. FOGALMAK:

**1. Biztosítási esemény:** a biztosítási feltételekben meghatározott, a Biztosított csatlakozási nyilatkozatban megjelölt épületben előforduló a Biztosítási szerződési feltételek szerinti meghibásodások, mint kockázati események.

2. 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.

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

**4. Biztosított épület:** A Biztosított által megadott ingatlan, amely az állandó vagy az értesítési címen található. Egy Biztosított egy ingatlant csak egyszer vonhat a biztosítás körébe.

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

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

**7. 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.

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

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

**10. Kockázatviselés helye:** az I.4. pont szerinti Biztosított épület.

#### 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 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).

**12. A kockázatviselés megszűnése:** az egyes biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselés 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 ki-csatlakozásra 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 méro kerül felszerelésre
- a Biztosítottnak a biztosítási nyilatkozaton megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben,
- a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késelelem esetén, az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.

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

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

**15. Területi hatály:** A biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes.

#### 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 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 számlakiállítási szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számla vagy számlakönyv megnevezett teljes teljesítési időszakot jelenti.

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.

A Biztosító a Szerződővel kötött megállapodása alapján jogosult a biztosítási díj módosítására, amely az egyes, már fedezettel rendelkező Biztosítottokra a folyó Kockázatviselési időszak alatt sorra következő január 1-jétől lesz hatályos. A díjmódosításról a Biztosító a Szerződő útján legalább 30 nappal előzetesen értesíti a Biztosítottat, és a Biztosított, amennyiben nem fogadja el a díjmódosítást, jogosult a csatlakozási nyilatkozatát a díjmódosítás kezdő időpontjára visszavonni.

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.

Abban az esetben, ha a Biztosított az OtthonSOS Garancia biztosítást kedvezményes biztosítási díjon, az OtthonSOS Vészhelyzeti asszisztenciát tartalmazó csomagjainak valamelyike mellé vagy azzal együtt kötötte, és az OtthonSOS Garancia biztosítás hatálya alatt az OtthonSOS Vészhelyzeti asszisztenciát tartalmazó biztosítási csomag bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdményre, hanem az OtthonSOS Garancia biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles, az évfordulón érvényes díjszabás szerint. Amennyiben a Biztosított a Szerződő jogelődje, a Démász Zrt. által értékesített Házmaster-24 biztosítással rendelkezik az OtthonSOS Garancia biztosításhoz való csatlakozáskor, az OtthonSOS Garancia biztosításra a jelen bekezdés szerint irányadó biztosítási díjkezdmény szintén alkalmazandó. Abban az esetben, ha a Házmaster-24 biztosítás az OtthonSOS Garancia biztosítás hatálya alatt bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdményre, hanem az OtthonSOS Garancia biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles, az évfordulón érvényes díjszabás szerint.

### III. A BIZTOSÍTOTT KÖZLÉSI ÉS VÁLTOZÁS-BEJELENTÉSI 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 Biztosító írásban kérdéseket tett fel.

2. A Biztosított nem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet elmulasztott a Biztosítóval közölni, vagy neki bejelenteni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre, illetőleg bejelentésre köteles lett volna.

3. Ha a Biztosító csak a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat megtétele után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, akkor az adott Biztosított vonatkozásában a csatlakozási nyilatkozat megtételével létrejött biztosítási jogviszonyt 30 napra írásban felmondhatja.

### IV. KIZÁRÁSOK

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

- bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonással, terrorakcióval vagy belső zavarral, 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 kártérítést, vagy nyújt bármilyen egyéb, a jelen biztosítási szerződés szerinti szolgáltatást, ha ez a Biztosított az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozat, illetve az Európai Unió vagy az 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.

### V. MENTESÜLÉS

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

- a) a Biztosított, illetőleg a Szerződő;
- b) a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, (hozzátartozónak minősül: a házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelőszülő, a testvér, az élettárs, az egyenes ágbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták;

### 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 vezetnek, a felek a Polgári perrendtartás szerinti bírósághoz fordulnak.

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** (továbbiakban: Biztosító) biztosító a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén, biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **OtthonSOS Alap** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

### A biztosítási szolgáltatás leírása

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

Az OtthonSOS Alap háztartási assistance szolgáltatás vonal száma:

+36 1 465 3780, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

**2. Vészhelyzeti szolgáltatás:** e csoportos biztosítási szerződés alkalmazásában vészhelyzeti szolgáltatás alatt a Biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény tekintendő, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.

Példák a vészhelyzetre:

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

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészhelyzeti szolgáltatás: gáz- és elektromos készülékjavítás (a vészhelyzeti csomag részeként), zárcsere, ha nem vészhelyzethez kapcsolódik, olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel szerelvények javítása, cseréje, pl. csaptelep, WC tartály.

A szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban igénybe vehető.

