

A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A) Ügyfél-tájékoztató rész

Tisztelt Partnerünk!

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

- a bejelentéseivel és panaszával foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezésre álló fórumokról,
- felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
- megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb 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 támogatást útmutatást talál a www.mvmnext.hu vagy a www.mvmbiztositas.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma az Általános szerződési feltételek IV. pontjában található.

3. A Biztosító főbb adatai:

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

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

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

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

A Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő jutalékot kap.

Biztosító közreműködője:

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

4. A Közvetítő személyére vonatkozó információk:

A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatban az egyes Biztosítottak és a Biztosító közötti biztosítási jogviszony létrehozásával kapcsolatos 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-keresese/kozvetitok-keresese>

A Biztosító és a Közvetítő semmilyen befolyással nem rendelkeznek egymásban.

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

A Közvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

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

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

A Közvetítő a Szerződő és a Biztosító között megkötött csoportos biztosítási szerződés alapján értékesített valamennyi **Otthon SOS, Úton SOS és MVM Otthon Digitális Védelem** termék terjesztésére jogosult. A Biztosítóval kötött megállapodás alapján a Közvetítő jogosult a Biztosító nevében létrehozni a Biztosított csatlakozásával létrejövő biztosítási jogviszonyt.

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

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

6. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben telefonon tett nyilatkozattal vagy online csatlakozzik a biztosításhoz, 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 (ugyfelszolgalat@mvm.hu) jogosult indoklás nélkül azonnali hatállyal felmondani a szerződést. E 14 napos határidőn belül a biztosítási szerződés teljesítése (esetleges kárigényének rendezése) nem kezdhető meg. Amennyiben e határidőn belül az Ön részére esetlegesen az Ön által előzetesen jóváhagyott módon szolgáltatást nyújtott a Biztosító, jogosult a biztosítási díj arányos részét megtartani a szerződés felmondásáig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni.

7. Egyéb rendelkezések

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

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

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

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

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

8. Elévülési idő

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

9. Kapcsolattartási forma

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

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

10. Termékösszetétel

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

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

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

Az egyes csomagok összetételét az alábbi táblázat mutatja be:

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

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

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

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. Fogalmak:

- Biztosítási esemény:** a Különös biztosítási feltételekben meghatározott, a Biztosított épületben, az ott használt eszközökben, a Biztosított bankkártyájával, okmányaival és a Biztosított épülethez tartozó kulcsokkal vagy a Biztosított gépjárművel előforduló, a Biztosítási szerződési feltételek szerinti meghibásodások és egyéb károsító események mint kockázati események.
- Biztosító:** a Europ Assistance S.A. a francia biztosításfelügyelet által nyilvántartásba vett, a bizto-

sítási 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 ir. fióktelepén, a Europ Assistance S.A. Irish Branch-en (székhely: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország, cg.: 907089) keresztül, határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét – továbbiakban EAIB vagy Biztosító.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Kockázatviselés kezdő időpontja:

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

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

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

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

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

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

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

- A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosított a Szerződő erre kijelölt ügyfélszolgálati irodáiban a csatlakozási nyilatkozatot elektronikus vagy az aktuálisan elérhető egyéb módon történő kitöltésével, a Közvetítő call centeres ügyfélszolgálatán, telefonon szóban tett nyilatkozatban, vagy a Szerződő honlapján online módon tett csatlakozási nyilatkozat által kérheti a biztosítás hatályának rá való kiterjesztését. A Biztosított a kockázatviselés kezdőnapjától fogva jogosult a biztosítási szolgáltatásokra. Csatlakozni valamely, a Biztosító portfólió-összetételében önállóan elérhető terméknek megjelölt fedezethez (a termékportfólióban Ö előtaggal jelölt biztosítási termékek) vagy valamely csomagként megjelölt összetett fedezethez (a termékportfólióban CS előtaggal jelölt biztosítási

termékek) lehetséges. Abban az esetben, ha a Biztosított az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy valamely CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozott, a további K előtaggal jelölt kiegészítő biztosításokhoz is csatlakozhat, ideértve azokat is, amelyek egyebekben önálló fedezetként nem érhetők el. Az önállóan el nem érhető kiegészítő biztosításként megjelölt fedezethez való csatlakozás csak abban az esetben lehetséges, ha a Biztosított korábban az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozott, de legalább a kiegészítő biztosításhoz való csatlakozással egyidejűleg az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozik. A kiegészítő biztosításokhoz való csatlakozás szempontjából a CS előtaggal rendelkező termékekkel azonos érvényűnek számít az is, ha a Biztosított korábban az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozott, de legalább a kiegészítő biztosításhoz való csatlakozással egyidejűleg az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozik. A kiegészítő biztosításokhoz való csatlakozás szempontjából a CS előtaggal rendelkező termékekkel azonos érvényűnek számít az is, ha a Biztosított korábban az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozott, de legalább a kiegészítő biztosításhoz való csatlakozással egyidejűleg az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozik. A kiegészítő biztosításokhoz való csatlakozás szempontjából a CS előtaggal rendelkező termékekkel azonos érvényűnek számít az is, ha a Biztosított korábban az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozott, de legalább a kiegészítő biztosításhoz való csatlakozással egyidejűleg az Otthon SOS Komfort módozathoz vagy CS előtaggal rendelkező termékhez csatlakozik.

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

- A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, az aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződés számlakiállítás szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megkülönböztető számlában vagy számlákban megnevezett teljes teljesítési időszakot jelenti. Amennyiben a Biztosított valamely biztosítási csomaghoz (a termékportfólióban CS előtaggal jelölt biztosítási termékek) csatlakozott, a csatlakozás visszavonása a teljes csomagra vonatkozik. Amennyiben a Biztosított önállóan elérhető biztosítási fedezethez vagy csomaghoz való csatlakozás mellett kiegészítő biztosításhoz is csatlakozott, a csatlakozás visszavonása a Biztosított választása szerint vonatkozik a kiegészítő biztosításra is, amennyiben a kiegészítő biztosítás önálló termékként is elérhető a csatlakozás visszavonásának időpontjában. Önállóan el nem érhető kiegészítő biztosítás esetében a csatlakozás visszavonása a kiegészítő biztosítást is automatikusan megszünteti.
- 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 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 válik, 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.
- Amennyiben a Biztosított a biztosítási díj vonatkozásában a Biztosító vagy a Szerződő mindenkor kedvezményprogramjai szerinti kedvezményben részesült, a kedvezményes biztosítási díjra mindaddig jogosult, amíg az adott kedvezményprogram szerinti feltételeket teljesíti. Amennyiben a kedvezményre való jogosultság megszűnik, azt a Biztosított jelezni köteles, és a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezelvényre, hanem a biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint. A Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy a biztosítási jogviszony időtartama alatt a kedvezményre való jogosultság érdekében igazolást kérjen be a Biztosítottól, ideértve annak a jogviszonynak az igazolását, amelyre való tekintettel a kedvezményben részesült (pl. munkáltatói igazolás). Amennyiben a Biztosított a kért igazolást nem nyújtja be a Biztosító részére, a Biztosító fenntartja a jogot, hogy a kedvezményt visszavonja. Amennyiben a Biztosított önálló módozatként is elérhető kiegészítő biztosítással rendelkezik, és a kiegészítő biztosítás hatálya alatt az annak alapjául szolgáló, a II.1. pont szerinti albiztosítás bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a kiegészítő biztosítás díjkezelvényére, hanem a kiegészítő biztosítás önálló módozata biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint.

III. A Biztosított közlési és változásbejelentési kötelezettsége

- 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, és köteles ezek változását jelezni a kockázatviselés tartama alatt, a változástól számított 15 napon belül. Amennyiben a Biztosított díjkezelvényben részesül, haladéktalanul köteles jelezni, ha a kedvezményre jogosító feltételek megváltoztak, vagy azok már nem teljesülnek.
- 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.
- Ha a Biztosító csak a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat megtétele után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, akkor az adott Biztosított vonatkozásában a csatlakozási nyilatkozat megtételével létrejött biztosítási jogviszonyt 30 napra írásban felmondhatja.

