

## A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### A) Ügyfél-tájékoztató rész

Tisztelt Partnerünk!

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

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

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-hez, vagy a biztosításközvetítőként eljáró MVM Otthon Plusz Zrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a [www.mvmnext.hu](http://www.mvmnext.hu) vagy a [www.mvmbiztositas.hu](http://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:	<a href="http://www.europ-assistance.com">http://www.europ-assistance.com</a>
Felügyeleti hatóságának neve és címe:	Autorite de Controle Prudentiel, 75436 Paris, 61 rue Taitbout
Felügyeleti nyilvántartási száma:	451366405

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

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

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

A Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő jutalékot kap.

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

### 4. A Közvetítő személyére vonatkozó információk:

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

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

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

A Biztosító és a Közvetítő semmilyen befolyással nem rendelkeznek egymásban.

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

A Közvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

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

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

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

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

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

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

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

### 7. Egyéb rendelkezések

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

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

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

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

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

### 8. Elévülési idő

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

### 9. Kapcsolattartási forma

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

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

## 10. Termékösszetétele

A Biztosító portfóliójában található biztosítási fedezetek önálló termékként (Ö\_előtaggal megnevezett fedezetek), csomagban (CS\_előtaggal ellátott fedezetek) vagy kiegészítő biztosításként (K\_előtaggal megnevezett fedezetek) érhető el. A portfólió-összetételt az alábbi táblázatok mutatják be, egyebekben a mindenkor elérhető összetétel a [www.mvmbiztositas.hu](http://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 Komfort Klíma	x	nem érhető el	nem érhető el
Otthon SOS Gázszerelv	nem érhető el	x	x
Otthon SOS Gázörzők	nem érhető el	x	x
Otthon SOS Garancia Alap	x	x	x
Otthon SOS Garancia Médiüm	x	nem érhető el	nem érhető el
Otthon SOS Garancia Extra	x	x	x
Otthon SOS Garancia Prémium	x	nem érhető el	nem érhető el
MVM Otthon Digitális Védelem Alap	x	nem érhető el	nem érhető el
MVM Otthon Digitális Védelem Plusz	x	x	x
MVM Otthon Digitális Védelem Prémium	x	x	x
MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz	x	nem érhető el	nem érhető el
MVM Otthon Digitális Védelem Platina	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
Úton SOS Európa Gumiabroncs	x	nem érhető el	nem érhető el
Otthon SOS Kedvenc	x	x	x

Az egyes csomagok összetételét az alábbi táblázat mutatja be:

Csomagok	Fedezetek																
	Otthon SOS Komfort	Otthon SOS Komfort Plusz	Otthon SOS Komfort Klíma	Otthon SOS Gázszerelv	Otthon SOS Gázörzők	Otthon SOS Garancia Alap	Otthon SOS Garancia Médiüm	Otthon SOS Garancia Extra	Otthon SOS Garancia Prémium	MVM Otthon Digitális Védelem Plusz	MVM Otthon Digitális Védelem Prémium	Úton SOS Belföld	Úton SOS Európa	Úton SOS Belföld Javítási Asszisztenciával	Úton SOS Európa Javítási Asszisztenciával	Úton SOS Európa Gumiabroncs	Otthon SOS Kedvenc
CS_Otthon SOS Komfort Plusz	✓	✓															
CS_Otthon SOS Komfort Klíma	✓		✓														
CS_Otthon SOS Gázszerelv	✓			✓													
CS_Otthon SOS Gázörzők	✓				✓												
CS_Otthon SOS Gázörzők Plusz	✓			✓	✓												
CS_Otthon SOS Garancia Alap	✓					✓											
CS_Otthon SOS Garancia Médiüm	✓						✓										
CS_Otthon SOS Garancia Extra	✓							✓									
CS_Otthon SOS Garancia Prémium	✓								✓								
CS_MVM Otthon Digitális Védelem Plusz	✓									✓							
CS_MVM Otthon Digitális Védelem Prémium	✓										✓						
CS_Úton SOS Belföld	✓											✓					
CS_Úton SOS Európa	✓												✓				
CS_Úton SOS Belföld Javítási Asszisztenciával	✓													✓			
CS_Úton SOS Európa Javítási Asszisztenciával	✓														✓		
CS_Úton SOS Európa Gumiabroncs	✓															✓	
CS_Otthon SOS Kedvenc	✓																✓

A CS\_előtaggal megjelölt Otthon SOS Gázörzők Plusz csomag az Otthon SOS Komfort, az Otthon SOS Gázszerelv és Otthon SOS Gázörzők 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](http://www.mvmbiztositas.hu) oldalon aktuálisan feltüntetett rendje szerint csatlakozhatnak.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### I. Fogalmak:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**11. Kockázatviselés kezdő időpontja:**

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

**12. 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 biztosítotti 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 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.

**13. Kockázatviselési időszak:** A kockázatviselés kezdetétől számított, egybefüggő 12 hónapos időszak. A kockázatviselési időszak és a biztosítási időszak eltérhet egymástól attól függően, hogy az adott Biztosított a csoportos biztosításhoz mikor csatlakozott. Amennyiben sem a Szerződő, sem a Biztosított nem mondja fel a biztosítási szerződést az aktuális kockázatviselés vége előtt legalább 30 nappal, akkor a kockázatviselési időszak újabb 12 hónappal meghosszabbodik.

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

**15. Területi hatály:** A biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes, kivéve az Úton SOS Európa módozat, az Otthon SOS Komfort, MVM Otthon Digitális Védelem Plusz, MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz és MVM Otthon Digitális Védelem Platina fedezetek esetén, amelyek esetében a területi hatályt a vonatkozó módozat Különös biztosítási feltételei határozzák meg.

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

1. A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosított a Szerződő erre kijelölt ügyfélszolgálati irodáiban a csatlakozási nyilatkozat elektronikusan vagy az aktuálisan elérhető egyéb módon történő kiállításával, a Követelő 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 terméként 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 egyekben önálló fedezetként nem érhető 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 már valamely, a Biztosító és a Szerződő (vagy a Szerződő jogelődje, a Démász Zrt.) közötti csoportos biztosítási szerződés keretében elérhető Otthon SOS módozatú vészhelyzeti asszisztenciaszolgáltatást tartalmazó szerződéshez csatlakozott (ideértve kifejezetten a Házmaster-24 terméket is), amennyiben a csatlakozás keretében létrejött biztosítási jogviszony még fennáll.

A CS 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.

2. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, az aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Követőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződés számlakiállítási szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számlában vagy 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 terméként is elérhető a csatlakozás visszavonásának időpontjában. Önállóan el nem érhető kiegészítő biztosítás esetében a csatlakozás visszavonása a kiegészítő biztosítást is automatikusan megszünteti.

3. A biztosítási díj fizetésére a Biztosított köteles a Szerződő által kiállított számla alapján, az energiaszolgáltatási díjjal együtt. Abban az esetben, ha a Biztosított 60 napot meghaladó késedelembe esik a Szerződő által előírt biztosítási díj megfizetésével, a biztosítási fedezet automatikusan megszűnik.

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

5. Ha a biztosítási szerződés adott Biztosított vonatkozásában fennálló hatálya alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a biztosítási szerződés ezen adott Biztosított vonatkozásában – a Biztosító erre vonatkozó külön írásbeli értesítése nélkül – a hónap utolsó napjával megszűnik.

6. Amennyiben a Biztosított a biztosítási díj vonatkozásában a Biztosító vagy a Szerződő mindenkori kedvezményprogramjai szerinti kedvezményben részesült, a kedvezményes biztosítási díjra mindaddig jogosult, amíg az adott kedvezményprogram szerinti feltételeket teljesíti. Amennyiben a kedvezményre való jogosultság megszűnik, azt a Biztosított jelezni köteles, és a megszűnését követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdésére, 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 alapbiztosítás bármilyen okból megszűnik, a megszűnését követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a kiegészítő biztosítás díjkezdésére, hanem a kiegészítő biztosítás önálló módozata biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint.

## III. A Biztosított közlési és változásbejelentési kötelezettsége

1. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtételekor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert vagy ismer-nie 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 díjkezdésében részesül, haladéktalanul köteles jelezni, ha a kedvezményre jogosító feltételek megváltoztak, vagy azok már nem teljesülnek.

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

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

## IV. Általános bejelentési szabályok a biztosítási esemény bekövetkezése esetében

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

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

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

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

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

3. A Biztosító a vészhelyzeti bejelentés beérkezésekor haladéktalanul, egyéb esetekben a Különös biztosítási feltételek szerinti időben köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését.

4. A Biztosított köteles a fedezet, jogalap és összegszerűség 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.

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

6. A Biztosított köteles a tőle elvárható módon a kárt enyhíteni. A felek megállapodhatnak a Biztosított kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben az asszisztencia-központ által tett javaslatok formájában.

## V. Szankciós klauzula

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

## VI. Mentésülés

1. A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékosan vagy súlyos gondatlansággal

- 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
- d) a Biztosított jogi személy vezető tisztviselője, cégvezetője, vezető beosztású személye (pl. osztályvezető, csoportvezető, részlegvezető) vagy a biztosított tevékenység folytatásában közreműködő tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

## VII. Elévülés

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

## VIII. Alkalmazandó jog, vitarendezés

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

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

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

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

- a Követítő vagy a Biztosító magyarországi címére megküldött és aláírt postai levél,
- a Követítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött, szkennelt és aláírással ellátott okirat,
- a Követítő vagy a Biztosító székhelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
- a Követítő 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 szerződéses és nyilatkozattípusok esetében fentiekől eltérően határozhatja meg, illetve további rendelkezéseket határozhat meg, melyeket a szerződésre vonatkozó általános szerződési feltételek vagy a felek között külön e tárgybán 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 megtegy 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 térítvevényen történő közlés esetében kézbesítettnek kell tekinteni a felek által küldött jognyilatkozatot, ha annak átvételét a címzett megtagadta, vagy ha a küldemény a címzett – a Biztosítottnak történő küldés esetében a Biztosított Biztosító által nyilvántartott – címéről „ismeretlen helyre költözött” vagy „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza. Kézbesítettnek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.
  - Amennyiben a Biztosított a Biztosítóval, Szerződéssel való kapcsolattartás során az e-mailben történő kapcsolattartást választotta, a Biztosított részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződésmódosítási értesítés is e-mailben kerül kiküldésre. Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közöltnek a Biztosítottal.