### 3. A Biztosító által vállalt **vészhelyzeti szolgáltatás szakmai:**

villanyvezeték szerelés,  
vízvezeték-szerelés,  
gázvezeték szerelés,  
dugulás-elhárítás  
üvegezés  
zárszerelés

**A Biztosító által átvállalt költségek** (vészhelyzeti költségek): A csoportos biztosítási szerződés fedezi a Biztosító által küldött szakiparosnak a vészhelyzeti érdekében felmerült költségeit - nevezetesen egyszeri kiszállási díj, rezsióradíj, anyagköltség - biztosítási eseményenként bruttó 40.000,- Ft, azaz Negyvenezer forintig.

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

### A vészhelyzet bejelentése, elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja:

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítottnak. Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellelő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészhelyzeti költségeit megelőlegezi. Amennyiben a Biztosított számára csak egy későbbi időpont megfelelő, de gondoskodott a további károk megelőzéséről (például elzárta a vizet az épületben, de csak legfeljebb 2 nap múlva tudja a vízvezeték-szerelőt fogadni), a Biztosító, illetőleg közreműködője a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.

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

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

### Időgarancia:

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

Amennyiben ez nem történik meg a Biztosító 5000,- forint körébrt köteles fizetni a biztosítottnak, kivéve ha

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

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

**Szakiparosok ajánlása:** vészhelyzeten (biztosítási eseményen) kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez a Biztosító az 3. pontban megjelölt, továbbá tetőfedő és festő szakmai körökben meghatározott kiszállási és munkadíjjal dolgozó szakiparost ajánl. **Az elvégzett munka valamennyi költsége azonban teljes egészében a Biztosítottat terheli, és a Biztosított felelőssége a feladattal kapcsolatos elvégzendő feladat részleteinek, díjazásának egyeztetése, a Biztosító felelősségi köre kizárólag a szakiparos ajánlására terjed ki, az általa ellátott feladattal kapcsolatosan további felelőssége nincs.**

Az ajánlás folyamata a következő:

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

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

A Szakiparos ajánlást a Biztosított a szerződés időtartama alatt számbeli korlátozás nélkül bármikor igénybe veheti.

## OtthonSOS Gázszerző Biztosítás

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS GÁZSZERVIZ 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 **OtthonSOS Gázszerző** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

Az OtthonSOS Gázszerző biztosításra OtthonSOS Alap ügyféltájékoztatója, általános szerződési feltételei II. rész második bekezdése az alábbiak szerint irányadó, amely kifejezett eltérés az általános szerződési feltételektől a jelen biztosítási csomag vonatkozásában:

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

#### Gázkészülék javítási assistance csomag

- Gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékek javítására szakszerviz ajánlása és időpont-egyeztetés a javításra, korlátlan számban
- Javítási költség-átvállalás vagy kártalanítás legfeljebb 300.000 Ft, azaz háromszázezer forint összeghatárig, egy Kockázatviselési időszakon belül egy alkalommal

#### Részletes szolgáltatási tartalom:

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

**Biztosított vagyon tárgyak:** a Biztosított épületben magán célú felhasználásban lévő, a lentiekben felsorolt gázüzemű fűtő és melegvíz előállító készülékek, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

- a Biztosított nevére kiállított számlával igazolt újkori vásárlása Magyarországon történt,
- vásárláskori értéke eléri a bruttó 20 000 Ft-ot,
- kora (a vásárlás napjától számítva) nem több mint 15 év
- a kár időpontjában a Biztosított épület berendezéseinek részét kell, hogy képezze,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben
- megörzött hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk)

**Várakozási időszak:** a Kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos időtartam, amelynek elteltével a Biztosító jelen csomagra vonatkozó kockázatviselése megkezdődik.

#### A biztosítási szolgáltatás

**A Biztosító közreműködője előhangos, nonstop telefonos kárrendezési szolgáltatást működtet (telefonszám: +36 1 465 3780). Ennek keretében a Biztosító az alábbi feladatokat látja el:**

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

#### Javítási /kártalanítási szolgáltatás

Amennyiben a Biztosított épületben valamilyen hirtelen fellépő hiba folytán nincs fűtés, vagy nincs gázüzemű készülékből származó meleg víz, és a helyszínrre érkező szakember megállapítja, hogy a gázkészülék szabályosan, évente átvizsgálásra került, és amennyiben az nem a Biztosított önhibájából vált használhatatlanná, a hiba elhárítását maximum bruttó 300 000 Ft, azaz háromszázezer forint összegig a Biztosító fizeti. A Biztosított kötelezettsége annak bebizonyítása, hogy az éves átvizsgálás megtörtént. A bizonyítás a jogosult gázszerelő által kiállított átvizsgálásról szóló számlának és/vagy munkalapnak a helyszínrre érkező szakembernek történő bemutatásával valósul meg. Bizonyítottság hiányában a Biztosított ezen szolgáltatásra nem válik jogosulttá.