IV. Általános bejelentési szabályok a biztosítási esemény bekövetkezése esetében

- Biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínéről haladéktalanul értesíteni a Biztosítót a Biztosító közreműködője által működtetett asszisztencia-központban keresztül a következő, 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: +36 1 465 3780. Az OtthonSOS Digitális Védelem biztosítás bármely módozata szerint bekövetkezett biztosítási esemény bejelentésére szolgáló 24 órán keresztül elérhető telefonszám a következő: +36 1 465 3689

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

- A Biztosított a kockázatviselés fennállásának igazolásához és a biztosítási szolgáltatás megszervezéséhez szükséges alábbi adatokat köteles megadni az asszisztencia-központnak:

- telefonos elérhetőség,
- természetes személyazonosító adatok,
- az egyes Különös biztosítási feltételekben nevesített egyéb, a bekövetkezett biztosítási esemény alapján szükségesnek ítélt adatok.

- A Biztosító a vészhelyzeti bejelentés beérkezésekor haladéktalanul, egyéb esetekben a Különös Biztosítási Feltételek szerinti időben köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését.

- A Biztosított köteles a fedezet, jogalap és összecszerűség megállapításához szükséges felvilágosítást megadni, és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését. A Biztosító harmadik féllel szembeni követeléseinek érvényesítéséhez a Biztosított köteles – az ehhez szükséges – rendelkezésére álló dokumentumokat a Biztosító rendelkezésére bocsátani.

- A számlával igazolt költségek megtérítése a fedezet, jogalap és összecszerűség megállapításához szükséges dokumentumoknak az asszisztencia-központba történő benyújtása utáni 15 napon belül esedékes. Az asszisztencia-központ címe: Europ Assistance Magyarország Kft., 1132 Budapest, Váci út 36–38.

- A Biztosított köteles a tőle elvárható módon a kárt nyhíteni. A felek megállapodhatnak a Biztosított kárenyhítéssel kapcsolatban teendőben az asszisztencia-központ által tett javaslatok formájában.

V. Szankciós klauzula

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

VI. Mentésülés

- A Biztosított mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen

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

VII. Elévülés

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

VIII. Alkalmazandó jog, vitarendezés

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

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

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

- A biztosítási szerződés alanyai szerződéses nyilatkozataikat az alábbiakban meghatározott módon és formában tehetik meg, azok csak ilyen alakban érvényesek:

- a Közvetítő vagy a Biztosító magyarországi címére megküldött és aláírt postai levél,
- a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött, szkennelt és aláírással ellátott okirat,
- a Közvetítő vagy a Biztosító székhelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
- a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett telefonszámon megtett nyilatkozat,
- a Biztosító által a Biztosított által megadott e-mail címre vagy egyéb értesítési címre küldött e-mailbe vagy egyéb írásbeli dokumentumba foglalt üzenet. A Biztosító és a Szerződő által küldött nyilatkozat aláírás és pecsét nélkül is érvényes.

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

- A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket az Általános szerződési feltételek és a Különös biztosítási feltételek tartalmazzák.

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

- A szerződő Felek a biztosítási szerződés felmondását tartalmazó nyilatkozatukat írásban kötelesek megtenni. Írásban megtett nyilatkozatnak tekinthető a nyilatkozó személy részéről aláírt azon nyilatkozat is, melyet postai úton vagy elektronikus úton továbbított szkennelt okirat formájában továbbítanak a Felek által megadott elérhetőségekre. A Biztosított részére e-mail abban az esetben küldhető, ha hozzájárult az e-mailben történő kommunikációhoz, és az erre szolgáló e-mail címet megjelölte a csatlakozás során vagy azt követően.

Postai úton tértivevényes történő közlés esetében kézbesítettnek kell tekinteni a felek által küldött jognyilatkozatot, ha annak átvételét a címzett megtagadta, vagy ha a küldemény a címzett – a Biz-

tosítottak történő küldés esetében a Biztosított Biztosító által nyilvántartott – címéről „ismeretlen helyre költözött” vagy „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza. Kézbesítettnek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.

5. Amennyiben a Biztosított a Biztosítóval, Szerződővel való kapcsolattartás során az e-mailben történő kapcsolattartást választotta, a Biztosított részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződés módosítási értesítés is e-mailben kerül kiküldésre. Az e-mailben küldött értesítés az el-küldés napján tekintendő közöltnek a Biztosítóval.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KOMFORT BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

I. Vészhelyzeti biztosítás

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

Példák a vészhelyzetre:

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

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

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

2. A szolgáltatás

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

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

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

A Biztosító a vészelhárítási 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.

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

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

- 3.1. A Biztosítottnak a vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítónak az asszisztencia-központon keresztül. Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított az alábbi figyelembevételére köteles: Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészelhárítási 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 veszélyhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a Biztosított a helyszínen, számla ellenében köteles kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító az ügyfelet a közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján vállalja, hogy a költségeket maga fedezi.

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

3.2. Időgarancia

A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor a bejelentéstől számított 4 órán belül a helyszínre küldi a segélyszolgálatot (a megfelelő szakiparost). Amennyiben ez nem történik meg, a Biztosító a Biztosított felszólítására 5000 forint összegű kötbért köteles fizetni a Biztosítottnak, kivéve, ha

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

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

4. Kizárások, mentesülés

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

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

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

Az ajánlás folyamata a következő:

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

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

A Szakiparos-ajánlási szolgáltatást a Biztosított a szerződés időtartama alatt számbeli korlátozás nélkül bármikor igénybe veheti.

II. Túlfeszültség-biztosítás

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

2. A biztosítási szolgáltatás

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

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

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

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

4. Kizárások

A biztosítás nem vonatkozik:

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

III. Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék-leolvadás biztosítás

1. **Biztosítási esemény:** A Biztosított épületben levő fagyasztószekrényben, mélyhűtőládában 0 °C hőmérséklet alatt tartott 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.

2. A biztosítási szolgáltatás

- 2.1. A biztosítás keretében a Biztosító biztosítási összeget térít. A Biztosító a károsodott élelmiszer kiskereskedelmi beszerzési árát, de legfeljebb bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összeget biztosítási eseményenként.
- 2.2. A Fagyasztóleolvadás-biztosítás szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban vehető igénybe, esetenként bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összeghatárig.

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

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

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

4. Kizárások

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

IV. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás

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

2. A biztosítási szolgáltatás

2.1. A biztosítás keretében a Biztosító biztosítási összeget térít. A Biztosító a csőtörésben elfolyt víz értékét és a kapcsolódó csatornahasználati díjak összegét téríti meg legfeljebb bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összegig biztosítási eseményenként.

2.2. A csőtörés esetén elfolyt víz megtérítése szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban vehető igénybe, eseményenként maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint összeghatárig.

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

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

- a csőtörés tényének igazolása (a csőtörés ténye igazolható a csőtörésre vonatkozó javítási számla másolatának vagy az illetékes szolgáltató vagy egyéb szervezet által kiállított, a csőtörésre vonatkozó kárszemle-dokumentum másolatának a Biztosító részére történő megküldésével;
- az elfolyt víz miatti többletfogyasztásnak, a többlet tényének és mértékének, valamint a köbméterenkénti árnak az igazolása (amely körülmények igazolhatók a közműszolgáltató - a területileg illetékes vízszolgáltató – által kiállított igazolás másolatának a Biztosító részére történő megküldésével).

4. Kizárások

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbiakra:

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

V. Besurranás, trükkös lopás biztosítás

1. Biztosítási események az alábbiak:

1.1. Besurranás, trükkös lopás

Biztosítási esemény az általános háztartási ingóság vagyonsoportba tartozó vagyontárgyak eltulajdonítása oly módon, hogy az elkövető

- nyitva hagyott nyílászárón keresztül vagy
- a Biztosított megtévesztésével, kitalált indokkal, jut be a Biztosított épületbe, amelyben eközben otthon tartózkodnak.

1.2. Kórházi lopás

Biztosítási eseménynek minősül, ha a Biztosított kórházi ellátása idején és helyén a Biztosított általános háztartási ingóság vagyonsoportba tartozó vagyontárgyait jogtalanul eltulajdonítják.

1.3. Iskolai lopás

Biztosítási esemény a Biztosított 6–15 éves korú gyermeké(ie)nek iskolai tartózkodása idején és helyén bekövetkezett, általános háztartási ingóság vagyonsoportba tartozó, biztosított vagyontárgyaira elkövetett lopással okozott kár.