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KOMFORT BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

### I. Vészhelyzeti biztosítás

**1. Biztosítási esemény:** A 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 bal- esetveszély 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 szakmák körében:**

- 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 szakparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit – nevezetesen egyszeri kiszállási díj, rezsióradíj, anyagköltség – biztosítási eseményenként bruttó 100.000 Ft, azaz százezer forintig.

A Biztosító a vészelhárítási költségek körében kizárólag a 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 keletkezésétől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítónak az asszisztencia-központ keresztül. Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított az alábbiak figyelembevételére köteles:

Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészelhárítás költségeit megelőlegezi. Amennyiben a Biztosított számára csak egy későbbi időpont megfelelő, de gondoskodott a további károk megelőzéséről (például elzárta a vizet az épületben, de csak legfeljebb 2 nap múlva tudja a vízvezeték-szerelőt fogadni), a Biztosító, illetőleg közreműködője a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a vészhelyzettel 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 segítségnyújtókat (a megfelelő szakiparost).

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

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

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

### 4. Kizárások, mentesülések

**Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:**

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

**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 totálkáros 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 kárerendezés folyamata

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

- a károsodott háztartási elektromos berendezés javításának vagy totálkáros esetén pótlásának számlája
- és a javítás, 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. léghőki kisélek (villámok),**
- c. elektrosztatikus feltöltődések kisélekéből (ESD) keletkező túlfeszültségek miatti meghibásodásokra.**

### III. Áramkimaradás miatti fagyaszttökészülék-leolvadás biztosítás

**1. Biztosítási esemény:** A biztosított épületben levő fagyaszttökészülékben, mélyhűtőládában 0 °C hőmérséklet alatt tárolt élelmiszerek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt, előre be nem jelentett áramkimaradás következtében történő megromlása, ha az áramkimaradás tényét és időtartamát a kockázatviselési 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 fagyaszttökészülék-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 (kiszerezés, márká, 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 fagyaszttökészülék vagy a Biztosított épület elektromos hálózatának hibájából ered. A Biztosító kockázatviselése nem terjed ki továbbá a káresemény időpontjában már lejárt szavatosságú készülékekre.**

### IV. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás

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

#### 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 vagyonszoportba tartozó vagyontárgyak eltulajdonítása oly módon, hogy az elkövető

- nyitva hagyott nyílászárón keresztül vagy
- a Biztosított megtevesztésével, 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 vagyonszoportba tartozó vagyontárgyait jogtalanul eltulajdonítják.

##### 1.3. Iskolai lopás

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

1.4. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

##### 1.4.1. Általános háztartási ingóság

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

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

nek, értékpapírnak, vállalkozói tulajdonnak.

1.4.2. Gyermekek: a Biztosított gyermeke, nevelt vagy örökbe fogadott 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 értendő.

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

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

### 3. A káresemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

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 rendeltetésszerű használatot lehetetlenné teszi;
- a biztosított épület telkén belül telepített dísz- és haszonnövényekben vandalizmussal kárt okoznak, vagy azokat eltulajdonítják;
- a biztosított épületben elhelyezett, szabadon álló építményekben (rögzített lámpatestek, padok, játszótéri 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 ingósnak minősülő, kültéri vagyontárgyakban (kerti bútor, hintaágy, napernyő, grillsütő, kerti gyerekjáték, mobil medence, napközben átmenetileg a lakáson kívül 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 körü-

menyét (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 rendeltetésszerű felnyitása útján, pl. betöréssel, zártöréssel, gépjármű csomagterének feltörésével) vagy (ii) zsebtolvajlás útján tulajdonítják el.
  - 1.2.3. Rablás: ha valamilyen személy vagy személyek a biztosított vagyontárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszi(k) el a Biztosítottól, hogy evégből ellene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi(k). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.
  - 1.2.4. Elvesztésnek minősül a biztosított vagyontárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán, vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyontárgy elejtése.
- 1.3. A jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgyak a következők:
  - a) a Biztosított – Magyarország területén hatósági engedéllyel működő banknál vezetett – lakossági folyószámlájához, hitelszámlájához kapcsolódó bankkártya;
  - b) a Biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevele, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a Biztosított gépjárművének forgalmi engedélye;
  - c) a Biztosított kulcsai (egyéb egyenértékű eszközök), melyek a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződésben megjelölt és a csatlakozási nyilatkozaton is feltüntetett fogyasztási hely ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak.

##### 2. A biztosítási szolgáltatás

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

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

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

##### 2.2. Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei

- 2.2.1. Ha a biztosítási esemény külföldön következik be, a telefonos asszisztencián keresztül a Biztosított kérésére a Biztosító megadja számára a helyi magyar nagykövetség, helyi rendőrség elérhetőségét, illetve általános eljárási tanácsokat nyújthat.
- 2.2.2. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a Biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja. A szállás és a továbbutazás költségeit a Biztosító legfeljebb összesen 150.000 Ft összegig vállalja.
  - a) Szállás megszervezése és térítése. A Biztosító vállalja a Biztosított – a biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő – elhelyezésének megszervezését és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára. Az ezen felüli szolgáltatások költségei a Biztosítottat terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a 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 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 bejelentési 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 hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító Közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

#### 4. Kizárások

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

### 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, időjárási 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, valamint hőszivattyú a kockázatviselés tartama alatti, előre nem látható, tartós – nem külső behatásra történt – mechanikai, elektromos, elektronikus meghibásodása, amelynek következtében az részben vagy egészen működésképtelenné vált. Kizárólag azok az események biztosítottak, amelyek rendeltetészerű használat mellett fellépő, tartós belső hibából – amely a gyártói garancia alapján térült volna, amennyiben a meghibásodás a gyártói garancia időszaka alatt következett volna be – erednek, és nem kerültek kizárásra.

#### 1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

**Biztosított vagyontárgyak/készülékek:** a biztosított épületben magánélcélű 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 hitelt érdemlő dokumentummal (pl. vállalkozási szerződés, műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv) igazolt újkori vásárlása/beépítése Magyarországon történt
- kora (a beépítés napjától számítva) maximum:
  - klímaberendezés esetén 7 év,



- napkollektor, napelem, hőszivattyú esetén 15 év,
- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó jótállása már nincs rá érvényben (kiterjesztett garancia-biztosítási esemény bekövetkezése esetében)
- megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla áll róla rendelkezésre.

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

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

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

## 2. A biztosítási szolgáltatás

- 2.1. A Biztosító biztosítási esemény bekövetkezése esetében vállalja, hogy megszervezi a biztosított vagyontárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összeghatárán belül, önrész alkalmazásával, illetve amennyiben a vagyontárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összeghatárán belül.
- 2.2. A Biztosító nem biztosítási esemény bekövetkezése esetében (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időszakon belüli meghibásodás) vállalja a 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 helyszínrre érkező szakember megállapítja, hogy a biztosított készülék szabályos, 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 követően minden 6. hónapban, vagy ha a gyártó ennél ritkább karbantartást ír elő, a gyártó ajánlása szerint,
- klíma esetén évente.

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

## A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

- **Javítási szolgáltatásként** a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit\*. A Biztosító nem kötelezhető e szolgáltatásra, amennyiben a javítási költségek a káridőpontra új értéket\*\* meghaladják, vagy a vagyontárgy javítása műszakilag nem lehetséges.
- **Kártalanítási szolgáltatás:** A Biztosító a károsodott vagyontárgy javításának lehetősége vagy gazdaságtalansága esetén\*\*\* kártalanítást fizet, amely megegyezik a biztosított vagyontárgy káridőpontjára 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 rendszere teljesít javítási/kártalanítási szolgáltatást, melynek összege (az önrész levonása után) nem haladhatja meg a biztosított vagyontárgy káridőpontjára új értékét, de legfeljebb a bruttó 500 000 Ft-ot. Egy rendszernek számít a jelen Különös biztosítási feltételek alkalmazásában az az egy, a biztosított épülethez kapcsolódó összetett készülék is, amely önállóan is működőképes panelek összeszerelésével jön létre.

## 2.5. Önrész

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

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

## 3. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

- 3.1. Az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
  - 3.1.1. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének.
  - 3.1.2. A Biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa, hi-

ánytalanul kitöltött jótállási jegy, amelyből a készülék gyártmánya és típusa egyértelműen megállapítható, ill. a vásárlást igazoló számla vagy blokk.

- 3.1.3. A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán – a kártérítési eljárás (helyszíni szemle, javítás) megindulásáig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a Biztosító számára a szolgáltatási kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
- 3.1.4. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
- 3.1.5. A biztosított vagyontárgy javítását a szolgáltató csak akkor kezdi meg, ha az önrész összegét a Biztosított a Biztosító Közreműködője részére befizette.
- 3.1.6. A Biztosító köteles minden megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a Biztosító által megnevezett szerviz a sérült biztosított vagyontárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terhel.
- 3.1.7. A Biztosító a vagyontárgy javítása esetén a javítást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, aminek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségének eleget tegyen.
- 3.1.8. Amennyiben a Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása nélkül javíttatja meg a biztosított vagyontárgyat, a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítónak továbbítani. A számlának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a 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 hatásfokgyengülésére,**
- b. a napkollektor puffertartályára,**
- c. anyaghibákra visszavezethető meghibásodásokra,**
- d. klíma, hőszivattyú üzemi gáz, (hűtőközeg) kompresszoraj elszivárgására/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 készülékcsere,**
- i. a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélküli kialakítására,**
- j. általában arra az esetre, ha a készülék műszaki és biztonságtechnikai szempontból nem felel meg az előírásoknak,**
- k. háború, harci cselekmények, idegen hatalom ellenséges cselekményei, terrorcselekmények, polgárháború, lázadás, felfordalom, tüntetés, felvonulás, sztrájk, munkahelyi rendbontás, zavargások során okozott vagy ezen eseményekkel összefüggésben felmerülő károkra. (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 következik 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 FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KOMFORT KLÍMA 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 Klíma** 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 elhelyezett, műszaki, hatósági és jogszabályi előírásoknak és szabványoknak megfelelően rögzített és karbantartott klímaberendezés bármely okból bekövetkező törése, időjárási okokra visszavezethető meghibásodása, valamint az ezekben vandalizmussal, elulajdonítással okozott kár.
- 1.2. Kiterjesztett garancia: Biztosítási eseménynek minősül a biztosított épülethez tartozó, az épületen elhelyezett, műszaki, hatósági és jogszabályi előírásoknak és szabványoknak megfelelően rögzített és karbantartott klímaberendezés, a kockázatviselés tartama alatti, előre nem látható, tartós – nem külső behatásra történő – mechanikai, elektromos, elektronikus meghibásodása,

amelynek következtében az részben vagy egészben működésképtelenné vált. 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.