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

#### A biztosítási szolgáltatás sorrendje:

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

- **Javítási szolgáltatásként** a Biztosító megtéríti a biztosított termék vagy annak bármely része megjavításának ésszerű költségeit\*. A Biztosító nem kötelezhető e szolgáltatásra, amennyiben a javítási költségek a káridőpontra újértéket\*\* meghaladják, vagy a vagyon tárgy javítása műszakilag nem lehetséges,
- Amennyiben a készülék nem javítható a Biztosító állja a kiszállási költséget
- **Kártalanítási szolgáltatás:** A Biztosító a károsodott vagyon tárgy javításának lehetetlensége vagy gazdaságtalansága esetén\*\*\* kártalanítást fizet, amely megegyezik a biztosított vagyon tárgy káridőpontra újértékével\*\*, de maximum bruttó 300 000 Ft összeghatárig.

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

**\*Ésszerű javítási költség:** a meghibásodott vagyon tárgy gazdaságos javításához feltétlenül szükséges anyagok, alkatrészek és munkadíjak költsége, amelyek maximuma a biztosított vagyon tárgy káridőpontra újértékéig\*\* terjedhet.

**\*\*Káridőpontra újérték:** (biztosítási összeg): a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyon tárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori érték.

**\*\*\*Gazdaságosan javítható:** A Biztosított termék javítása akkor tekinthető gazdaságosnak, ha a szerviz által előre megállapított javítási költség (anyagköltség + munkadíj), nem haladja meg az ésszerű javítási költséget.

#### Biztosítási szolgáltatás felső határa:

A Biztosító egy Kockázatviselési időszakon belül egy és csakis egy készülékre teljesít javítási szolgáltatást, melynek összege nem haladhatja meg a biztosított vagyon tárgy káridőpontra újértékét, de legfeljebb a bruttó 300 000 Ft-ot.

#### Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

1. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon a +36 1 465 3780 telefonszámon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének.
2. A Biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a Biztosított neve, címe, ügyfélazonosító (bármely azonosító), a biztosított vagyon tárgy gyártmánya, típusa, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy, amelyből a készülék gyártmánya és típusa egyértelműen megállapítható, ill. a vásárlást igazoló számla vagy blokk.
3. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.
4. A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyon tárgy állapotán – a kárfelvételi eljárás (helyszíni szemle, javítás) megindulásáig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében

a Biztosító számára fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy Biztosító a szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

5. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
6. A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a szerviz a sérült biztosított vagyon tárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli.
7. A Biztosító a vagyon tárgy javítása esetén a javítást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, melynek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségének eleget tegyen.
8. Amennyiben a Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása nélkül javíttatja meg a biztosított vagyon tárgyat, a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítóknak továbbítani. A számlának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkaadó díjat, a javítás dátumát. A Biztosító ez esetben is jogosult elbírálni a szolgáltatási igény jogosságát és jogalap hiányában megtagadni a szolgáltatásnyújtást.

#### A biztosított eszközök listája:

- Konvektorok
- Átfolyós vízmelegítő
- Fali / álló fűtő- és kombi kazánok
- Kondenzációs kazánok

#### Kizárások:

- bármely, hatályban lévő törvény szerint előírt kötelező készülék csere
- a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélkül kialakított vagy átalakított gázhálózatot üzemelésének (vagy nem üzemelésének) esete
- hibás kémény miatt üzemképtelen készülék
- általában a készülék műszaki és biztonságtechnikai szempontból nem felel meg az előírásoknak (pl.: hibás kéménybekötés, nem megfelelő huzatszabályozás, nem megfelelő gázbekötés, erősen korrodált készülék stb.)

**Az Biztosító ezen szolgáltatást fűtésre szolgáló gázüzemű készülékre a tárgyév október 15-e és a tárgyévét követő év április 15-e közötti időszakban nyújtja, míg gázüzemű készülékből származó meleg víz kapcsán teljes évben szolgáltat.**

### OtthonSOS Gázörzök Biztosítás

#### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS GÁZÖRZÖK BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** biztosító a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettiséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén, biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **OtthonSOS Gázörzök** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

Az OtthonSOS Gázörzök biztosításra OtthonSOS Alap ügyféltájékoztatója, általános szerződési feltételei II. rész második bekezdése az alábbiak szerint irányadó, amely kifejezett eltérés az általános szerződési feltételektől a jelen biztosítási csomag vonatkozásában:

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

#### Gázkészülék karbantartási assistance szolgáltatás

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

#### Részletes szolgáltatási tartalom:

#### Gázkészülék-karbantartás műszaki tartalma

A biztosítás hatálya alá tartozó berendezések listája az alábbi:

1. Konvektorok
  - gyújtóláng tisztítás
  - égésbiztosító ellenőrzés
  - hőcserélő és falcsatlakozó ellenőrzés
  - kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás (ha kéménybe van kötvé)
  - gázcsonkakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza)
  - gyújtás és működés ellenőrzése (hőmérséklet és lángméret besabályozás)
  - készülék állapotának minősítése
  - további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás
2. Átfolyós vízmelegítő
  - fő és gyűjtőegő tisztítás
  - hőcserélő tisztítás (csak a helyszínen elvégezhető, megbontás nélkül)
  - üzemi és biztonsági érzékelők vizsgálata
  - kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás
  - gázcsonkakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza)
  - égőnyomás beállítás, szükség szerint utánállítás
  - üzembe helyezés, besabályozás, szükség szerint utánállítás
  - készülék állapotának minősítése
  - további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás
3. Fali / álló fűtő- és kombi kazánok
  - fő- és gyűjtőegő tisztítás (kiszedés nélkül)
  - hőcserélő tisztítás (fűtési víz és használati melegvíz rendszer megbontása nélkül)
  - üzemi és biztonsági érzékelők vizsgálata
  - kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás
  - égőnyomás beállítás, besabályozás (szükség szerint utánállítás)
  - készülék állapotának minősítése

- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás
- fűtési vízhőmérséklet beállítása és ellenőrzése

**4. Kondenzációs kazánok**

- égőtisztítás,
- kazántest tisztítás,
- tömítések kötelező cseréje (csere szükség szerint)
- működés- és égéstermék elvezetés ellenőrzése,
- tömörség vizsgálata,
- rövid próbüzem,
- műszeres beszabályozás

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

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

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

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

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

A karbantartás során esetlegesen felmerülő tömítések, alkatrészek cseréjét a szolgáltatás díja 500 Ft értékig tartalmazza, az ezen felüli összeget a Biztosított a helyszínen köteles a Biztosító közreműködője által küldött szakember részére megfizetni.

**A Biztosított Kockázatviselési időszakon belül egy alkalommal jogosult karbantartásra. Amennyiben a Kockázatviselés kezdő időpontja április 1. napját követő időpont, a szolgáltatás csak a Kockázatviselés kezdő időpontjának első évfordulójától vehető igénybe, figyelemmel a Szolgáltatási időszakra.**

**Részkarbantartás:**

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

- ellenőrzi a működést, amennyiben a műszaki állapot kielégítővé tehető tisztítással, akkor elvégzi az égéster tisztítását (de pl. erős korrózió esetén a vízrendszer megmontása nélkül),
- biztonságtechnikai ellenőrzést végez,
- szakvéleményt ad a készülék használhatóságáról (üzemképesnek ítéli-e meg a Biztosító közreműködője által küldött szakember vagy sem, illetve milyen feltételekhez köti a biztonságos üzemeltetést)

**Kizárások:**

A Biztosító nem vállalja az alábbi készülékek karbantartását:

- égésbiztosítás nélküli valamint bimetálos égésbiztosítóval szerelt fali fűtő-és kombi kazán készülékek,
- gázüzemű tűzhelyek, hősugárzók, hőtárolós vízmelegítők, kis vízmelegítők

**A szolgáltatás megszervezése:**

1. A Biztosító május 1. és október 31. közötti időszakra vonatkozóan időpontot egyeztet a Biztosítottal a karbantartási munka elvégzésére. A Biztosító hétköznapokon 9-18 óra között keresi meg a Biztosítottat az általa előzetesen, az értékesítés folyamán megadott e-mailben / sms-ben, és a Biztosító által felajánlott 3 időpontból a Biztosított által választott időpontban teljesíti a fenti szolgáltatásokat.
2. A Biztosított jogosult az előre egyeztetett időpontot módosítani, vagy lemondani, azonban amennyiben az egyeztetett időponttól számított 7 napon belül mondja le, vagy kési az időpont módosítását, illetve az egyeztetett időpontban nem tudja biztosítani az egyeztetett helyszínre történő bejutást, abban az esetben a Biztosított 2500,- Ft bruttó kötbért tartozik a Biztosító részére fizetni. A kötbért a Szerződő a következő havi biztosítási díj összegével együtt érvényesíti.
3. Amennyiben a karbantartásra egyeztetett időpont októberre esik és a karbantartást a Biztosító a Biztosított miatt nem tudja elvégezni vagy ezen időpontot a Biztosított módosítani kívánja, a Biztosító nem tudja biztosítani, hogy a karbantartást az adott Kockázatviselési időszakon belül el tudja végezni.
4. Amennyiben a Biztosító a munka elvégzését az egyeztetett időponttól számított 7 napon belül mondja le, vagy az egyeztetett időpont lejártát követő 4 órán túl érkezik meg az egyeztetett helyszínre, illetve ott nem jelenik meg, abban az esetben 2500 Ft bruttó kötbért tartozik a Biztosított részére fizetni.