1.4. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

1.4.1. Általános háztartási ingóság

Általános háztartási ingóság mindazon vagyontárgyak összessége, melyek egy háztartásban általánosan előfordulnak, a Biztosítottak személyes használatára, fogyasztására szolgálnak, így különösen például:

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

1.4.2. Gyermek: a Biztosított gyermeke, nevelt vagy örökbefogadott gyermeke.

2. A biztosítási szolgáltatás

2.1. A Biztosító megtéríti az eltulajdonított vagyontárgyak használt értékét maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint értékben, készpénz esetén 50.000 Ft, azaz ötvenezer forint értékben. A készpénz térítési értéke a 100.000,- Ft összegű biztosítási összegbe értened.

Ha a vagyontárgy beszerzési értéke és a beszerzés időpontja az újkori beszerzést igazoló, a Biztosított nevére szóló eredeti számlával nem igazolt, a Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy az általa – az azonos alapfunkciót ellátó átlagos minőségű dolog átlagos magyarországi egyéves használt értékének alapján – meghatározott összeget (továbbiakban: átlagos használt érték) vegye figyelembe a térítés megállapításakor. A használt érték összegét a Biztosító jogosult meghatározni.

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

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

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

- A Biztosított által tett rendőrségi bejelentés másolata és a benyújtás igazolása,
- a biztosítási esemény bekövetkezési körülményeinek és következményeinek tisztázásához szükséges, illetőleg azt elősegítő dokumentumok (a Biztosított és a biztosítási eseménnyel érintett, arról információkkal rendelkező más személy nyilatkozata a biztosítási esemény körülményeiről),

- a kártérítési (szolgáltatási) igényt alátámasztó dokumentumok, számlák, számviteli bizonylatok, szakvélemények, jegyzőkönyvek, fényképek, egyéb, a kártérítési összeg megállapításához szükséges adatok.

3.2. Rendőrségi bejelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a lopás biztosítási eseményekről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; az eltulajdonított vagyontárgyak leírása).

VI. Szabadban tárolt vagyontárgyak biztosítása

1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül, ha

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

2. A biztosítási szolgáltatás

2.1. A Biztosító megtéríti az eltulajdonított vagyontárgyak használt értékét, illetve a vandalizmussal okozott kár helyreállítási költségét összesen maximum bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forint értékben.

2.2. Ha a vagyontárgy beszerzési értéke és a beszerzés időpontja az újkori beszerzést igazoló, a Biztosított nevére szóló eredeti számlával nem igazolt, a Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy az általa – az azonos alapfunkciót ellátó átlagos minőségű dolog átlagos magyarországi egyéves használt értékének alapján – meghatározott összeget (továbbiakban: átlagos használt érték) vegye figyelembe a térítés megállapításakor. A használt érték összegét a Biztosító jogosult meghatározni.

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

3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

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

- A Biztosított által tett rendőrségi bejelentés másolata és a benyújtás igazolása, a lopás, vandalizmus miatt a biztosítási esemény igazolása érdekében rendőrségi bejelentést köteles tenni, amely bejelentést köteles a Biztosító részére megküldeni
- a biztosítási esemény bekövetkezési körülményeinek és következményeinek tisztázásához szükséges, illetőleg azt elősegítő dokumentumok (a Biztosított és a biztosítási eseménnyel érintett, arról információkkal rendelkező más személy nyilatkozata a biztosítási esemény körülményeiről),
- a kártérítési (szolgáltatási) igényt alátámasztó dokumentumok, számlák, számviteli bizonylatok, szakvélemények, jegyzőkönyvek, fényképek, egyéb, a kártérítési összeg megállapításához szükséges adatok.

3.2. Rendőrségi bejelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a lopás és vandalizmus biztosítási eseményekről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; az eltulajdonított vagyontárgyak leírása, a rongálás leírása, a megrongált vagyontárgyak megnevezése, leírása).

4. Kizárás

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

VII. Bankkártya, okmányok és kulcsok pótlása

1. A biztosítási esemény

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

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

- 1.2.1. Bankkártya: a Biztosított nevére kibocsátott betéti vagy hitelkártya.
- 1.2.2. Lopás: a biztosított vagyontárgy harmadik személy általi jogtalan eltulajdonítása a jelen pont szerinti feltételekkel. A lopás abban az esetben minősül biztosítási eseménynek, ha a biztosított vagyontárgyat (i) dolog elleni erőszakkal (a megőrzésre szolgáló zár vagy készülék nem rendeltetéseszerű felnyitása útján, pl. betöréssel, zártöréssel, gépjármű csomagterének feltörésével) vagy (ii) zsebtolvajlás útján tulajdonítják el.
- 1.2.3. Rablás: ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyontárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszi(ke) el a Biztosítottól, hogy ebből ellene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi(ke). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.
- 1.2.4. Elvesztésnek minősül a biztosított vagyontárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felrögzített esemény folytán,

vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyontárgy elejtése.

- 1.3. A jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgyak a következők:
- a) a Biztosított – Magyarország területén hatósági engedéllyel működő banknál vezetett – lakossági folyószámlájához, hitelszámlájához kapcsolódó bankkártya;
 - b) a Biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a Biztosított gépjárművének forgalmi engedélye;
 - c) a Biztosított kulcsai (egyéb egyenértékű eszközök), melyek a Biztosítottal kötött energia-szolgáltatási szerződésben megjelölt és csatlakozási nyilatkozaton is feltüntetett fogyasztási hely aijóinak nyitására/zárására szolgálnak.

2. A biztosítási szolgáltatás

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

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

3. A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata

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

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

4. Kizárások

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

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

5. Mentésülés

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

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KOMFORT PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

1. Biztosítási esemény

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

1.2. Kiterjesztett garancia: Biztosítási eseménynek minősül a biztosított épülethez tartozó, az épületen vagy a biztosított épület által elfoglalt telken elhelyezett, műszaki, hatósági és jogszabályi előírásoknak és szabványoknak megfelelően rögzített és karbantartott klímaberendezés, napkollektorok és napelemek, azaz a napelemek a kiegészítő egységekkel és az inverter, amennyiben megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

- a Biztosított nevére kiállított számlával vagy egyéb hitelet érdemi dokumentummal (pl. vállalkozási szerződés, műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv) igazolt újkor vásárlása/beépítése Magyarországon történt,
- kora (a beépítés napjától számítva) maximum:

 - klímaberendezés esetén 7 év,
 - napkollektor, napelem, hőszivattyú esetén 15 év,

- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó jótállása már nincs rá érvényben (kiterjesztett garancia-biztosítási esemény bekövetkezése esetében)
- megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla áll róla rendelkezésre.

1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

Biztosított vagyontárgyak/készülékek: a biztosított épületben magáncélú felhasználásban lévő

- klíma beltéri és kültéri egysége,
- hőszivattyú beltéri és kültéri egysége,
- napkollektorok és
- napelemrendszer, azaz a napelemek a kiegészítő egységekkel és az inverter,
- amennyiben megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- a Biztosított nevére kiállított számlával vagy egyéb hitelet érdemi dokumentummal (pl. vállalkozási szerződés, műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv) igazolt újkor vásárlása/beépítése Magyarországon történt,
- kora (a beépítés napjától számítva) maximum:

 - klímaberendezés esetén 7 év,
 - napkollektor, napelem, hőszivattyú esetén 15 év,

- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó jótállása már nincs rá érvényben (kiterjesztett garancia-biztosítási esemény bekövetkezése esetében)
- megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla áll róla rendelkezésre.