### 1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

Biztosított vagyontárgy/készülék: a biztosított épületben magáncélú felhasználásban lévő klíma beltéri és kültéri egysége, amennyiben megfelel az alábbi együttes feltételeknek:

- a Biztosított nevére kiállított számlával vagy egyéb hitelt érdemlő dokumentummal (pl. vállalkozási szerződés, műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv) igazolt újkori vásárlása/beépítése Magyarországon történt,
- kora (a beépítés napjától számítva) maximum 7 év,
- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
- a gyártó, forgalmazó vagy az eladó jóállása már nincs rá érvényben (kiterjesztett garancia-biztosítási esemény bekövetkezése esetében),
- megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla áll róla rendelkezésre,
- gyártó ajánlása szerint évente rendszeresen átvizsgált, karbantartott, melyet a jogosult készülőkszerelő az általa kiállított átvizsgálásról szóló számla és/vagy munkalap alapján igazol.

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

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

\*\*\*Gazdaságosan javítható: a biztosított vagyon tárgy 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. Az Otthon SOS Komfort Plusz biztosítás különös feltételei 2.1.-2.3. pontja szerinti szolgáltatás a klímaberendezésre vonatkozóan.

2.2. Biztosítási szolgáltatás felső határa

Az Otthon SOS Komfort Plusz biztosítás különös feltételei 2.4. pontja szerinti biztosítási összeg.

2.3. Önrész

Az Otthon SOS Komfort Plusz biztosítás különös feltételei 2.5. pontja szerinti önrész.

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

## 3. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

- 3.1.1. A klíma beltéri vagy kültéri egységén elkövetett vandalizmus, ismeretlen eredetű törés vagy eltulajdonítás esetén köteles 5 napon belül rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont, helyszín, a biztosított vagyon tárgy márká megnevezése, vandalizmus esetén az erőszakos behatolás, illetőleg a vagyon tárgy törését megakadályozni hivatott zár vagy egyéb szerkezet leküzdése / erőszakos felnyitása során keletkezett sérülések leírása, a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a Biztosított által elszenvedett sérülések leírása). Ha a Biztosítottat a feljelentés megtételében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor a Biztosított a lehető leghamarabb, de legkésőbb az akadály megszűnését követő 5 napon belül köteles a feljelentést megtenni.

## 4. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

- 4.1. A kárrendezési szabályok azonosak az Otthon SOS Komfort Plusz biztosítás különös szerződési feltételei 3.1.1.-3.1.7. pontjaiban megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Komfort Klíma biztosítás esetében is irányadók.
- 4.2. Ezen felül a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító Közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:
- 4.2.1. Vandalizmus vagy ismeretlen eredetű törés esetén a Biztosított által tett rendőrségi feljelentés másolata,
- 4.2.2. Amennyiben a Biztosító az Otthon SOS Komfort Plusz biztosítási feltétel 3.1.4.-3.1.7. pontok szerinti határidőben nem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását, annak ellenére, hogy a Biztosított minden szükséges tájékoztatást előzetesen a rendelkezésére bocsátott, a Biztosított jogosult a biztosított vagyon tárgyat saját maga megjavíttatni. Ebben az esetben a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítónak továbbítani. A számla a Biztosított nevére és a Biztosított épület címére kell, hogy kiállításra kerüljön. A számlának tartalmaznia kell a készülék típusát, 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.

## 5. Kizárások

**A kizárások szabályozása azonos az Otthon SOS Komfort Plusz biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Komfort Klíma biztosítás esetében is irányadók, ide nem értve a 4.a., 4.b., 4.g pontokat, amely az Otthon SOS Komfort Klíma biztosításra nem alkalmazandó.**

**A kizárásokon túl a Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik arra az esetre, ha a Biztosított vagy családtagjai okozták a klíma beltéri vagy kültéri egységében keletkezett törést.**

## 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 Gázszerző** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

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

Az Otthon SOS Gázszerző módozatot magában foglaló biztosítási csomag, illetve a kiegészítő biztosításként kötött Otthon SOS Gázszerző biztosítás esetében a Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 naps 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.

## 6. Biztosítási esemény

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

### 6.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

6.2.1. **Biztosított vagyon tárgyak:** 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,
- vásárlás kori 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) Fali/álló fűtő- és kombi kazánok, (iv) Kondenzációs kazánok.

6.2.2. **\*Észszerű javítási költség:** a meghibásodott vagyon tárgy gazdaságos javításához feltétlenül szükséges anyagok, alkatrészek és munkadíjak költsége, amelyek maximuma a biztosított vagyon tárgy káridőpontjára új értékéig\*\* terjedhet.

6.2.3. **\*\*Káridőpontjára új érték:** (biztosítási összeg): a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyon tárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárlás kori érték.

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

## 7. A biztosítási szolgáltatás

7.1. A Biztosító biztosítási esemény bekövetkezése esetében vállalja, hogy megszervezi a Biztosított vagyon tárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összehatárán belül, illetve amennyiben a vagyon tárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összehatárán belül.

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

### 7.3. Javítási/kártalanítási szolgáltatás

Amennyiben a Biztosított épületben valamilyen hirtelen fellépő hiba folytán nincs fűtés vagy nincs gázüzemű készülékből származó meleg víz, és a helyszínre érkező szakember megállapítja, hogy a gázkészülék szabályosan, évente átvizsgálásra került, és amennyiben az nem a Biztosított önhibájából vált használhatatlanná, a hiba elhárítását maximum bruttó 300.000 Ft, azaz háromszázezer forint összegig a Biztosító fizeti. A Biztosított kötelezettsége annak bebizonyítása, hogy az éves átvizsgálás megtörtént. A bizonyítást 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 vizsgálattól számított egy éven belül a hibával érintett eszköz karbantartási átvizsgálása elmaradt.

### 7.4. A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

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

### 7.5. A biztosítási szolgáltatás felső határa

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



- 7.6. **Várakozási idő: a Kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos időtartam, amelynek elteltével a Biztosító jelen biztosításra vonatkozó kockázatviselése megkezdődik.**
- 7.7. 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.

## 8. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

- 8.1. 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:
- 8.1.1. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének.
- 8.1.2. 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.
- 8.1.3. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.
- 8.1.4. A Biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán – a kárrelvélteli eljárás (helyszíni szemle, javítás) megindulásáig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a Biztosító számára a fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
- 8.1.5. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdni.
- 8.1.6. 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.
- 8.1.7. 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.
- 8.1.8. 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.

## 9. Kizárások

### A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbi esetekre:

- bármely, hatályban lévő törvény, egyéb jogszabály szerint előírt kötelező készülékcseré,**
- a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélkül kialakított vagy átalakított gázhálózatban üzemelésének (vagy nem üzemelésének) esete,**
- hibás kémény miatt üzemképtelen készülék,**
- 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.),**
- 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.),**
- ha a kár nukleáris energia, ionizáló sugárzás károsító hatásának betudható eseményekkel összefüggésben következik be,**
- olyan kár, amely gyártási, technológiai hibára (pl. hibás kivitelezés, tervezési hiányosság stb.) vezethető vissza,**
- az építés, valamint az építési engedélyhez kötött bővítés, átépítés alatt álló épületeket és épületrészeket vagy ezekben tárolt ingóságokat érintő káresemények,**
- a javítással érintett készülék márkaszervize vagy annak képviselője nem érhető el Magyarországon, és így a javítás a kellő szakismeret hiányában nem teljesíthető.**

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GÁZŐRZŐK BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

Az Otthon SOS Gázörzök módozatot magában foglaló biztosítási csomag, illetve a kiegészítő bizto-

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

### 1. Gázkészülék karbantartási asszisztencia szolgáltatás

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

### 2. Részletes szolgáltatási tartalom

#### Gázkészülék-karbantartás műszaki tartalma

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

#### 2.1. Konvektorok

- gyújtólángtisztítás,
- égézbiztosító ellenőrzése,
- hőcserélő és falcsatlakozó 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 gyújtóégő 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 utánállítás,
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás.

#### 2.3. Fali/álló fűtő- és kombi kazánok

- fő- és gyújtóégő tisztítása (kiszedés nélkül),
- hőcserélő tisztítása (fűtésíviz- 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,
- fűtésíviz-hőmérséklet beállítása és ellenőrzése.

#### 2.4. Kondenzációs kazánok

- égőtisztítás,
- kazántesttisztítás,
- tömitések 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 tömitések, alkatrészek cseréjét a szolgáltatás díja 1500 Ft értékig tartalmazza, az ezen felüli összeget a Biztosított a helyszínen köteles a Biztosító közreműködője által küldött szakember részére megfizetni.