**OtthonSOS Gázörzök Plusz Biztosítás**

Tájékoztatjuk, hogy az OtthonSOS Gázörzök Plusz Biztosítás az alábbi biztosítási termékekből tevődik össze, így valamennyi alább felsorolt biztosítási termék feltételeit kérjük figyelembe venni és tanulmányozni:

1. OtthonSOS Alap
2. OtthonSOS Gázszerelv
3. OtthonSOS Gázörzök

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OtthonSOS Gázörzök Plusz biztosításra OtthonSOS Alap ügyféléjtájékoztatója, általános szerződési feltételei II. rész második bekezdése az alábbiak szerint irányadó, amely kifejezett eltérést az általános szerződési feltételektől a jelen biztosítási csomag vonatkozásában:

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

**KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS 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 OtthonSOS Plusz biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára. Káresemény biztosítási szolgáltatás leírása

**1. Túlfeszültség biztosítási csomag**

Biztosítási esemény: a bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt túlfeszültség miatt (240 V feletti) bekövetkező károsodás, azaz a háztartási elektromos berendezéseket üzemképtelenné válása (hardver hiba), ha a túlfeszültség tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltató igazolja.

A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata:

A Biztosított a kárt köteles a +36 1 465 3780 telefonszámon bejelenteni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

- az áramszolgáltató által kiadott hivatalos, írásos igazolás a túlfeszültség tényéről;
- a károsodott háztartási elektromos berendezés javításának, vagy totálkár esetén pótlásának számlája.

Biztosítási összeg: A Biztosító a háztartási elektromos berendezések javításának, vagy totálkár esetén pótlásának költségét téríti meg, számla ellenében, maximum bruttó 60 000 Ft, azaz hatvanezer forint biztosítási összegig.

A túlfeszültség biztosítás szolgáltatás költségét esetenként bruttó 60 000 Ft, azaz hatvanezer forint összeghatárig a Biztosító korlátlan alkalommal vállalja.

**Kizárások:**

A biztosítás nem vonatkozik:

- a) a fogyasztó hibájából,
- b) légköri kisülések (villámok)
- c) elektrosztatikus feltöltődések kisüléseiből (ESD) keletkező túlfeszültségek miatti meghibásodásokra.

**2. Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék- leolvadás biztosítási csomag**

Biztosítási esemény: a fagyasztószekrényben, mélyhűtő ládában 0 °C hőmérséklet alatt tárolt élelmiszerek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt, előre be nem jelentett áramkimaradás következtében történő megromlása, ha az áramkimaradás tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltató igazolja.

A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata:

A Biztosított a kárt köteles a +36 1 465 3780 telefonszámon bejelenteni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

- az áramszolgáltató által kiadott hivatalos, írásos igazolás az előre nem tervezett áramkimaradás tényéről;
- a károsodott élelmiszerek leírása (kiszereles, márka, megnevezés, beszerzési árak).

Biztosítási összeg: A károsodott élelmiszer kiskereskedelmi beszerzési ára, de legfeljebb bruttó 60 000 Ft, azaz hatvanezer forint biztosítási eseményenként.

A fagyasztó leolvadás szolgáltatás költségét bruttó 60 000 Ft, azaz hatvanezer forint összeghatárig a Biztosító korlátlan alkalommal vállalja.

**Kizárások:**

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

**3. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése csomag**

Biztosítási esemény: a Biztosított épületben bekövetkezett csőtörés miatti vízelőnyás

A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata:

A Biztosított a kárt köteles a +36 1 465 3780 telefonszámon bejelenteni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

- csőtörés tényének és az elfolyt víz miatti többletfogyasztás igazolása a csőtörésre vonatkozó javítási számla másolatnak vagy bármely biztosító társaság által kiállított, a csőtörésre vonatkozó kárszemle dokumentum másolat a Biztosító részére történő megküldésével.
- Az elfolyt víz miatti többletfogyasztás, a többlet tényének és mértékének, valamint a köbméterenkénti ár igazolása a közmű szolgáltató (a területileg illetékes vízszolgáltató) által kiállított igazolás alapján.

Biztosítási összeg: Az elfolyt víz értéke, maximum bruttó 60.000,- Ft, azaz hatvanezer forint biztosítási eseményenként.

A csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítését maximum bruttó 60 000 Ft, azaz hatvanezer forint / esemény összeghatárig a Biztosító biztosítási időszakonként korlátlan alkalommal vállalja.

**Kizárások:**

- az elfolyt vízzel kapcsolatos csatornahasználati díjak,
- a Biztosítottaknak a káreseménnyel egyidejű átlagos vízfogyasztásának értéke,
- a káreseménnyel egyidejűleg öntözésre vagy medencefeltöltésre felhasznált víz értéke
- a Biztosított gondatlanságából származó károk (kifejezetten, de nem kizárólag a téli fagytalánítás elmaradása miatti károk).