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

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

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

2. A biztosítási szolgáltatás

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

2.3. Javítási /kártalanítási szolgáltatás

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

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

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

A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

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

2.4. Biztosítási szolgáltatás felső határa

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

2.5. Önrész

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

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

3. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

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

4. Kizárások

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbi esetekre:

- a. a napelem idő múlásával bekövetkező természetes és irreverzibilis hatásfokgyengülése, a napkollektor puffertartályára,
- b. a napkollektor puffertartályára,
- c. anyaghibákra visszavezethető meghibásodásokra,
- d. klíma, hőszivattyú üzemi gáz, (hűtőközeg) kompresszorolaj elszívására/elszökésére,
- e. vízkő okozta károkra,
- f. a klíma/hőszivattyú csapágyának meghibásodására,
- g. a hőszivattyú inverterében túlmelegedés okozta károkra,
- h. bármely, hatályban lévő törvény, egyéb jogszabály szerint előírt kötelező készülék-cseréire,

- i. a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélküli kialakítására,
- j. általában arra az esetre, ha a készülék műszaki és biztonságtechnikai szempontból nem felel meg az előírásoknak,
- k. háború, harci cselekmények, idegen hatalom ellenséges cselekményei, terrorcselekmények, polgárháború, lázadás, forradalom, tüntetés, felvonulás, sztrájk, munkahelyi rendbontás, zavargások során okozott vagy ezen eseményekkel összefüggésben felmerülő károokra. (A biztosítás szempontjából terrorcselekménynek minősül különösen az olyan erőszakos, erőszakkal fenyegető, az emberi életre, a materiális, immateriális javakra vagy az infrastruktúrára veszélyes cselekmény, amely vagy politikai, vallási, ideológiai, etnikai célok mellett foglal állást vagy valamely kormány befolyásolására vagy a társadalomban, illetve annak egy részében való félelemkeltésre irányul, illetve arra alkalmas.),
- l. ha a kár nukleáris energia, ionizáló sugárzás károsító hatásának, annak betudható eseményekkel összefüggésben következnek be,
- m. olyan kárra, amely gyártási, technológiai hibára (pl. hibás kivitelezés, tervezési hiányosság stb.) vezethető vissza,
- n. az építés, valamint az építési engedélyhez kötött bővítés, átépítés alatt álló épületeket és épületrészeket, vagy ezekben tárolt ingóságokat érintő káreseményekre.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GÁZSZERVIZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

1. Biztosítási esemény

- 1.1. Biztosítási esemény a biztosított vagyontárgy kockázatviselés tartama alatti, előre nem látható tartós – nem külső behatásra történő – mechanikai, elektromos, elektronikus meghibásodása, amelynek következtében az részben vagy egészen működésképtelenné vált.
- 1.2. **A Biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak**
 - 1.2.1. **Biztosított vagyontárgyak:** a biztosított épületben magáncélú felhasználásban lévő, lent felsorolt gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékek, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
 - a Biztosított nevére kiállított számlával igazolt újkori vásárlása Magyarországon történt,
 - vásárláskori értéke eléri a bruttó 20.000 Ft-ot,
 - kora (a vásárlás napjától számítva) nem több, mint 15 év,
 - a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
 - a gyártó, forgalmazó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben,
 - megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre,
 - az alábbi kategóriák valamelyikébe tartozik: (i) Konvektorok, (ii) Átfolyós vízmelegítők, (iii) Falilálló fűtő- és kombi kazánok, (iv) Kondenzációs kazánok.
 - 1.2.2. ***Észszerű javítási költség:** a meghibásodott vagyontárgy gazdaságos javításához feltétlenül szükséges anyagok, alkatrészek és munkadíjak költsége, amelyek maximuma a biztosított vagyontárgy káridőpontri új értékéig** terjedhet.
 - 1.2.3. ****Káridőpontri új érték:** (biztosítási összeg): a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárgyval megegyező tulajdonságokkal rendelkező (használt gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori érték.
 - 1.2.4. *****Gazdaságosan javítható:** A biztosított vagyontárgy javítása akkor tekinthető gazdaságosnak, ha a szerviz által előre megállapított javítási költség (anyagköltség + munkadíj) nem haladja meg az észszerű javítási költséget.

2. A biztosítási szolgáltatás

- 2.1. A Biztosító biztosítási esemény bekövetkezése esetében vállalja, hogy megszervezi a Biztosított vagyontárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összeghatárán belül, illetve amennyiben a vagyontárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összeghatárán belül.
 - 2.2. A Biztosító nem biztosítási esemény bekövetkezése esetében (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időszakon belüli meghibásodás) vállalja a szerviz telefonos számainak, elérhetőségeinek megadását, valamint időpont-egyeztetést azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költsége nem a Biztosítottot terheli.
- 2.3. **Javítási/kártalanítási szolgáltatás**
Amennyiben a biztosított épületben valamilyen hirtelen fellépő hiba folytán nincs fűtés vagy nincs gázüzemű készülékből származó meleg víz, és a helyszínre érkező szakember megállapítja, hogy a gázkészülék szabályosan, évente átvizsgálásra került, és amennyiben az nem a Biztosított önhibájából vált használhatatlanná, a hiba elhárítását maximum bruttó 300.000 Ft, azaz háromszáz-ezer 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 helyszínre 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 valamely hiba, amennyiben a hibajelenség megállapításával járó karbantartási vizsgálatról számított egy éven belül a hibával érintett eszköz karbantartási átvizsgálása elmaradt.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GÁZŐRZŐK BIZTOSÍTÁSHOZ

2.4. A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

- **Javítási szolgáltatásként** a Biztosító megtéríti a biztosított termék vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit*. A Biztosító nem kötelezhető e szolgáltatásra, amennyiben a javítási költségek a káridőponti új értékével** meghaladják, vagy a vagyontárgy javítása műszakilag nem lehetséges,
- **Kártalanítási szolgáltatás:** A Biztosító a károsodott vagyontárgy javításának lehetetlensége vagy gazdaságtalansága esetén*** kártalanítást fizet, amelynek összege megegyezik a biztosított vagyontárgy káridőponti új értékével**, de maximum bruttó 300 000 Ft összeghatárig. A fenti lehetőségek közül a Biztosító saját hatáskörében választ a rendelkezésére álló információk alapján.

2.5. A biztosítási szolgáltatás felső határa

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

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

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

3. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

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

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

4. Kizárások

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbi esetekre:

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

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

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

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

1. Gázkészülék karbantartási asszisztencia szolgáltatás

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

2. Részletes szolgáltatási tartalom

Gázkészülék-karbantartás műszaki tartalma

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

2.1. Konvektorok

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

2.2. Átfolyós vízmelegítők

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

2.3. Fali/álló fűtő- és kombi kazánok

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

2.4. Kondenzációs kazánok

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

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

A műszaki tartalom 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 1500 Ft értékig tartalmazza, az ezen felüli összeget a Biztosított a helyszínen köteles a Biztosító közreműködője által küldött szakember részére megfizetni.

3. A földgázellátásról szóló törvény (Get.) szerint a gázüzemű felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartása az adott ingatlan tulajdonosának kötelessége, ennek megfelelően köteles gondoskodni annak rendszeres karbantartásáról, javításáról és szükség szerinti cseréjéről. A Get. szerint a fogyasztói főelzáró karbantartása és javítása, valamint az egyetemes szolgáltatásra

jogosult felhasználók tekintetében – igénybejelentés esetén – a csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálata a földgázelosztó kötelessége, saját költségén.

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

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

5. **Szolgáltatási korlát:** A Biztosított a kockázatviselési 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.

6. Részkarbantartás

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

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

7. Kizárások

A Biztosító nem vállalja az alábbi készülékek karbantartását:

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

8. A szolgáltatás megszervezése

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

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

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

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

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

1. Biztosítási esemény

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

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

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

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

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

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

1.2.3. A biztosítható készülékek listája az alábbi:

Háztartási elektromos eszközök

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

Szórakoztatóelektronikai eszközök

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

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

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

1.2.4. **Észszerű javítási költség: a vagyontárgy 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 vásárláskori értéke az avullatási tényezőt figyelembe véve.

Az avullatási tényező a biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi

- 0% háztartási nagy- és kisgépek esetében,
- 1% szórakoztatóeszközök esetében.

2. A Biztosító szolgáltatása

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

2.2. A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök esetében bruttó 500.000 Ft.

2.3. Önrész

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

2.4. Várakozási idő

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

2.5. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élő hangos, 24 órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciatszolgáltatást 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), szolgálatok telefonszámainak, elérhetőségeinek megadása, azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosított terhelik.

2.6. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

- 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközök 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 szállítás költségeit a biztosítási összeg erejéig átvállalja.

3. Kárrendezési szabályok

3.1. A káreseményt annak bekövetkezése, de legkésőbb a Biztosított tudomására jutása után haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül kell bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének. A meghibásodott vagyontárgy jótállási jegyét (ha ez rendelkezésre áll), számláját, nyugtáját az igénybejelentéssel egyidejűleg a Biztosító Közreműködője részére meg kell küldeni e-mailben vagy egyéb (pl. postai) úton.

3.2. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.

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

- 3.4. Amennyiben a biztosított vagyontárgyra szavatossági igény érvényesíthető, a Biztosító vállalja a szavatossági igény érvényesítésére irányuló eljárás lefolytatását, melynek eredményétől függően kezdődhet meg a kárrendezési eljárás (a 30 napos kárrendezési határidő meghosszabbodik a szavatossági eljárás idejével). Amennyiben a javítás a fenti időszak alatt nem végezhető el alkatrészhiány miatt, a Biztosító köteles a vagyontárgy káridőpontú beszerzési értékét kifizetni.
- 3.5. A Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása esetében a biztosított vagyontárgyat saját maga is megjavíthatja, amely esetben a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítóknak továbbítani. A számlának vagy az ahhoz kapcsolódó dokumentációnak (pl. munkalap) tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkadíjat, a javítás dátumát.