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

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

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

5. **Szolgáltatási korlát: A Biztosított a kockázatviselési 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 égéstér 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 helyszínrre 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 Biztosított miatt nem tudja elvégezni, vagy ezen időpontot a Biztosított módosítani kívánja, a Biztosító nem tudja biztosítani, hogy a karbantartást az adott kockázatviselési időszakon belül el tudja végezni.
- 8.4. Amennyiben a Biztosító a munka elvégzését az egyeztetett időponttól számított 7 napon belül mondja le, vagy az egyeztetett időpont lejártát követő 4 órán túl érkezik meg az egyeztetett helyszínrre, 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 cseréire 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, magánocélú felhasználású, az alábbi tételes listában szereplő elektromos háztartási és szórakoztatóeszköz, amely megfelel az alábbi együttes feltételeknek:
  - a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,
  - a gyártó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben
  - az eladás napjától számítva nem régebbi 72 hónapnál,
  - új állapotában vették Magyarországon,
  - vásárlásakor bruttó értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg az 500.000 Ft-ot\*,
  - megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.\*A vásárlásakor értéklimitet meghaladó készülékek vásárlásakor értékét a limitértéken veszi figyelembe a Biztosító.
- 1.2.3. A biztosítható készülékek listája az alábbi:  
**Háztartási elektromos eszközök**  
borotva, epilátor, konyhai elszívó, elektromos fogkefe, főző/sütő (beépített és szabadon álló), fűtő (hőszugárzó), mérleg (konyhai, személyi), hajjegyenesítő, hajszárító, hajvágó, hű-

tőgép, fagyasztó (beépített és szabadon álló), kávéfőző, kenyérpírtó, kenyérsütő, konyhai kiskégő (turmixgép, robotgép), mikrohullámú sütő, mosógép, szárító, mosogatógép (beépített és szabadon álló), olajsütő, porszívó, vasaló, vízforraló, gőztisztító.

### Szórakoztatóelektronikai eszközök

DVD-lejátszó/-felvevő (csak gyári merevlemezsel), blue ray lejátszó, mediabox (a beépített merevlemez nélkül), hifikiegészítők, hifilejátszó, otthoni audiorendszer, otthoni házimozi-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 (nyomatok, 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 károkori értéke.** A vagyontárgy károkori értéke a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárlásakor értéke az avullatási tényezőzt figyelembe véve.

Az avullatási tényező a biztosított vagyontárgy vásárlásakor értékére vetítve havi

- 0% háztartási nagy- és kisképek 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 pótlásának költségét, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet, figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avullatást. A kártalanítási összegből a hiba feltárása folyamán felmerült kiszállási és bevizsgálási költség Biztosító által térített összegét le kell vonni.
- 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 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 kárendezési 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 szervizzel, időpont-egyeztetés,
  - amennyiben a bejelentett esemény nem minősül biztosítási eseménynek (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időn belüli meghibásodás), szervizek telefonszámainak, elérhetőségeinek megadása, azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosított terhelik.
- 2.6. **Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása**
    - 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön kézisomagként 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. Az egyedileg (pl. bútorasztalos által) beépített, vagy csak a környező bútorzat megbontásával hozzáférhető Biztosított vagyontárgy esetén a Biztosítottnak kell gondoskodnia a Biztosított vagyontárgy, vagy annak javításához szükséges bútorzat ki- és visszaépítéséről, hozzáférhetővé tételéről.
    - A Biztosító az utóbbi esetben a szállítási költségeit a biztosítási összeg erejéig átvállalja.

## 3. Kárendezési 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 megbiztosítja 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 eredmé-

nyétől 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 Biztosítónak továbbítani. A számlának vagy az ahhoz kapcsolódó dokumentációnak (pl. munkalap) tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkadíjat, a javítás dátumát.

#### 4. Kizárások

**A biztosított fedezet nem terjed ki:**

- a. a biztosított vagyontárgy nem rendeltetésszerű (nem a kezelési és használati útmutató szerinti) használatából eredő meghibásodásokra,
- b. elhasználódásra, a rendeltetésszerű használatból 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 karcra,
- d. vállalkozói tulajdonban lévő vagyontárgyakra,
- e. munkaanyagok, cserélhető, rövid élettartamú fogyasztási cikkek, mint pl. lámpák/izzók, biztosítékok, fluoresszkál csövek, elemek, porszívóporszakok, szijak, fűnyírógépek – például akkumulátorok, továbbá szalagok – meghibásodására, károsodására,
- f. olyan kellékek, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetésszerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátortöltő, távirányítók, játékelemlők,
- g. olyan tervezési, gyártási hibákra, amelyek miatt a gyártó a terméket javításra, illetve cserére 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 használatában szemponjtól 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 üzemzavarokán bekövetkező károkra,
- j. a szállítás során bekövetkezett károkra, a szállítás költségeire,
- k. szoftvermeghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károkra, 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 kárra,
- m. olyan károsodásokra, amelyek megtérülnek jogi követelés, szavatosság, illetve más – gyártó, szállító, kereskedő, javító vagy más fél – által tett kötelezettségvállalás révén, és amelyek a biztosított vagyontárgy vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
- n. olyan meghibásodásokra, melyeket a terméket folyamatosan vagy időszakonként érő külső hatás okoz, beleértve a háziállat által okozott károsodást is,
- o. elemi károkra (tűz, robbanás, villámcsapás, vihar, földrengés),
- p. lopással, rablással vagy ezek kíséreltetével okozott károkra,
- q. a termék elveszése (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 másor-, kábel-, illetve internetszolgáltatás kimaradásából származó károkra,
- 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 károkra (következmenyi károk),
- aa. a megjavított, pótoltt termék (piaci) értékcsökkenésére.
- ab. balesetből eredő meghibásodásra, valamint olyan hibákra, amelyek a Biztosított önhibájából keletkeznek, azaz a biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amelynek következtében az eszköz nem veszt el, de a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik,
- ac. a szépséghibás, outletben forgalmazott, csökkentett garanciával rendelkező termékekre,

**ad. külföldi székhelyű társaság által fenntartott webshopból vásárolt kész-  
lékekre,**

**ae. a hivatalos márkaképviselővel Magyarországon nem rendelkező gyártók  
által forgalmazott termékekre,**

**af. azon javításokra, melyeket nem a Biztosító Közreműködője által jóváha-  
gyott szervezetek végeztek.**

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA MÉDIUM 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 Médium** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

#### 1. Biztosítási esemény

1.1. A biztosítási esemény a biztosított vagyontárgynak az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 1.2.1. pontja szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a jótállási idő lejárta után, de a kockázatviselési időszak alatt.

1.2. A biztosítási esemény a biztosított vagyontárgy a Biztosított épületből betöréses lopás útján történő eltulajdonítása.

1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

1.3.1. Biztosított vagyontárgy: az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 1.2.2. és 1.2.3. pontja szerinti elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök.

1.3.2. Észszerű javítási költség: az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 1.2.4. pontja szerinti észszerű javítási költségek.

1.3.3. Betöréses lopás

Ha a lopást úgy követik el, hogy a tettes

- a Biztosított épületbe erőszakkal behatol, vagy
- a Biztosított épületbe nyitott ajtón, ablakon keresztül hatol be, melynek az alsó éle az alatta lévő járószinttől mérve 3 méternél magasabban van,
- vagy a Biztosított épületbe olyan erkélyre, loggiára hatol be, melynek alsó éle az alatta lévő járószinttől mérve 3 méternél magasabban van és segédeszköz használata nélkül nem lehet megközelíteni,
- ha a tettes a lopást vélhetően ál-, hamis vagy zárférsűs kulccsal, illetve olyan eszközzel, módszerrel követi el, amely nem hagy a zárberetben, zárszerkezetben külső szemrevételezéssel erőszakos behatolásra utaló nyomot, de független zárszakértő az idegen eszköz használatát igazolja,
- ha a tettes a lopást a szerződés szerinti betöréses lopás, rablás vagy besurranás megvalósulásával megszerzett kulccsal követte el.

#### 2. A Biztosító szolgáltatása

2.1. Az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 2.1. pontja szerinti szolgáltatás.

2.2. Betöréses lopás esetén a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy pótlási számla vagy eredeti beszerzési számla ellenértékét a biztosítási összeg erejéig. Ha a pótlás során vásárolt Biztosított vagyontárgy az eredetivel azonos, vagy árát és paramétereit tekintve ahhoz hasonló színvonalú, a Biztosító a pótlási számla értékét téríti meg. Ha a pótlás során vásárolt Biztosított vagyontárgy az eredetinel drágább, úgy a Biztosító az ellopott vagyontárgy beszerzési számlájának ellenértékét téríti meg.

2.3. A biztosítási összeg maximális mértéke a kockázatviselési időszakon belül bruttó 700.000 Ft.

2.4. Önrész

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

#### 2.5. 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.**

2.6. Információs asszisztencia

Az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 2.5. pontja szerinti Információs asszisztencia szolgáltatás nyújtása.

2.7. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

Az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 2.6. pontja szerint.

#### 3. Kárrendezési szabályok

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

3.2. Betöréses lopás esetén a biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles 5 napon belül rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont, helyszín, a jogtalanul eltulajdonított vagyontárgyak, az erőszakos behatolás, illetőleg a vagyontárgy jogosulatlan eltulajdonítását megakadályozni hivatott zár vagy egyéb szerkezet leküzdése / erőszakos felnyitása során keletkezett sérülések leírása.). Ha a Biztosítottat a feljelentés megtételében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor a Biztosított a lehető leghamarabb, de legkésőbb az akadály megszűnését követő 5 napon belül köteles a feljelentést megtenni.



- 3.3. Betöréssel lopás esetén a biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított a Biztosító Közműködjének az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározott telefonszámon az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:
- 3.3.1. az eltulajdonított Biztosított vagyontárgy eredeti vásárlási számlájának vagy pótlási számlájának másolatát,
- 3.3.2. a 3.6. pont szerinti rendőrségi jegyzőkönyvet.

#### 4. Kizárások

A kizárások szabályozása azonos az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Garancia Médium biztosítás esetében is irányadók, kivéve a 4.p. pont szerinti, amely kizárás az Otthon SOS Garancia Médium biztosítás esetében az alábbi: lopással (ide nem értve a betöréssel lopást), rablással vagy ezek kísérletével okozott károokra.