## OTTHONSOS GARANCIA ALAP BIZTOSÍTÁS

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS GARANCIA ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosító** a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezett-séget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén, biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **OtthonSOS Garancia Alap** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

#### I. FOGLALMAK:

- 1. Biztosított vagyon tárgy:** a Biztosított tulajdonában lévő, magáncélú felhasználású, az alábbi tételes listában szereplő elektromos háztartási és szórakoztató eszközök, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- o a Biztosított épület berendezéseinek részét képezik,
  - o a gyártó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben
  - o az eladás napjától számítva nem régebbi 72 hónapnál,
  - o új állapotban vették Magyarországon,
  - o vásárlásakor bruttó értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg az 500 000 Ft-ot\*
  - o megőrzött hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

\*a vásárlásakor értéklimitet meghaladó készülékek vásárlásakor értékét a limitértéken veszi figyelembe a Biztosító.

A biztosítható készülékek listája az alábbi:

#### Háztartási elektromos eszközök

Borotva, epilátor, konyhai elszívó, elektromos fogkefe, főző/sütő (beépített és szabadon álló), fűtő (hőszugárzó), mérleg (konyhai, személy), hajegyenestű, hajszárító, hajvágó, hűtőgép, fagyaszto (beépített és szabadon álló), kávéfőző, kenyérpírtó, kenyérsütő, konyhai kisgép (turmixgép, robotgép), mikrohullámú sütő, mosógép, szárító, mosogatógép (beépített és szabadon álló), olajsütő, porszívó, vasaló, vízfóráló, gőztisztító.

#### Szórakoztató elektronikai eszközök

DVD lejátszó/felvető (csak gyári merevlemezzel), blue ray lejátszó, media boks (a beépített merevlemez nélküli), hifi kiegészítők, hifi lejátszó, otthoni audio rendszer, otthoni házi mozi rendszer, projektor, rádió, rádiós magnó, set top box (jel-átalakító), televízió.

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

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

**2. Biztosítási esemény** Biztosított vagyon tárgy I.3. pont szerinti garanciális jellegű meghibásodásának bekövetkezése (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a kockázatviselési tartam alatt

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

#### II. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

A biztosítási szolgáltatás a Biztosított vagyon tárgyának a Biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett meghibásodása esetén a javítási/cseréi költségekre nyújt fedezetet, amely során a Biztosító megtéríti a Biztosított vagyon tárgy vagy annak bármely része megjavításának ésszerű költségeit a maximális biztosítási összegben belül. Amennyiben a Biztosított vagyon tárgy javítása meghaladná az ésszerű költséget, vagy ha javíthatatlan, biztosítja a Biztosított vagyon tárgy pótlását, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avulatlást.

A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztató eszközök esetében max. 500.000 Ft.

**Ésszerű javítási költség a vagyon tárgy károkori értéke.** A vagyon tárgy károkori értéke a szolgáltatás időpontjában a Biztosított vagyon tárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású), eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárlásakor értéke az avulatlást tényező figyelembe véve.

Az avulatlási tényező a Biztosított vagyon tárgy vásárlásakor értékére vetítve hávi

- 0% háztartási nagy és kisgép esetében
- 1% szórakoztató eszközök esetében.

#### Önrész

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

#### Várakozási idő

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

#### 2. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élőhangos, 24-órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia szolgáltatást működtet a kárrendezési pontban meghatározott telefonszámon.

Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- a meghibásodás/probléma azonosítása, segítség a probléma azonnali elhárításában,
- biztosítási esemény, tényleges meghibásodás, esetén intézkedés a javítás érdekében, kapcsolatfelvétel a javítást végző szervvel, időpont-egyeztetés,

- amennyiben a bejelentett esemény nem minősül biztosítási eseménynek, (pl. garanciaidőn belüli, vagy várakozási időn belüli meghibásodás) szervizek telefonszámainak, elérhetőségeinek megadása, azzal, hogy az igénybevett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosított terhelik.

#### 3. Meghibásodott vagyon tárgy szervizbe szállítása

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

#### III. KÁRRENDEZÉSI SZABÁLYOK

A káresemény után bekövetkezése, de legkésőbb a Biztosított tudomására jutása után haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül kell bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének, a 36 1 465 3780-as számon.

A meghibásodott vagyon tárgy jótállási jegyét (ha ez rendelkezésre áll), számláját, nyugtáját az igénybejelentéssel egyidejűleg a Biztosító Közreműködője részére át kell adni faxon vagy e-mailben.

Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a Biztosított neve, címe, kötvényszám, a Biztosított vagyon tárgy gyártmánya, típusa. A Biztosított köteles a biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.

A Biztosító megbizottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni. A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a szerviz a sértült/meghibásodott biztosított vagyon tárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli. Amennyiben a helyszíni javítás nem indokolt vagy nem lehetséges, a Biztosítottnak a Biztosító Közreműködőjétől kapott információk alapján a károsodott Biztosított vagyon tárgyat a szakszervizbe kell szállítani javítás céljából. A beszállítandó vagyon tárgy fogadását a Biztosító a bejelentést követő 5 munkanapon belül megszervezi a Biztosító közreműködője által megnevezett szervizben. A Biztosító a Biztosított vagyon tárgy javítása esetén a javítást a beszállítás illetve helyszíni szemle napjától számított 30 napon belül köteles teljesíteni

Amennyiben a Biztosított vagyon tárgyra szavatossági igény érvényesíthető, a Biztosító vállalja a szavatossági igény érvényesítésére irányuló eljárás lefolytatását, melynek eredményétől függetlenül meg a kárrendezési eljárás (a 30 napos kárrendezési határidő meghosszabbodik a szavatossági eljárás idejével). Amennyiben a javítás a fenti időszak alatt nem végezhető el alkatrészhiány miatt, a Biztosító köteles a vagyon tárgy káridőponti beszerzési értékét kifizetni.

A Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása esetében a Biztosított vagyon tárgyat saját maga is megjavíthatja, amely esetben a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítónak továbbítani. A számlának vagy az ahhoz kapcsolódó dokumentációnak (pl. munkalap) tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkadíjat, a javítás dátumát.

#### IV. KIZÁRÁSOK

A biztosítási fedezetet nem terjed ki:

- a) a biztosított vagyon tárgy nem rendeltetészerű (nem a kezelési és használati útmutató szerinti) használatából eredő meghibásodásokra,
- b) elhasználódásra, a rendeltetészerű használattal járó kopásra, üzembe-, újra üzembe helyezési-, rendszeres karbantartási-, beállítási-, ellenőrzési-, módosítási-, tisztítási vagy szervizköltségekre, valamint az ezekkel a tevékenységekkel összefüggésben bekövetkező károsodásokra,
- c) esztétikai elemekre és károsodásokra, melyek nem befolyásolják a biztosított vagyon tárgy használhatóságát, korrózióra, zárlatra, horpadásra és karcolásra,
- d) vállalkozói tulajdonban lévő vagyon tárgyra
- e) munkaanyagok, cserélhető, rövid élettartamú fogyasztási cikkek, mint pl. lámpák/izzók biztosítékok, fluoreszkáló csövek, elemek, porszívó porzsákok, szják, fogóeszközök – például akkumulátorok, továbbá szalagok – meghibásodására, károsodására,
- f) olyan kellékekre, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetészerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátortöltő, távirányítók, játékvázérítók,
- g) olyan tervezési, gyártási hibákra, amely miatt a gyártó a terméket javításra illetve cserére visszahívta,
- h) a biztosított vagyon tárgy olyan átalakításából, illetve olyan kiegészítő használatából eredő meghibásodására, amely nincs összhangban a gyártó ajánlásaival, valamint idegen tárgyak (amelyek a termék használatára szempontjából nem kívánatosak) termékbe való helyezéséből (erőtetéséből) eredő meghibásodásokra,
- i) a termékhez helytelenül csatlakoztatott elektromos, gáz vagy vízellátás, vagy jelkapcsolat hibája miatt, illetve ezen esetekben fellépő üzemzavar okán bekövetkező károokra,
- j) a szállítási során bekövetkezett károokra, szállítási költségeire,
- k) szoftver meghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károokra, közvetett veszteségekre,
- l) olyan hibákra, közvetlen veszteségekre, melyek közvetlenül vagy közvetve származnak bármely computer, adatfeldolgozó rendszer, mikrochip vagy hasonló berendezés, számítógép szoftver hibájából, dátum felismerési hibából, illetve adatvesztésből származó kárra,
- m) olyan károsodásokra, amelyek megtérülnek jogi követelés, szavatosság illetve más – gyártó, szállító, kereskedő, javító vagy más fél – által tett kötelezettségvállalás révén, és amelyek a biztosított vagyon tárgy vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály, vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
- n) olyan meghibásodásokra, melyeket a termék folyamatosan, vagy időszakosan éré külső hatás okoz, beleértve a házállat által okozott károsodást is,
- o) elemi károokra (tűz, robbanás, villámcsapás, vihar, földrengés),
- p) lopással-, rablással, vagy ezek kísérletével okozott károokra,
- q) a termék elvesztésére (pl. vízbe ejtése, más olyan helyre történő kerülése, ahonnan az a továbbiakban nem vehető ki), elhagyására, illetve elvesztésére,
- r) azon hibákra, melyek abból adódnak, hogy az eredeti hiba észlelését követően a terméket továbbra is használták,
- s) eldobott, lefoglalt, zár alá vett termékekre,
- t) külső kábelek, jeladók hibájára, elektromos csatlakozásra, töltőeszközre és vezetékekre, melyek nem szerkesztési részei a terméknek,
- u) bármely műsor-, kábel-, illetve internet szolgáltatás kimaradásából származó károokra,
- v) antennák, vevőegységek és ezekhez hasonló célokat szolgáló eszközök újra bekötési költségeire,
- w) pixelesedésre, gáz leengedésre és újratöltésre, valamint képernyő beégésre,
- x) a felmerült költségekre abban az esetben, amennyiben meghibásodás nem található, nem állapítható meg,
- y) a hibákra, melyek abból adódnak, hogy analóg jeladásról digitális jeladásra vált a szerződő/biztosított az adott termék esetében,