4. Kizárások

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

- a. a biztosított vagyontárgy nem rendeltetészerű (nem a kezelési és használati útmutató szerinti) használatából eredő meghibásodásokra,
- b. elhasználódásra, a rendeltetészerű használattal járó kopásra, üzembe helyezési, 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 vagyontárgy használhatóságát, korrózióra, zárlatra, horpadásra és karcolásra,
- d. vállalkozói tulajdonban lévő vagyontárgyakra,
- e. munkaanyagok, cserélhető, rövid élettartamú fogyasztási cikkek, mint pl. lámpák/iz-zók, biztosítékok, fluoreszkáló csövek, elemek, porszívóporszákók, szijak, fogycs-zők – például akkumulátorok, továbbá szalagok – meghibásodására, károsodására,
- f. olyan kellékek, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetészerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátortöltő, távirányítók, játékezerlők,
- g. olyan tervezési, gyártási hibákra, amelyek miatt a gyártó a terméket javításra, illetve cseréjére visszahívta,
- h. a biztosított vagyontárgy olyan átalakításából, illetve olyan kiegészítő használatából eredő meghibásodására, amely nincs összhangban a gyártó ajánlásaival, valamint idegen tárgyak (amelyek a termék használata szempontjából nem kívánatosak) termékbe való helyezéséből (erőltetéséből) 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 szállítás során bekövetkező károokra, a szállítás költségeire,
- k. szoftvermeghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károokra, közvetett veszteségre,
- l. olyan hibákra, közvetlen veszteségekre, melyek közvetlenül vagy közvetve származnak bármely computer, adatfeldolgozó rendszer, mikrochip vagy hasonló berendezés, számítógépszoftver hibájából, továbbá dátumfelismerési hibából, illetve adatvesztésből származó kár, illetve
- 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 vagyontárgy vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
- n. olyan meghibásodásokra, melyeket a terméket folyamatosan vagy időszakosan érő külső hatás okoz, beleértve a háziállat által okozott károsodást is,
- o. elemi károokra (tűz, robbanás, villámcsapás, vihar, földrengés),
- p. lopással, rablással vagy ezek kísérletével okozott károokra,
- q. a termék elveszésére (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. elkobzott, lefoglalt, zár alá vett termékekre,
- t. külső kábelek, jeladók hibájára, elektromos csatlakozásra, tömítésekre és vezetésekre, melyek nem szerves részei a terméknek,
- u. bármely műsor-, kábel-, illetve internetszolgáltatás kimaradásából származó károokra,
- v. antennák, vevőegységek és ezekhez hasonló célokat szolgáló eszközök újra bekötésének költségeire,
- w. pixelesedésre, gázleengedésre és -újrátöltésre, valamint képernyőbeégésre,
- 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 károokra (következmenyi kár),
- aa. a megjavított, pótoló termék (piaci) értécsökkenésére.
- ab. balesetből eredő meghibásodásra, valamint olyan hibákra, amelyek a Biztosított önhibájából keletkeznek, azaz a biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amelynek következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válik,
- ac. a szépséghibák, outletben forgalmazott, csökkentett garanciával rendelkező termékekre,
- ad. külföldi székhelyű társaság által fenntartott webshopból vásárolt készülékekre,
- ae. a hivatalos márkaképviselettel Magyarországon nem rendelkező gyártók által forgalmazott termékekre,
- af. azon javításokra, melyeket nem a Biztosító Közreműködője által jóváhagyott szervizek végeztek.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA EXTRA BIZTOSÍTÁSHOZ

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

1. Biztosítási esemény

- 1.1. A biztosítási esemény a biztosított vagyontárgynak az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett 1.2.1. pontja szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a jótállási idő lejártá után, de a kockázatviselési időszak alatt, vagy jelen különös feltételek 1.2.1. pont szerinti véletlenszerű meghibásodása.
- 1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók
- 1.2.1. **Véletlenszerű károsodás:** a biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amely következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válik.
- 1.2.2. **Biztosított vagyontárgy:** az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök, valamint a Biztosított tulajdonában lévő, magáncélú felhasználású, a tételes listában szereplő hordozható számítástechnikai eszközök, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- újkori vásárlása Magyarországon történt,
 - vásárláskori értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg a 200.000 Ft-ot*,
 - kora (a vásárlás napjától számítva) nem több, mint 24 hónap,
 - a gyártó/forgalmazó/eladó garanciája vagy szavatossága már nincs érvényben (kivéve törés, beázás esetében),
 - megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

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

- 1.2.3. A biztosítható készülékek listája az alábbi:

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

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

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

- 1.2.4. **Észszerű 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 vásárláskori értéke az avulatlási tényezőt figyelembe véve.

Az avulatlási tényező a biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi

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

2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. A biztosítási szolgáltatás a biztosított vagyontárgyakra a biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett meghibásodása, rongálódása esetén a javítási vagy cserekölségekre nyújt fedezetet, amelynek során a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit a maximális biztosítási összegben belül. Amennyiben a biztosított vagyontárgy javítása meghaladná az észszerű költséget, vagy ha javíthatatlan, a Biztosító biztosítja a biztosított vagyontárgy pótlását, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet, figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avulatlást.
- 2.2. A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök esetében bruttó 500.000 Ft, a hordozható számítástechnikai eszközök esetében bruttó 200.000 Ft.
- 2.3. **Önrész**
- A biztosított vagyontárgyak garanciáidőn 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 eseményként az önrészesedés alatti kártérítésekre, kártalanításokra nem nyújt szolgáltatást, az önrészesedés összegét meghaladó károkat pedig az önrész levonásával teljesíti. Az önrész mértékét a Biztosítottnak a szolgáltatási igény teljesítéséhez a Szolgáltatónak előzetesen meg kell fizetnie. A biztosított vagyontárgy javítását a szolgáltató csak akkor kezdi meg, ha az önrész összegét a Biztosított a szolgáltató részére befizette.

2.4. Várakozási idő

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

2.5. Információs asszisztencia

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

Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- a meghibásodás/probléma azonosítása, segítség a problémá 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 azaz, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosítót terhelik.

2.6. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

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

2.7. Teljesítési korlát

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

3. Kárrendezési szabályok

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

4. Kizárások

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS BIZTOSÍTÁSHOZ

Úton SOS csomagok tartalma			
Csomag	Belföldi	Európa	
Gépjármű életkora	Nincs korlát		
Területi hatály	Magyarország	Európa *	
Alapszolgáltatás			Limitek (események száma/kockázatviselési időszak)
Garantált kiérkezés 1 órán belül	✓ ***	✓ ***	*** Csak Magyarország területén!
Információnyújtás / útvonal- és utazási tanácsadás, „telefonos útinform”	✓	✓	Nincs.
Biztosítási eseményhez kapcsolódó tolmácsolás	✗	✓	Magyar, román, angol, német, szerb és horvát nyelven.
Közúti segélyszolgálat (helyszíni javítás)	✓	✓	Nincs.
Autómentés, szervizbe szállítás	✓	✓	A legközelebbi szakszervizbe az ügyfél kérése szerint, legfeljebb 50 km-es távíg. Az 50 km feletti rész, amennyiben van közelebbi szakszerviz, önköltséges.
Gépjárműtárolás	✓	✓	Csak segélyeseményhez kötött, a szerviz zárvatartása esetén annak megnyitásáig, de legfeljebb az első munkanapig.
Kiegészítő szolgáltatások			A kiegészítő szolgáltatások közül 1 vehető igénybe egy biztosítási esemény kapcsán
Továbbutazás/hazautazás	✓	✓	Tömegközlekedéssel, max. 150.000 Ft/biztosítási esemény összegig.
Szállás	✓	✓	A gépjármű összes utasának, legfeljebb 2 éjszakára, 60 €/fő/éj költségig.
Csereautó	✓	✓	3 egymást követő napra, de legfeljebb a javítás idejére. A Biztosító kizárólag a bérautó bérleti díját téríti.
Járulékos szolgáltatások			
Visszautazás a megjavított gépjárműért	✗	✓	Külföldön; amennyiben a Biztosított ott-tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, 1 személy utazása tömegközlekedéssel, max. 150.000 Ft/biztosítási esemény összegig.
Gépjármű hazaszállítása	✗	✓	Külföldön; kockázatviselési időszakonként 1x vehető igénybe, amennyiben 3 napon belül nem javítható a gépjármű, max. 500.000 Ft/biztosítási esemény összegig.