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI 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 biztosítási feltételeiben megnevezett 1.2.1. pontja szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a jótállási idő lejárta 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 biztosítási feltételeiben megnevezett elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök, valamint a Biztosított tulajdonában lévő, magán célú felhasználású, a tételes listában szereplő hordozható számítástechnikai eszközök, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- újkori vásárlása Magyarországon történt,
  - vásárláskori értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg a 200.000 Ft-ot\*,
  - kora (a vásárlás napjától számítva) nem több, mint 24 hónap,
  - a gyártó/forralmozó/eladó garanciája vagy szavatossága már nincs érvényben (kivéve törés, beázás esetében),
  - megőrzött, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

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

- 1.2.3. A biztosítható készülékek listája az alábbi:

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

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

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

- 1.2.4. **Észszerű javítási költség:** a vagyontárgy kárkora értéke. A vagyontárgy kárkora értéke a szolgáltatás időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású) eszköz hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori értéke az avulástényezőt figyelembe véve.
- Az avulástényező a biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi
- 0% háztartási nagy és kisgépek esetében,
  - 1% szórakoztatóeszközök esetében,
  - 1,6% hordozható számítástechnikai eszközök, nyomtatók, digitális fényképezőgépek esetében (a mobiltelefonokat kivéve);
  - 2,1% a mobiltelefonok esetében.

#### 2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. A biztosítási szolgáltatás a biztosított vagyontárgyknak a biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett meghibásodása, rongálódása esetén a javítási vagy cseréköltségekre 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 pótlásának költségét, vagy ha az nem lehetséges, kártalanítást fizet, figyelembe véve a várakozási időt, az önrészt és az avulást. A kártalanítási összegből a hiba feltárása folyamán felmerült kiszállási és bevizsgálási költség Biztosító által térített összegét le kell vonni.
- 2.2. A biztosítási összeg maximális mértéke az elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök esetében bruttó 500.000 Ft, a hordozható számítástechnikai eszközök esetében bruttó 200.000 Ft.
- 2.3. **Önrész**
- A biztosított vagyontárgyak garanciaidőn túli garanciális jellegű meghibásodása esetén a Biztosító önrészesedést nem alkalmaz, szolgáltatását önrész levonása nélkül teljesíti.

A biztosított vagyontárgyak véletlenszerű károsodása esetén a biztosítás 10%, minimum 10.000 Ft levonásos önrészesedést tartalmaz, ami azt jelenti, hogy a Biztosító biztosítási eseményenként az önrészesedés alatti kárterítésekre, 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 Közműködjéje élő hangos, 24-órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást működtet a kárrendezési pontban meghatározott telefonszámon. Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

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

#### 2.6. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

- 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön kézisomagnként 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. Az egyedileg (pl. bútorasztalos által) beépített, vagy csak a környező bútorzat megbontásával hozzáférhető Biztosított vagyontárgy esetén a Biztosítottnak kell gondoskodnia a Biztosított vagyontárgy, vagy annak javításához szükséges bútorzat ki- és visszaépítéséről, hozzáférhetővé tételéről.
- A Biztosító az utóbbi esetben a szállítás költségeit a biztosítási összeg erejéig átvállalja.

#### 2.7. Teljesítési korlát

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

#### 3. Kárrendezési szabályok

A kárrendezési szabályok azonosak az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási 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 biztosítási 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 OTTHON SOS GARANCIA 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 Otthon SOS Garancia Prémium biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

#### 1. Biztosítási esemény

- 1.1. A biztosítási esemény a biztosított vagyontárgynak az Otthon SOS Garancia Alap biztosítás Különös biztosítási feltételei 1.2.1. pontja szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) a jótállási idő lejárta után, de a kockázatviselési időszak alatt, vagy az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás különös feltételek 1.2.1. pont szerinti véletlenszerű meghibásodása.
- 1.2. Az Otthon SOS Garancia Médium biztosítás Különös biztosítási feltételei 1.2. pontja szerinti biztosítási esemény.
- 1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók
- 1.3.1. Biztosított vagyontárgy: az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás Különös biztosítási feltételei 1.2.2. és 1.2.3. pontja szerinti elektromos háztartási-, szórakoztatóeszközök és hordozható számítástechnikai eszközök.
- 1.3.2. Észszerű javítási költség: az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett 1.2.4. pontja szerinti észszerű javítási költségek.
- 1.3.3. Betöréssel lopás: az Otthon SOS Garancia Médium biztosítás Különös biztosítási feltételeiben meghatározott 1.3.3. pontja szerinti esemény.

#### 2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. Az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás különös feltételei 2.1. pontja és az Otthon SOS Garancia Médium 2.2. pontja szerinti biztosítási szolgáltatás.
- 2.2. A biztosítási összeg maximális mértéke egy kockázatviselési időszakon belül az elektromos háztartási és szórakoztatóeszközök esetében bruttó 700.000 Ft, a hordozható számítástechnikai eszközök esetében bruttó 250.000 Ft.

### 2.3. Önrész

Az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás különös feltételei 2.3. pontja szerinti önrész.

### 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

Az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett 2.5. pontja szerinti Információs asszisztencia szolgáltatás nyújtása.

### 2.6. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

Az Otthon SOS Garancia Extra biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett 2.6. pontja szerint.

### 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 eszközökhöz, egy pedig a Hordozható számítástechnikai eszközök körébe tartozó eszközökhöz kapcsolódik.**

### 3. Kárrendezési szabályok

A kárrendezési szabályok azonosak az Otthon SOS Garancia Médiüm biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Garancia Prémium biztosítás esetében is irányadók.

### 4. Kizárások

**A kizárások szabályozása azonos az Otthon SOS Garancia Médiüm biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Otthon SOS Garancia Prémium biztosítás esetében is irányadók, ide nem értve a 4. bb) pontot, amely az Otthon SOS Garancia Prémium 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 segítségnyújtás (helyszíni javítás)	✓	✓	Nincs.
Autómentés, szervizbe szállítás	✓	✓	A legközelebbi szakszervizbe az ügyfél kérése szerint, legfeljebb 50 km-es távig. Az 50 km feletti rész, amennyiben van közelebbi szakszerviz, önköltséges.
Gépjárműtárolás	✓	✓	Csak segélyeseményhez kötött, a szerviz 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			
Visszaautazás 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.
Önhibás szolgáltatások:			
Gépjárműből történő kizárás esetén zárkinyitás, üzemyang kifogyása esetén szállítás a legközelebbi benzinkútig	✓	✓	Nincs.
Akkumulátor lemerülése	✓	✓	Kockázatviselési időszakonként 2x vehető igénybe.
Defekt	✓	✓	Nincs.
Javítási asszisztencia			
A balesetben sérült jármű kár-szelméjének elvégzése, javításának támogatása javítói ajánlat beszerzésével, hozom-viszem szolgáltatással. Amennyiben a jármű gazdaságosan nem javítható, a maradvány értékesítésének támogatása. ****Csereautó biztosítása	✓ ***	✓ ***	*** Külön hív díj ellenében, Magyarország javítónál évente egy alkalommal, (saját hibás káresemény esetén akár casco hiányában is), a Kár-Web rendszer használatával.  **** Csak a különös biztosítási feltételekben meghatározott limítösszegekben felüli esetekben.
Gumiabroncs biztosítás			
Gumiabroncs defektje esetén megtéríti a biztosítási szerződésben megjelölt biztosítási összegnek megfelelő javítási költséget vagy általánysított új gumiabroncs Biztosított által történő beszerzése céljából.	✗	✓	Kockázatviselési időszakonként 1x vehető igénybe, amennyiben a biztosított gépjármű a biztosítási esemény bekövetkezése esetén menetképtelenné válik, és a Biztosító Közreműködője megszervezi a szervizbe történő szállítást, maximum 50.000 Ft összegig.

\* Országok listája a Különös biztosítási feltételek 1.3. pontjában.

### 1. Biztosítási esemény

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

1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók:

- 1.2.1. **Biztosított gépjármű:** a Biztosított által a csoportos biztosításhoz való csatlakozáskor megjelölt és a fedezeti igazoláson feltüntetett gépjármű, amely a csatlakozáskor menetképes, valamint érvényes magyar forgalmi engedéllyel, kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, érvényes műszaki vizsgával és rendszámmal rendelkezik. Egy Biztosított egy felhasználási helyen egy gépjárművet vonhat a Biztosítás fedezete alá.
  - 1.2.2. **Biztosított vontatmány:** a jelen feltételek szerinti gépjárművel mozgatható lakóocsai és max. 750 kg össztömegű pótkocsi.
  - 1.2.3. **Gépjármű:** az olyan gépkocsi, melynek megengedett maximális össztömege 3,5 tonna, és az állandó ülőhelyek száma – a vezető ülését is beleértve – legfeljebb 9. (Az 5/1990. [IV. 12.] KöHÉM-rendelet szerinti N1-es besorolású tehergépkocsi akkor sem tartozik a fogalmi körbe, ha a súlyhatárát egyebekben megfeleli).
  - 1.2.4. **Közlekedési baleset:** Váratlanul bekövetkező, nem szándékosan előidézett forgalmi esemény, amelynek következtében anyagi kár keletkezik a biztosított gépjárműben, mint például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, robbanás, továbbá jelen feltételben közlekedési balesetnek minősül a gépjármű feltérése is.
  - 1.2.5. **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 veszélyezteteti, illetve lehetetlenné teszi a biztosított gépjármű bezárását vagy lezárását (ablak/tehetőemelő, zár).
  - 1.2.6. **Önhiba:** Önhibának minősül az esemény, amely a gépjármű üzemeltetőjének magatartására vezethető vissza, így például lemerült akkumulátor, üzemyanghiány, kizárás a gépkocsiból, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya.
- 1.3. **Területi hatály:** A biztosítás **Belföldi csomag** esetén a Magyarországon bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik.  
A biztosítás **Európa csomag** esetén a Magyarországon és az alábbiakban felsorolt országokban bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik: Albánia, Andorra, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Egyesült Királyság, Észtország, Dánia, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Monaco, Montenegro, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Törökország (európai rész), Vatikánváros.

### 2. A Biztosító szolgáltatása

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

## 2.1. Információs szolgáltatás

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 útvonaljavaslatot 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 hajtja végre a hibaelhárítást, illetve a gépjármű forgalomba történő visszahelyezését az alábbiak szerint.