- z) közvetett veszteség bármilyen formájára, elmaradt haszonra, a biztosított termék által okozott károka (következmenyi károk),  
aa) a megjavított, pótoltt termék (piaci) értékcsökkenésére.  
bb) balesetből eredő meghibásodásra, valamint olyan hibákra, amelyek a Biztosított önhibájából keletkeznek, azaz a Biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amely következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik,  
cc) a szépséghibás, outletben forgalmazott, csökkentett garanciával rendelkező termékekre,  
dd) külföldi székhelyű társaság által fenntartott web shop-ból vásárolt készülékekre,  
ee) a hivatalos márkaképviselő Magyarországon nem rendelkező gyártók által forgalmazott termékekre  
ff) azon javításokra, melyeket nem a Biztosító Közreműködője által jóváhagyott szervizek végeztek.

## OtthonSOS Garancia Extra Biztosítás

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS GARANCIA EXTRA BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** biztosító a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettiséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén, biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **OtthonSOS Garancia Extra** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

#### I. FOGALMAK:

1. Biztosított vagyontárgy: **OtthonSOS Garancia Alap** biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett **elektromos háztartási és szórakoztató eszközök** valamint

a Biztosított tulajdonában lévő, magáncélú felhasználású, a tételes listában szereplő hordozható számítástechnikai eszközök, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

- o újkori vásárlása Magyarországon történt,
- o vásárlásakor értéke eléri a 20 000Ft-ot, de nem haladja meg a 200.000 Ft-ot\*
- o kora (a vásárlás napjától számítva) nem több mint 24 hónap,
- o a gyártó/ forgalmazó/ eladó garanciája vagy szavatossága már nincs érvényben (kivéve törés, beázás esetében)
- o megőrzött hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

\*a vásárlásakor értéklimitet meghaladó készülékek vásárlásakor értékét a limitértéken veszi figyelembe a Biztosító.

A biztosítható készülékek listája az alábbi:

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

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

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

**2. Biztosítási esemény** a kockázatviselés tartam alatt bekövetkező a Biztosított vagyontárgy OtthonSOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett I.3. pont szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) vagy jelen különös feltételek I.3. pont szerinti véletlenszerű meghibásodása.

**3. Véletlenszerű károsodás:** a Biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amely következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik.

#### II. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

A biztosítási szolgáltatás a Biztosított vagyontárgyaknak a Biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett meghibásodása, rongálódása esetén a javítási/cseréi költségekre nyújt fedezetet, amely során a Biztosító megtéríti a Biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának ésszerű költségeit a maximális biztosítási összegben belül. Amennyiben a Biztosított vagyontárgy javítása meghaladná az ésszerű költséget, vagy ha javíthatatlan, biztosítja a Biztosított vagyontárgy pótlását, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avullatást.

A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztató eszközök esetében max. 500.000 Ft, a Hordozható számítástechnikai eszközök esetében max. 200.000,- Ft.

**Ésszerű javítási költség a vagyontárgy kárkörü értéke.** A vagyontárgy kárkörü értéke a szolgáltatás időpontjában a Biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású), eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárlásakor értéke az avullatási tényező figyelembe véve.

Az avullatási tényező a Biztosított vagyontárgy vásárlásakor értékére vetítve havi

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

#### Önrész

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

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

#### Várakozási idő

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

#### 2. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élőhangos, 24-órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia szolgáltatást működtet a kárrendezés pontban meghatározott telefonszámon.

Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

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

#### 3. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

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

#### 4. Teljesítési korlát

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

#### III. KÁRRENDEZÉSI SZABÁLYOK

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

#### IV. KIZÁRÁSOK

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

#### Függelék:

##### A rész Adatkezelési tájékoztató

##### B rész Panaszkezelési eljárás

#### A) Adatkezelési tájékoztató

##### Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

**postai címe:** 1132 Budapest, Váci út 36-38.

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

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

#### Általános fogalmak

- 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;





- 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;
- 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 adatfelvételkor, 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 (sínpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (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, ideértve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is,
- b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett 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 kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti.

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

Társaságunk az e célból végzett megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti. Ha az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér és társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt. Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított 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 érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megihatalásával 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 köztöte 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 panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

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

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

## VI.

### A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatokat és a biztosítási titoknak minősülő információkat kizárólag társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, megbízott biztosításközvetítői, illetve a társaságunk részére külön szerződés alapján adatfeldolgozást 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 mentése napi rendszerességű. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet folytonosságával terrel.

## 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 adatait hozzáférést kapjon.
- **Helyesbítés** – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.
- **Törlés** – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:
  - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
  - b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;
  - c) Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdekekre alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszabály 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 Információs Szabadság 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 személyekhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

### B) Panaszkezelési eljárás

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

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

Abban az esetben, ha nem sikerül a 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 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 eljárásról – a következő eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.