Őrzött parkoló elhelyezkedésére, elérhetőségére vonatkozó információnyújtás	✗	✓	Nincs.
Önhiba szolgáltatások:			
Gépjárműből történő kizárás esetén zárkinyitás, üzemanyag kifogyása esetén szállítás a legközelebbi benzinkútig	✓	✓	Nincs.
Akkumulátor lemerülése	✓	✓	Kockázatviselési időszakonként 2x vehető igénybe.
Defekt	✓	✓	Nincs.
Javítási asszisztencia			
A balesetben sérült jármű kár-szemléjének elvégzése, javításának támogatása javítói ajánlat beszerzésével, hozom-víszem szolgáltatással. Amennyiben a jármű gazdaságosan nem javítható, a maradvány értékesítésének támogatása. ****Csereautó biztosítása	✓ ***	✓ ***	*** Külön díj ellenében, magyarországi javítónál évente egy alkalommal, (saját hibás káresemény esetén akár casco hiányában is), a KárWeb rendszer használatával. **** Csak a különös biztosítási feltételekben meghatározott limitösszegeken felüli esetekben.

* Országok listája a Különös Biztosítási Feltételek B). l.19 pontjában.

1. Biztosítási esemény

1.1. A biztosítási esemény a biztosított gépjárműnek a biztosítás hatálya alatt jogszzerűen és a jogszabályi, valamint műszaki, karbantartási előírások betartásával történő használata során bekövetkező működésképtelenné vagy a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalomban való használatra alkalmatlanná válása, közlekedési balesete vagy önhiba miatti menetképtelenné válása.

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók:

1.2.1. **Közlekedési baleset:** Váratlanul bekövetkező, nem szándékosan előidézett forgalmi esemény, amelynek következtében anyagi kár keletkezik a biztosított gépjárműben, mint például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, robbanás, továbbá jelen feltételben közlekedési balesetnek minősül a gépjármű feltörése is.

1.2.2. **Műszaki meghibásodás (üzemzavar):** a biztosított gépjármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást, amennyiben az a biztosított gépjármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodás, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a biztosított gépjármű bezárását vagy lezárását (ablak/tetőemelő, zár).

1.2.3. **Önhiba:** Önhibának minősül az az esemény, amely a gépjármű üzemeltetőjének magartására vezethető vissza, így például lemerült akkumulátor, üzemanyaghiány, kizárás a gépkocsiból, pótkerék, emelő vagy kerékulcs hiánya.

1.3. **Területi hatály:** A biztosítás **Belföldi csomag** esetén a Magyarországon bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik.

A biztosítás **Európa csomag** esetén a Magyarországon és az alábbiakban felsorolt országokban bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik: Albánia, Andorra, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Egyesült Királyság, Észtország, Dánia, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Monaco, Montenegró, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Törökország (európai rész), Vatikánváros.

2. A Biztosító szolgáltatása

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

2.1. Információszolgáltatás

A biztosítás hatálya alatt a Biztosító az alábbi információkat nyújtja:

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

2.2. Út menti alapszolgáltatások

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

2.2.1. Közúti segélyszolgálat (helyszíni javítás)

E szolgáltatás alapján a Biztosító helyszínre küldött javítója vagy járműszállítója hajlja végre a hibaelhárítást, illetve a gépjármű forgalomba történő visszahelyezését az alábbiak szerint. Ha a biztosított gépjármű a Biztosított által bejelentett biztosítási esemény következtében menetképtelenné vált, a Biztosító a Biztosított bejelentését követően segélyautót vagy esetlegesen autómentőt küld a helyszínre, melynek javítója javítással megkísérli a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni. A Biztosító, amennyiben a biztosítási esemény bejelentése alapján a helyszíni javítással várhatóan nem lehetséges a biztosított jármű menetképesé tétele, dönthet úgy, hogy a Közúti segélyszolgálat (2.2.1.) helyett a Mentés, elszállítás (2.2.2.) szolgáltatást nyújtja.

A Biztosító a szolgáltatást végzőnek téríti meg a helyszínre történő egyszeri kiszállás és a helyszínen történő javítás számlával igazolt munkadíját belföldön vagy külföldön. (A helyszínen történő javítás során esetlegesen felhasznált alkatrészek árát a biztosítás nem tartalmazza, azt a Biztosított köteles megtéríteni a javítást végző szolgáltató számlája alapján.) A javítással menetépesített tett gépjármű megjavítása csak ideiglenes javításnak minősül, a gépjármű mielőbbi tartós és üzembiztos megjavíttatása a gépkocsi-tulajdonos kötelezettsége, melynek saját költségére köteles eleget tenni, a tartós javítás szervezésére és annak költségeinek viselésére a biztosítási szolgáltatás nem terjed ki.

2.2.2. Autómentés, elszállítás

A Biztosító a biztosítási eseményben történő meghibásodás esetén megtéríti a műhelybe szállítás számlával igazolt költségeit a szolgáltatást nyújtónak az alábbiak szerint. Amennyiben a biztosítási esemény következtében menetképtelen biztosított gépjárművet a helyszínen nem lehet menetképes állapotba hozni (meghatározott szűkségjavítás nem hajtható végre helyben), a Biztosító által a helyszínre küldött autómentő a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyással együtt a gépjármű elhelyezkedésétől számított legközelebbi szakszervizbe szállítja, amely alkalmas a gépjármű tartós és üzembiztos megjavítására. Amennyiben a Biztosított nem a legközelebbi, hanem az általa választott szervizbe kívánja a járművét elszállíttatni, a Biztosító költségvállalása a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított legfeljebb 50 km távolságra vonatkozik, az 50 km-t meghaladó szállítási költségeket a Biztosítottnak kell fizetnie közvetlenül a szállítást végzőnek.

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

2.2.3. Gépjárműtárolás

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

2.2.4. Akkumulátor meghibásodás

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

2.3. Kiegészítő szolgáltatások

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

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

2.3.1. Szállítás szervezése

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

2.3.2. Továbbutazás szervezése

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

2.3.3. Csereautó szervezése

A Biztosító vállalja egy B kategóriás bérautó kölcsönzésének megszervezését és annak költségeit 3 egymást követő napra, de legfeljebb a javítás idejére. A Biztosító kizárólag a bérautó bérleti díját téríti. A Biztosító nem kötelezhető a bérautó üzemeltetésével kapcsolatos (pl. üzemanyagköltség) és egyéb esetleges károkból eredő költségek megtérítésére, így kifejezetten nem kötelezhető az autókölcsönző által kért kaució megtérítésére. A Biztosított köteles saját költségén megfelelni az autókölcsönző esetleges egyéb feltételeinek is. A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a Biztosított igényét az autókölcsönző cégnek közvetíti, a tényleges autóbérlési szerződés az autókölcsönző cég és a Biztosított között jön létre az autókölcsönző cég általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.

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

2.4. Járulékos szolgáltatások

2.4.1. Európa biztosítás esetén, amennyiben a Biztosított ott-tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, a Biztosító megszervezi a Biztosított vagy annak képviselője visszautaz-

zását a járműért a szervizbe, és annak költségeit vállalja. Az utazás vonattal (2. osztályon, ill. ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, repülőgéppel [turistaosztály]) történik, maximum 150.000 Ft/biztosítási esemény összeghatárig.