Ha a biztosított gépjármű a Biztosított által bejelentett biztosítási esemény következtében menetképtelenné vált, a Biztosító a Biztosított bejelentését követően segélyautót vagy esetlegesen autómotort küld a helyszínre, melynek javítója javítással megkísérel a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni. A Biztosító, amennyiben a biztosítási esemény bejelentése alapján a helyszíni javítással várhatóan nem lehetséges a biztosított jármű menetképesé tétele, dönthet úgy, hogy a Közúti segélyszolgálat (2.2.1.) helyett a Mentés, elszállítás (2.2.2.) szolgáltatást nyújtja. A Biztosító a szolgáltatást végzőnek téríti meg a helyszínre történő egyszeri kiszállás és a helyszínen történő javítás számlával igazolt munkadíját belföldön vagy külföldön. (A helyszínen történő javítás során esetlegesen felhasznált alkatrészek árát a biztosítás nem tartalmazza, azt a Biztosított köteles megtéríteni a javítást végző szolgáltató számlája alapján.) A javítással menetképesé telt gépjármű megjavítása csak ideiglenes javításnak minősül, a gépjármű mielőbbi tartós és üzembiztos megjavítása a gépkocsi-tulajdonos kötelezettsége, melynek saját költségére köteles eleget tenni, a tartós javítás szervezése 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 szükségjavítás nem hajtható végre helyben), a Biztosító által a helyszínre küldött autómotó a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyásszal együtt a gépjármű elhelyezkedésétől számított legközelebbi szakszervizbe szállítja, amely alkalmas a gépjármű tartós és üzembiztos megjavítására. Amennyiben a Biztosított nem a legközelebbi, hanem az általa választott szervizbe kívánja a járművét elszállíttatni, a Biztosító költségvállalása a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított legfeljebb 50 km távolságra vonatkozik, az 50 km-t meghaladó szállítási költségeket a Biztosítottnak kell fizetnie közvetlenül a szállítást végzőnek.

Amennyiben a biztosított gépjárművet szállítani kell, a Biztosító vállalja a biztosított vonatmány 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 szolgáltatásokat 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 létszáma) a szerviz vagy a biztosítási esemény közelében lévő 3 csillagos szállodában történő elhelyezésének megszervezését és annak költségeit legfeljebb 2 éjszakára, reggelivel, 60 EUR/személy/éjszaka összegben. Az ezt meghaladó költségek az utas(oka)t terhelik. A 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

javviszony 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 létszáma) 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) válaszára 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 autóbérelési szerződés az autókölcsönző cég és a Biztosított között jön létre az autókölcsönző cég általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.

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

## 2.4. Járulékos szolgáltatások

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

2.4.2. Jármű hazaszállítása szolgáltatás vehető igénybe az Európa csomag esetében akkor, ha a biztosított jármű külföldön hibásodik meg, és a helyszíni javítás során nem lehetett menetképesé tenni, továbbá a javítást külföldön megrendelte a Biztosított, amely javítás tartama a 3 munkanapot meghaladja. A hazaszállítás a Biztosított lakcímére 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 parkolba 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 parkolás 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/autómotort küld a helyszínre. Amennyiben ez nem történik meg, a Biztosító a Biztosított írásbeli felszólítására 5000 Ft kötbér fizetésére köteles. A kötbérfizetés egy kockázatviselési időszakon belül egyszer érvényesíthető.

Az alábbi esetekben a Biztosító mentesül a kötbér fizetése alól:

- amennyiben a Biztosított nem azonnal kéri az autómotont, hanem később, adott időre kívánja megrendelni a szerelő/autómotó kiérkezését,
- a biztosított gépjármű olyan útszakaszon található, amely forgalmi dugó vagy útlezárás miatt megközelíthetetlen, vagy késedelemmel közelíthető meg,
- a kiérkezési garantált idő azért nem volt teljesíthető, mert a menetképtelen jármű elhelyezkedése tekintetében a Biztosított nem szolgáltatott pontos információt,
- a Biztosító munkatársa a vállalt kiérkezési idő leteltét 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 Segélyvonalról való segítségkérésétől az általa megrendelt szolgáltatás teljesítéséig – végig elérhető legyen mobiltelefonon. Az ebből a kitételeből származó technikai feltételek – pl. élő mobiltelefon-előfizetés, működőképes, feltöltött mobilkészülék – teljesítése a Biztosított kötelezettsége 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 kitett gépjárművekre**



- (pl. versenymotorok, versenyautók, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművekre, veszélyes anyagokat szállító járművekre, személy vagy áruszállításra használt járművekre, taxiszolgálatra, illetve autókölcsönzésre használt járművekre, oktató gépjárművekre).
- 3.1.2. **A rendszeres alkatrész-, anyag-, ill. 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 balesete vagy menetképtelenné válása esetében.**
- 3.1.4. **A biztosított gépjárművek vontatmányai által a biztosított gépjárműben okozott károokra.**
- 3.1.5. **A biztosított gépjármű ellopása, rongálása következtében beálló károokra.**
- 3.1.6. **Az érvényes műszaki vizsgával nem rendelkező gépjármű által elszendvedett biztosítási esemény során felmerülő károokra, valamint azon biztosított járművön keletkezett károokra, amelyekre 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 autóstoppokosok kárigényeire.**
- 3.1.10. **A Biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károokra.**
- 3.1.11. **A felkelés, zavargás, tüntetés, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károokra.**
- 3.1.12. **A magyarországi és külföldi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károokra.**
- 3.1.13. **A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépkocsi telephelyre történő elszállításának megtörténte után a biztosított járműben, illetve annak tartozékaiban és a poggyászokban keletkezett károokra.**
- 3.1.14. **Ha a gépjárművet vezető személy alkohol, illetve más bódító hatású szer, illetve itélőképességét befolyásoló megbetegedés hatása alatt állt a károk bekövetkezésének időpontjában, vagy öngyilkosságot kísérelt meg, kivéve, ha ez a körülmény nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében, és ezt a biztosított személy bizonyítani tudja.**
- 3.1.15. **Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott 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 okozna kárt.**
- 3.2. A következő esetekben a Biztosító mentesül a biztosítási szolgáltatás nyújtásának kötelezettsége alól, ha:**
- 3.2.1. **A gépkocsiban utazó személy(ek) a biztosítási esemény bekövetkezése után közvetlenül (a meghibásodás helyszínéről) nem jelentette be kárigényét az Úton SOS Asszisztencia biztosítási telefonszámán.**
- 3.2.2. **A biztosított személy(ek) nem az Úton SOS Asszisztencia biztosítási 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 menetkézsége 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 bekövetkeztekor a forgalomban részt vevő gépjármű jogszerű vezetőjének nem volt érvényes vezetői engedélyje, 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 Biztosított megtevészi olyan tény tekintetében, amely a Biztosító fizetési kötelezettségére vagy annak mértékére kihatással van.**
- 3.2.3.7. **Ha a biztosított járművel a közlekedérendszeti szabályok megsértésével szállítottak személyeket, és ez a tény közrehatott a biztosítási esemény bekövetkezésében.**
- 3.2.3.8. **Ha a biztosított jármű vezetése során bűncselekményt vagy szabálysértést követtek el.**

#### **4. A biztosítási esemény bejelentése, a szolgáltatásnyújtás határideje**

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

#### **KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS JAVÍTÁSI ASSZISZTENCIAVAL 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 irányadó 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, toltákr 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 toltákr 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 kéresemény bejelentése, a szolgáltatás igénybevételének 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 szemléjét (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 értekel, 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 javítóműhelyre 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 értékeli, 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 díjnyomtatás miatt, a Biztosított egyszeri 22.500 Ft + áfa összegű szolgáltatási díjat köteles megtéríteni a Biztosító Közreműködője részére.

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS EURÓPA GUMIABRONCS BIZTOSÍTÁSHOZ

Az Úton SOS Európa Gumiabroncs biztosítás magában foglalja az Úton SOS Európa módozatban meghatározott fedezeteket az ott leírt feltételek szerint, ezért az Úton SOS Európa Gumiabroncs módozatra irányadóak az Úton SOS biztosítás Különös biztosítási feltételei és a jelen Különös biztosítási feltételek is.

### 1. Biztosítási esemény

- 1.1. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított gépjármű gumiabroncs defektet szenved.
- 1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók:
- 1.2.1. Gumiabroncs defektnek minősül a biztosított gépjármű bármely, használatban lévő gumiabroncsának olyan váratlan, előre nem látható ok miatt bekövetkezett sérülése, amely kizárólag az abroncs felniőről történő leszerelésével javítható.
- 1.2.2. Biztosított vagyontárgy: Az alapbiztosítási szerződésben biztosított gépjármű gumiabroncsai, amelyek megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
- a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában a gépjárműre felszerelt állapotban voltak,
  - koruk a káresemény bekövetkezésének időpontjában a gyártástól számítva nem több, mint 60 hónap.
- A biztosított vagyontárgyak korának megállapítása a gumiabroncs oldalán található DOT jelölés utolsó 4 karakterének alapján történik, amely karakterek a gyártás időpontját rögzítik.
- 1.2.3. Észszerű javítási költség: a gumiabroncs károkori értéke (biztosítási összeg). A gumiabroncs károkori értéke az eredeti számlával igazolt érték, vagy annak hiányában a publikus árösszehasonlító portálokon elérhető ár avulattal érték, melyet a Biztosító állapít meg.
- 1.2.4. Avullatás: Az avullatási tényező a gumiabroncs hónapokban kifejezett kora alapján havonta 0,5%.

### 2. Biztosítási szolgáltatás

A biztosítási szolgáltatás a biztosított gumiabroncs a biztosítási esemény kapcsán bekövetkezett sérülése esetén a javítási vagy csere költségekre nyújt fedezetet, amelynek során a Biztosító megtéríti a biztosított gumiabroncs megjavításának észszerű költségeit a maximális biztosítási összegben belül. A Biztosító az azonos tengelyen levő másik abroncs csere költségeit is téríti, ugyanúgy a maximális biztosítási összeg keretein belül. Amennyiben a biztosított gumiabroncs javítása meghaladná az észszerű költséget, vagy ha javíthatatlan, a Biztosító kártalanítást fizet, figyelembe véve az avullatást.