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

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

2.5. Garantált szolgáltatás

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

Az alábbi esetekben a Biztosító mentesül a kötbér fizetésére:

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

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

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

3. Kizárások és korlátozások, a Biztosító mentesülése

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

- 3.1.1. **Az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitétt gépjárművekre (pl. versenymotorok, versenyautók, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművekre, veszélyes anyagokat szállító járművekre, személy vagy áruszállításra használt járművekre, taxiszolgáltatásra, illetve autókölcsönzésre használt járművekre, oktató gépjárművekre).**
- 3.1.2. **A rendszeres alkatrész-, anyag-, ill. tartozékcserére, időszakos és egyéb karbantartásra és ellenőrzésre, amely a gépjármű normál üzemeltetésével kapcsolatos, továbbá az előírt felszerelésre és tartozékokra.**
- 3.1.3. **A biztosított gépjármű közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom elől lezárt közúton bekövetkező baleset vagy menetképtelenné válása esetében.**
- 3.1.4. **A biztosított gépjárművek vontatmányai által a biztosított gépjárműben okozott károka.**
- 3.1.5. **A biztosított gépjármű ellopása, rongálása következtében beálló károka.**
- 3.1.6. **Az érvényes műszaki vizsgálattal nem rendelkező gépjármű által elszenvedett biztosítási esemény során felmerülő károka, valamint azon biztosított járművön keletkezett károka, amelyre a tulajdonos a szervizkönyvben előírt karbantartási, ellenőrzési kötelezettségeit elmulasztotta teljesíteni.**
- 3.1.7. **A biztosított gépjármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségekre.**
- 3.1.8. **Az üzemanyagköltségre.**
- 3.1.9. **A poggyász szállítási vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók együtt a biztosított személlyel, a biztosított gépjárműben utazó autóstoppok kárigényeire.**
- 3.1.10. **A Biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károka.**
- 3.1.11. **A felkelés, zavargás, tüntetés, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károka.**
- 3.1.12. **A magyarországi és külföldi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károka.**
- 3.1.13. **A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépkocsi telephelyre történő elszállításának**

meg történte után a biztosított járműben, illetve annak tartozékaiban és a pogyásokban keletkezett károokra.

- 3.1.14. Ha a gépjárművet vezető személy alkohol, illetve más bódító hatású szer, illetve itélőképességét befolyásoló megbetegedés hatása alatt állt a károk bekövetkezésének időpontjában, vagy öngyilkosságot kísérelt meg, kivéve, ha ez a körülmény nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében, és ezt a biztosított személy bizonyítani tudja.
- 3.1.15. Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlenül vagy közvetve okozott balesetekre.
- 3.1.16. Elemi csapás miatt bekövetkező eseményekre.
- 3.1.17. A biztosított gépjármű rakományaira és a nem biztosított vontatmányaira.
- 3.1.18. A biztosítási szolgáltatás teljesítése során okozott következményi károokra.
- 3.1.19. Korlátozott szolgáltatás vonatkozik a biztosított gépjármű olyan területen történő balesetére, egyéb okból bekövetkező menetképtelenségére, ahol nem biztosítható az időbeli és teljes szolgáltatás (pl. mélygarázs), vagy a szolgáltatás nyújtása más, harmadik személy tulajdonában okozta kárt.

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

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

4. A biztosítási esemény bejelentése, a szolgáltatásnyújtás határideje

- 4.1. Biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított személy(ek) köteles a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínéről haladéktalanul értesíteni a Biztosítót a Biztosító Közreműködőjén keresztül, az Általános szerződési feltételekben meghatározott telefonszámon.
- 4.2. A Biztosított a következő adatokat köteles megadni az asszisztencia-központnak:
 - telefonos elérhetőség;
 - gépjárműmodell (márkája és típusa) megnevezése és rendszáma;
 - a működésképtelen gépjármű elhelyezkedése;
 - a gépjármű működésképtelenségének oka és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmények, amelyek a biztosítási esemény lefolyását és a kárrendezést befolyásolják;
 - a Biztosító erre irányuló kérelme esetén – a szerződéskötéskor megadott adatok és a fedezet ellenőrzése érdekében – a forgalmi engedély másolata.
- 4.3. A Biztosító a segítségnyújtás beérkezésekor haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését. Amennyiben erre lehetőség van, a Biztosító a gépkocsiban utazó személy(ek)et tájékoztatja a biztosítási szolgáltatások tartalmáról és előrelátható teljesítési idejéről.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS JAVÍTÁSI ASSZISZTENCIÁVAL BIZTOSÍTÁSHOZ

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

1. Biztosítási esemény

- 1.1. **Közlekedési baleset:** megegyezik az Úton SOS Különös biztosítási feltételei 1.2.1. pont szerinti fogalommal.
- 1.2. **Természeti csapás:** a biztosított gépjárműre közvetlenül ható (elsődleges) villámcsapás, földcsuszamlás, kő- és földomlás, természetes üreg vagy talajszint alatti építmény beomlása, legalább 15 m/s sebességű szélvihar, felhőszakadás, árvíz, belvíz, egyéb vízelöntés, jégverés,

lezúduló hőtömeg és hőnyomás, a Mercalli-Sieberg-táblázat alapján legalább 5-ös fokozatúnak jelzett földrengés. Kiterjed a biztosítás azon károokra is, amelyek azáltal következnek be, hogy a felsorolt természeti erők közrehatása folytán más tárgyak a gépjárműre dőlnek vagy annak nekicsapódnak.

2. A Biztosító szolgáltatása

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

3. A káresemény bejelentése, a szolgáltatás igénybevétele speciális feltételei

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

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

I. IT-asszisztencia biztosítás

1. Biztosítási esemény

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

2. Biztosítási szolgáltatás

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

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

- E-mail-beállítás, úgymint POP3+SMTP, IMAP beállítás a Outlook és Thunderbird levelezőkliensekben, valamint böngészőben használt webes felületű levelezőrendszerben, alapvető segítségnyújtási beállításokban.
- Internetkapcsolat beállítása, saját router konfigurálása, routerjelszó beállítása.
- Általános Office-beállítási támogatás: Outlook, Excel, Word, Power Point.
- Jogtiszta szoftver telepítése, amennyiben

- a.) a telepítőmédiát (pl. CD) elérhető,
- b.) a telepítőkészletet a gyártó oldaláról letölthető, forrása ismert.
- Wifi beállítása, wifirendszer konfigurálása, jelszó, eszközök csatlakoztatása.
- Tablet beállításai (Android, Windows, iOS – alapbeállítások).
- Operációs rendszer és csatlakoztatott eszközök (pl. nyomtató, pendrive) telepítése, Windows, MacOS, Linux (alapbeállítások, nyomtatóbeállítások, külső eszközök telepítése).
- Tablet, laptop, okostelefon otthoni környezetbe illesztése, wifire, televízióra, számítógépre csatlakoztatása, illesztőprogramok telepítése.
- Új wifihálózat létrehozása: saját wifi konfigurálása, routerjelszó beállítása, wifijelszó beállítása, sebességkorlátozás.
- Okostelefon-kezelő szoftver telepítése laptopra, tabletre, telepítése a gépen, szinkronizáció.
- Okostelefon-szinkronizációs kérdések, e-mail-szinkronizáció, új telefonra költöztetés, felhőhárom hely-szinkronizáció, névjegy-szinkronizáció, naptár-szinkronizáció.
- Rosszindulatú programok, vírusok, kémprogramok eltávolítása, vírusfertőzés mértékének beazonosítása, amennyiben lehetséges, karanténba zárása, vírus törlése, lehetőség szerint újratelepítés, további prevenció érdekében vírusirtó szoftver ajánlása.

3. A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

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

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

II. Jogi asszisztencia biztosítás

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

1. A biztosítási esemény

- 1.1. Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magánélet szférájában, más személyek magartása következtében elszenvedett sérelme, amely a szolgáltatási táblában meghatározott területeken következik be.
- Magánéleti szférának tekintendők a Biztosított személyek foglalkozásán, hivatásán, politikai tevékenységén vagy üzleti szférájának gazdasági tevékenységén kívüli életviszonyok.
- Ide tartozik a Biztosított bank-, hitel- vagy internetkártyájával és személyes hozzáférési adataival való visszaélés, valamint az interneten keresztül történő vásárláskor elszenvedett érdeksérelem is, úgymint:
- jogi segítség a Biztosított jogos érdekeinek előmozdításában, ha az árut nem kézbesítik, vagy az interneten megrendelt árut sérülten kézbesítik, vagy az elektronikus fizetéssel visszaélnék, mely esetekben a Biztosítottnak lehetősége van jogi tanácsadási szolgáltatást igénybe venni.

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

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

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

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

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

A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogi asszisztencia szolgáltatást:

Információs bűncselekmények	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények: - interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosítóval) történő visszaélés, - hitelkártyával, betéti bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából.
Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás	A Biztosított által elektronikus úton (online, interneten keresztül) kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi viták esetén, amennyiben az elektronikus utat biztosító vállalkozás szerződésszegésével jogi érdeksérelem okoz a Biztosítottnak. A biztosítási védelem kizárólag olyan szerződésekkel kapcsolatban védi a Biztosított jogi érdekeit, melyet a Biztosított mint fogyasztó (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) valamely vállalkozással (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személlyel) köt.

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

3. A biztosítási szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

- 3.1 A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.
- Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtani képes, arról tájékoztatást nyújt. A Biztosító Közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 08.00 és este 18.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében.
- Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító a szolgáltatás jogalapjának megállapításához szükséges dokumentumok benyújtását kérheti a Biztosítottól, így különösen:
- a visszaéléssel végrehajtott tranzakciókat tartalmazó bankszámlakivonatát,
 - a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
 - a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlákat, adatokat, dokumentumokat,
 - az érintett ügyfélfiókok létezésére vonatkozó igazolást, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációkor vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

A jogi asszisztencia szolgáltatási igény bejelentésekor a Biztosított részletesen tájékoztatni kell a jogi érdeksérelem alapját képező tényállásról, pontosan megjelölve az érdeksérelem időpontját, helyszínét és azon személyt, illetve szervezetet (név, cím), akivel vagy amellyel szemben igényt kíván érvényesíteni a Biztosított.

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

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

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

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

III. Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

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

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

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

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

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

465 3689 telefonszámon vagy a digitalisvedelem@europ-assistance.hu címen. Ebben az esetben a Biztosító a portálhoz való hozzáférést az aktiválási kérés megküldését követő 30 napon belül biztosítja. A csoportos biztosításhoz való csatlakozás visszavonása vagy a biztosítási fedezet egyéb okból történő megszűnése a jelen szakasz szerinti szolgáltatást is automatikusan megszünteti.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

I. Fogalmak

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

II. Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása biztosítás

1. A biztosítási esemény

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

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

1.2.1. A biztosított vagyonát

- a) a Biztosított – Magyarország területén hatósági engedéllyel működő banknál vezetett – lakossági folyószámlájához, hitelszámlájához kapcsolódó bankkártya;
- b) a Biztosított hivatalos okmányai: személyazonosság igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a Biztosított gépjárművének forgalmi engedélye;
- c) a Biztosított kulcsai (egyéb egyenértékű eszközök), melyek a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződésben megjelölt és a csatlakozási nyilatkozaton is feltüntetett fogyasztási hely aijóinak nyitására/zárására szolgálnak.

2. A Biztosító szolgáltatása

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

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

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

2.2. Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése, költségtérítése

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

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

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

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

2.2.3 A biztosítási összegek összefoglalása

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

3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

3.2. További bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a Banknál

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

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

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

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

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

3.4. A telefonos bejelentést követően, ha azonnali intézkedésre van szükség (szállás biztosítása, hazautazás megszervezése), a Biztosító Közreműködője a kért szolgáltatást megszervezi. Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigeny jogosságát illetően a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg Közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított köteles számla ellenében kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító a Biztosítottat a Közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Amennyiben a Biztosított 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.

4. Kizárások

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

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

5. Mentésülés

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

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

III. ATM-kézpénzfelvétellel kapcsolatos rablás biztosítása

1. A biztosítási esemény

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

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

1.2.1. A biztosított vagyonát

Jelen kockázat tekintetében biztosított vagyonát az 1.1. a.) pont szerinti bankkártya és az ahhoz kapcsolódó hitel- vagy folyószámla.

2. A Biztosító szolgáltatása

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

A biztosítási összeg 150.000,- Ft.

3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

3.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a Banknál

A Biztosított köteles késelem nélkül bejelenteni a Banknak a rablást.

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

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

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

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

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

4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki

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

5. Mentesülés

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

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

IV. Kártyával való visszaélés biztosítás

1. Biztosítási esemény

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

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

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

1.2.1. A biztosított vagyontárgy

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

2. A Biztosító szolgáltatása

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

A biztosítási összeg 150.000 Ft.

3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

3.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a banknál

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

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

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

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

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

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

4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki arra,

- ha a bankkártyával való visszaélés még az előtt történt, mielőtt a kártyát a kártyabirtokos a Banktól átvette,
- ha a bankkártyával történő visszaélést a Biztosított, illetve a Biztosított közeli hozzátartozója követte el,
- a fizetési alkalmazást működtető társaság informatikai rendszerének hibája (pl. hackagek, számítógépes vírus) miatt történt a jogosulatlan fizetés,
- a bankkártyával történő olyan visszaélés, amelyre a 2.3.4.2. pont szerinti banki bejelentési kötelezettség késelem vagy nem teljesítése miatt került sor,
- az olyan kárra, amely bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval vagy
- nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

5. Mentesülés

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

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

1. Biztosítási esemény

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

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

Az alábbi adattárolókban tárolt adatok biztosítottak:

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

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

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

- hajlékony (floppy) lemezeken tárolt adatok helyreállítására;
- a 10 évnél idősebb adathordozón tárolt adatok helyreállítására.

2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító a következők szerint megszervezi az adatok helyreállítását, és **10%, de minimum 10.000 Ft önrész** levonásával megtéríti a helyreállítás költségeit a biztosítási összeg keretein belül. A biztosítási összeg bruttó 250.000 Ft, azaz kétszázötvenezer forint.

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

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

3. A szolgáltatás igénybevétele, limitek, korlátozások

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

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

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

3.3 Az adatmentés, adat-helyreállítás teljesítése

3.3.1. A Biztosító Közreműködője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül telefonon felveszi a kapcsolatot a Biztosítottal, és megszervezi a biztosított adathordozó elszállítását a vele szerződésben álló szolgáltatói hálózatán keresztül (a továbbiakban: szolgáltató). A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az adathordozó elszállítására az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen. Ha a szolgáltató kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli.

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

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

3.3.3. A Szolgáltató

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

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

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

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

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

3.3.8. Felelősségkorlátozás

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

a biztosítási fedezet nem terjed ki.

3.4. Kizárások

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

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

3.4.2. A biztosítás nem terjed ki

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

3.5 Várakozási idő

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

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

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

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

Függelék:

A rész Adatkezelési tájékoztató

B rész Panaszkezelési eljárás

A) Adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

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

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

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

Általános fogalmak

- Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.
- Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- Különleges adat:** faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szak szervezeti 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.
- 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.

- élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
- a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
- a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

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

A Biztosító ennek keretében

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

- a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
- a biztosított személy adatfelvételkor, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
- az a) pontban meghatározott személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
- a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
- a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;

– szárazföldi járművek (sinpályához kötött járművek nélkül), sinpályához kötött járművek, légi járművek, hajók, szállítmány, tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk, hitel, kezesség és garancia, különbséző pénzügyi veszteségek, jogvédelem, segítségnyújtás ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:

- a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
- a biztosított vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
- a) b) pontban meghatározott vagyontárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
- a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
- 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 károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személyazonosító adatait;
- a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
- a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemjű iránti igényt érvényesítő személy adatfelvételkor, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
- a károsult vagyontárgy miatt kárigényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó, személyes adatot nem tartalmazó adatokat;
- a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemjű iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.

– a szárazföldi járművek (sinpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatban a jármű járműazonosító adatait (rendszerazonosító, alvázazonosító) 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:

- 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;
- az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kárfeleltel 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 információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló

törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér, és Társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt.

Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdekeire nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze. A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

V. Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat és biztosítási 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 megíiusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a Biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

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

V.3. A Biztosító a 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 adatátvitellel 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 adatfeldolgozói vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg a Társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel vagy amelyekkel szemben Társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk az adatkezelések során 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 tűzfalvédelemmel és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági mentése napi rendszerességgel. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet-folytonossági tervvel.

VIII. Az Önt megillető jogok személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

– **Hozzáférés** – Ön jogosult arra, hogy Társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy személyes adatait hozzaáférést 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 személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
- 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;
- Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdeke alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat a Társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére az Adatvédelmi Rendeletben hivatkozott, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban került sor.

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

- 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;
- az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- Társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- 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.

– **Adathozzáférések** – Ön kérheti, hogy Társaságunk az Ön adatait egy másik adatkezelőnek továbbítsa, az Önről 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 az érintett kezdeményezni:

- postai úton a Europ Assistance S.A. Irish Branchnek címzett levélben (1132 Budapest, Váci út 36–38., Magyarország),
e-mail útján az EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy a dpo@europ-assistance.hu címen.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

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

Telefon: +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: www.naih.hu

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

B) Panaszkezelési eljárás

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

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

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

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

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

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