### 3. Biztosítási összeg

- 3.1. A Biztosító a kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 1 biztosítási esemény bekövetkezése esetére vállal szolgáltatást, melynek maximális értéke bruttó 50.000,- Ft.
- 3.2. A biztosító kizárólag abban az esetben térít szolgáltatást, amelyben a bekövetkezett biztosítási esemény hatására az érintett gépjármű menetképtelenné válik, és a Biztosító Közreműködője megszervezi az érintett gépjármű szervizbe szállítását.

### 4. Önrészesedés

- 4.1. A biztosítási szolgáltatást a biztosító önrészesedés levonása nélkül teljesíti. A 3.1. pont szerinti avullatás nem tekintendő önrészesedésnek.

### 5. Kárrendezési szabályok

- 5.1. A kárrendezési szabályok azonosak az Úton SOS Európa biztosítás Különös biztosítási feltételeiben megnevezett szabályokkal, kárrendezés során ezek az Úton SOS Európa Gumiabroncs biztosítás esetében is irányadók.
- 5.2. A gumiabroncs javításának vagy cseréjének költsége a Biztosított nevére kiállított számla eredeti példányának megküldése esetében esedékes, a számlához a Biztosított csatolni köteles a munkára vonatkozó munkalapot és a javítást vagy cserét igazoló fotókat.

### 6. A biztosító mentesülése

- 6.1. A biztosító mentesülése szempontjából az Úton SOS Európa biztosításban foglaltakon túlmenően súlyosan gondatlan magatartásnak minősülhet, ha a biztosított a gumiabroncs korábbi meghibásodását nem szakszerűen és nem tartósan állította helyre és a biztosítási esemény emiatt következett be.
- 6.2. A biztosító mentesül továbbá azon káresemény teljesítése alól, amennyiben a bekövetkezett biztosítási esemény nem teszi szükségessé az érintett gépjármű helyszínről történő elszállítását.

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

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

### I. IT-asszisztencia biztosítás

#### 1. Biztosítási esemény

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

#### 2. Biztosítási szolgáltatás

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

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

- E-mail-beállítás, úgymint POP3+SMTP, IMAP beállítása Outlook és Thunderbird levelezőkliensekben, valamint böngészőben használt webes felületű levelezőrendszerekben, alapvető segítségnyújtási beállításokban.
- Internetkapcsolat beállítása, saját router konfigurálása, routerjelszó beállítása.
- Általános Office-beállítás támogatás: Outlook, Excel, Word, Power Point.
- Jogtisztá szoftver telepítése, amennyiben
  - a.) a telepítőmedia (pl. CD) elérhető,
  - b.) a telepítőkészlet 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, felhő-tárhely-szinkronizáció, névjegy-szinkronizáció, naptár-szinkronizáció.
- Rosszindulatú programok, vírusok, kémprogramok eltávolítása, vírusfertőzés mértékének beazonosítása, amennyiben lehetséges, karanténba zárása, vírus törlése, lehetőség szerint újratelepítés, további prevenció érdekében vírusirtó szoftver ajánlása.

### 3. A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

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

### II. Jogi asszisztencia biztosítás

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

## 1. A biztosítási esemény

- 1.1. Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magánélet szférájában, más személyek magatartása következtében elszenvedett sérelme, amely a szolgáltatási táblában meghatározott területeken következik be.
- Magánéletiszférának tekintendők a Biztosított személyek foglalkozásán, hivatásán, politikai tevékenységén vagy üzletszerű gazdasági tevékenységén kívüli életviszonyok.
- Ide tartozik a Biztosított bank-, hitel- vagy internetkártyájával és személyes hozzáférési adataival való visszaélés, valamint az interneten keresztül történő vásárláskor elszenvedett érdeksérelme 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 érdeksérelme 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 érdeksérelme esetén a jogi érdeksérelme (jogi érdeksérelmet okozó magatartás) kezdő időpontja,
- elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi érdeksérelmek esetén a szerződéskötés időpontja.

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

A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogi asszisztencia szolgáltatást:

<b>Információs bűncselekmények</b>	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények: <ul style="list-style-type: none"><li>- interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosítóval) történő visszaélés,</li><li>- hitelkártyával, betéti bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából.</li></ul>
<b>Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás</b>	A Biztosított által elektronikus úton (online, interneten keresztül) kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi viták esetén, amennyiben az elektronikus utat biztosító vállalkozás szerződésszegéssel jogi érdeksérelmet 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 tranzakciót tartalmazó bankszámlakivonatát,
  - a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
  - a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlákat, adatokat, dokumentumokat,
  - az érintett ügyfélfiók létezésére vonatkozó igazolást, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációkor vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

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

- a jogi érdeksérelme alapját képező tényállásról, pontosan megjelölve az érdeksérelme 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.

Utólagos, 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 laptpra és személyi számítógépre, valamint mobilkészülökre alkalmazható szoftverből, valamint a biztonsági portálon megadott adatok monitoringjából és az annak alapján készített biztonsági jelentésekből és riasztásokból áll. A jelen szakasz szerinti szolgáltatások vonatkozásában a <https://mvmdigitalisvedelem-eahu.myidentity-protectiononline.com> 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, amelyekre követve a Biztosított a szolgáltatás portálfelelősen regisztrálva, a szolgáltatás igénybe vételére tudja venni.

A jelen szakasz szerinti szolgáltatás igénybevétele nem feltétele az 1.1. és 1.2 szerinti szolgáltatások igénybevétele. A szolgáltatás egyidejűleg 10 db személyi számítógépen, illetve laptpon 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](mailto:digitalisvedelem@europ-assistance.hu) címen jelezni, amennyiben a jelen szakasz szerinti szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. A Biztosító az értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül deaktiválja a Biztosított hozzáférést, és a deaktiválást a Biztosítottnak e-mailben visszajelzi. A deaktiválással a Biztosított adatai is törlésre kerülnek a szolgáltatás portálfelelőteréről 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](mailto: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 FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

## I. Fogalmak

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

## II. Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása biztosítás

### 1. A biztosítási esemény

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

1.2 A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak:

#### 1.2.1. A biztosított vagyontárgyak

- a) Biztosított – Magyarország területén hatósági engedéllyel működő banknál vezetett – lakossági folyószámlájához, hitelszámlájához kapcsolódó bankkártya;
- b) Biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a Biztosított gépjárművének forgalmi engedélye;
- c) 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 Biztosítottnál a bankkártya/bankkártyák pótlásával és leállításával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a Biztosító legfeljebb összesen 50.000 Ft összegig vállalja, az ezt meghaladó költségek a Biztosítottat terhelik.

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

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

## 2.2. Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése, költségterítése

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

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

a) **Szállás megszervezése és térítése.** A Biztosító vállalja a Biztosított biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő elhelyezésének megszervezését és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára. Az ezen felüli szolgáltatások 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 vonatlat (2. osztályon), távolsági busszal, illetve – ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, és erre lehetőség van – repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

**A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően 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 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 neve,
- b) telefonos elérhetősége,
- c) tartózkodási helye,
- d) a biztosított vagyontárgyak eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv,
- e) az eltulajdonított bankkártyák, okmányok, illetve kulcsok pótlása miatt felmerült költségek számlái,
- f) a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségének 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 kárigény jogosságát illetően a vélt 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 bizto-

sítási 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 vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el.

## 5. Mentésülés

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

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

## III. ATM-készpénzfelvétellel 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 vagyontárgyak

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

### 2. A Biztosító szolgáltatása

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

A biztosítási összeg 150.000,- Ft.

### 3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

#### 3.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

##### Bejelentési kötelezettség a Banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a Banknak a rablást.

#### Rendőrségi feljelentési kötelezettség

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

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

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

**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. 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,
- b. a bankkártyára vonatkozóan beállított készpénzfelvételi limit összegét meghaladó készpénzre,
- c. a Biztosítottól csalással vagy megtévesztéssel elvett készpénzösszegre,
- d. az olyan károokra, amely bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval vagy
- e. nukleáris energia károsító hatásának betudható eseménnyel vagy
- f. természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

## 5. Mentésülés

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

- a. ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- b. ha a Biztosított a készpénzfelvétellel kapcsolatos adatoknak a pénzintézet-től történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- c. 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 el tulajdonított 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 el tulajdonítást 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 el tulajdonítása 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 asszisztenciaszolgáltatás telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

##### 3.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

###### Bejelentési kötelezettség a banknál

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

###### Rendőrségi feljelentési kötelezettség

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

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

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

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,

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

##### 5. Mentésülés

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

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

#### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

##### 1. Biztosítási esemény

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

- a) valamely szoftver műszaki meghibásodásából eredően vagy
- b) vírusok és más kártékony szoftverek hatására megsérülnek vagy megsemmisülnek,
- c) az adathordozó akaratlan, nem megfelelő módon, írás és/vagy olvasás közbeni leválasztásából keletkező, fájlrendszeret érintő 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 lemezen (ún. RAID-ek), illetve a szervereszközben használt merevlemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a vállalkozói tulajdonban lévő adathordozón tárolt adatok helyreállítására;
- CD-, DVD-, Blu-ray-lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- hajlékony (floppy) lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a 10 évnél idősebb adathordozón tárolt adatok helyreállítására.

##### 2. A Biztosító szolgáltatása

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

Az 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 igénybeviteléhez 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 önrészrel 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 (terrabYTE) meghaladja, úgy az adatmentési határidő TB-onként (terrabYtonként) 2 munkanappal meghosszabbodik.

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

3.3.5. Amennyiben az adathordozó vizsgálata vagy az adatmentési eljárás lefolytatása közben a szolgáltató arra utaló jelet talál, hogy az 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 szoftverek beavatkozása, a gyártó üzemeltetési vagy kezelési utasításainak be nem tartása vagy megszegése miatt bekövetkező károokra,
- a közvetett villámcsapások 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 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 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-kézpénzfelvétellel kapcsolatos rablás	200.000 Ft
Bankkártyával való visszaélés	200.000 Ft
Adatmentés	500.000 Ft

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PLATINA BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

Az MVM Otthon Digitális Védelem Platina 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.

### KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A BANKOLÁSI VÉDELEM FEDEZETHEZ

#### Fogalmak

- ATM:** a biztosítási szerződés területi hatályán belül elhelyezkedő, bármely bank vagy egyéb pénzügyi intézmény által üzemeltetett bankjegykiadó automata, amelynek révén a Biztosított a bankkártyájával felhasználásával és a bankkártyához tartozó folyószámlája vagy hitelszámlája terhére készpénzt vehet fel, vagy egyéb fizetési műveletet hajthat végre.
- Bankkártya:** a Biztosított nevére magyarországi székhellyel vagy fiókteleppel rendelkező bank által kibocsátott betéti vagy hitelkártya, illetve ilyen bank által kibocsátott virtuális kártya.
- Elvesztésnek** minősül a biztosított vagyontárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felrögzhető esemény folytán, vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felrögzhető esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyontárgy Biztosított által történő véletlenszerű elejtése vagy elrejtése.
- 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 rendeltetésszerű felnyitása útján) (pl. betörés, zártörés, gépjármű feltörése) vagy (ii) zsebtolvajlás útján tulajdonítják el.
- Rablás:** ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyontárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszik(k) el a Biztosítottól, hogy evégből elene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot, vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi(k). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot, vagy élet, vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.
- Zsebtolvajlás:** ha a biztosított vagyontárgyat harmadik személy jogtalan eltulajdonítás céljából a Biztosított által az elkövetéskor viselt vagy a kezében tartott ruházatán lévő zsebből, illetve a Biztosított által kézben tartott táskából veszi el.

## I. Bankkártyával való visszaélés és elektronikus fizetés védelem fedezete

### 1. Biztosítási esemény

- Bankkártya-visszaélés esetén: elvesztett vagy Lopás/Rablás/Zsebtolvajlás útján eltulajdonított, a 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 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.
- Az elektronikus fizetés védelem fedezete esetében biztosítási eseménynek minősül a Biztosítottnak a Bankkártyát kibocsátó banknál a Bankkártyához tartozó valamely számlája terhére elektronikus úton megvalósított, Biztosított által jóvá nem hagyott olyan fizetési művelet (egyebek között, de nem kizárólagosan ilyen: a bank által nyújtott internet- vagy mobilbank-szolgáltatás útján, vagy mobiltelefonon vagy tableten keresztül egyéb módon végrehajtott fizetés; a Bankkártyával végrehajtott internetes fizetési művelet; NFC-eszközzel vagy elektronikus pénztárcával történt visszaélés), feltéve, hogy az a Biztosított által kezdeményezett reklamációs eljárás ellenére nem kerül visszatérítésre.
- Az egy reklamációs eljárás keretében kifogásolt több tranzakció ugyanazon biztosítási esemény részének minősül, feltéve, hogy az érintett tranzakciók legfeljebb 20 napon belül történtek. Ezen feltételnek meg nem felelő tranzakciók külön biztosítási eseménynek minősülnek.



## 2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

- 2.1. **A biztosított vagyontárgy:** jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgy a Bankkártyához tartozó számla (továbbiakban a jelen kockázat vonatkozásában: Biztosított számla).
- 2.2. **NFC-eszköz:** olyan elektronikus eszköz (pl. mobiltelefon vagy okosóra), amellyel – a számlavezetőnél történt regisztráció/szerződés kötést és a megfelelő alkalmazásnak az eszközre történő telepítését követően – az erre alkalmas elfogadóhelyen közeli rádiófrekvenciás kommunikáció (Near Field Communication - NFC) útján fizetési művelet bonyolítható.

## 3. A Biztosító szolgáltatása

- 3.1. **Bankkártya-visszaélés esetén** a Biztosító – a 4. pontban írt esetszám limit, valamint összeghatár figyelembe vétele mellett – megtéríti a Bankkártyához kapcsolódóan a bank által vezetett egyedi hitel- vagy fizetési számlára azokat a Biztosítottat terhelő jogosulatlan, egyéb forrásból visszatérítésre nem került tranzakció(k) összegét, mely(ke)t azon időpontot megelőzően hajtottak végre, hogy a Biztosított a Bankkártya elvesztését, jogtalan elutaljonitását vagy elrablását, illetőleg a jogosulatlan tranzakció észlelését a banknak bármilyen módon első ízben bejelentette. Nem forint devizanemű, de forintban terhelendő illetéktelen felhasználás esetén, a Biztosító a bank által konkrétan terhelt forint összeget téríti meg.
- 3.2. **Elektronikus fizetések védelme esetén a Biztosító** megtéríti a Biztosítottnak a visszaélés által érintett számlájára a **Biztosított által kezdeményezett reklamációs eljárás ellenére** meg nem térült jogosulatlan tranzakciók összegét.

## 4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül a bankkártyával való visszaélés és az elektronikus fizetések védelme fedezetek esetében legfeljebb 1 biztosítási esemény bekövetkezése esetére vállal szolgáltatást, maximum 1.000.000 forint összeghatárig.

## 5. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

- 5.1. A Biztosított az első jogosulatlan tranzakció észlelését követően köteles haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 24 órán belül kapcsolatba lépni a Biztosító Közreműködőjével a +36 1 465 3689 telefonszámon, illetve haladéktalanul köteles írásbeli reklamációt benyújtani a banknál.
- 5.2. Ha a Biztosított azt az eszközt (pl. mobiltelefon) elveszti vagy Lopás/Rablás során elutaljonitják tőle, amelyre 2 szintű azonosítás esetén az azonosító / engedélyező kódok küldésre kerülnek, a Biztosított köteles az adott eszközt (mobilkommunikációs eszköz esetében mind az eszköz IMEI-számát, mind a SIM-kártyát) az adott szolgáltatónál haladéktalanul letiltatni.
- 5.3. A Biztosított köteles követni a Biztosító Közreműködőjétől kapott utasításokat, a vonatkozó panaszrendelési szabályok szerinti cselekményeket megtenni, kerülni a vitás helyzet megoldásáért hátráltató lépéseket vagy mulasztásokat, és köteles aktívan és bizonyíthatóan közreműködni az előállt helyzet megoldásában.
- 5.4. A Biztosított köteles reklamációs eljárás során e-mailes vagy írott kommunikációt alkalmazni, és az eljárás során keletkezett minden dokumentumot benyújtani.
- 5.5. A Biztosított köteles haladéktalanul tájékoztatni a Biztosítót, ha a biztosítási esemény tárgyát képező tranzakciók részben vagy egészben visszatérítésre kerültek. Ha a megtérülés a Biztosított térítését követően történt, a Biztosított köteles visszafizetni a Biztosítónak a megtérülés és a Biztosított által fizetett térítés együttes összegéből azt a részt, amely a felmerült kárt meghaladja.
- 5.6. Bankkártyával való visszaélés esetén: a biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:
- a) a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány, melyen szerepel a Biztosított neve, telefonos elérhetősége,
  - b) rendőrségi jegyzőkönyvet,
  - c) ha külföldön történt a biztosítási esemény, a legközelebb található, erre a célra megfelelő hivatalos hatóság által készített jegyzőkönyv másolatát és annak magyar nyelvű fordítását,
  - d) a Biztosított által a banknál tett reklamációról felvett banki igazolását,
  - e) az illetéktelen tranzakció összegéről kiállított banki igazolás eredeti példányát,
  - f) a bank írásos igazolását arról, hogy az illetéktelen tranzakcióval kapcsolatban milyen összegű térítést nyújtott (abban az esetben is, ha a bank nem nyújtott térítést).
- 5.7. **Elektronikus fizetések védelme esetén:** a biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:
- a) a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány, melyen szerepel a Biztosított neve, telefonos elérhetősége,
  - b) rendőrségi jegyzőkönyvet
  - c) a jogosulatlan tranzakció(ka)t tartalmazó egyenlegértesítő(k) másolata(i),
  - d) a jogosulatlan tranzakció(k)ra vonatkozó reklamációs eljárás dokumentumainak másolata,
  - e) a Biztosított nyilatkozata arról, hogy a biztosítási esemény tárgyát képező tranzakciókat illetően az érintett bank(ok) és/vagy fizetési szolgáltató(k) részéről történt-e teljes vagy részleges visszatérítés, amennyiben igen, úgy az ennek tényét és összszerszerűségét igazoló dokumentumok (abban az esetben is, ha a bank és/vagy fizetési szolgáltató nem nyújtott térítést),
  - f) az 5.2. pont szerinti kötelezettség (amennyiben az az adott esetben alkalmazandó) teljesítését igazoló dokumentumok másolata.
- 5.8. **Bejelentési kötelezettség a banknál:** a Biztosított köteles haladéktalanul reklamációs eljárást kezdeményezni a banknál:
- 5.8.1. az elvesztett vagy Lopás vagy Rablás útján elutaljonított Bankkártyával végzett jogosulatlan tranzakciókat illetően, vagy
- 5.8.2. ha a Bankkártyához kapcsolódó számlán jogosulatlan tranzakció(ka)t észlel annak ellenére, hogy a Bankkártya nem került ki a Biztosított birtokából.
- 5.9. **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).
- 5.10. **Közös rendelkezés akadályoztatás esetén:** ha a Biztosítottat a fenti intézkedések megtételében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor a Biztosított a lehető leghamarabb, de legkésőbb az akadály megszűnését követő 5 napon belül köteles az elmulasztott intézkedést megtenni.

## 6. Kizárások

Jelen kockázatok alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- a) nem a Bankkártyához, illetve az ahhoz tartozó bankszámlához kapcsolódó biztosítási eseményekre,
- b) a bankkártyával való visszaélés még azelőtt történt, mielőtt a Bankkártyát a kártya-

birtokos a banktól átvette és aktiválta,

- c) a fizetési alkalmazást működtető társaság informatikai rendszerének hibája (pl. hálózati, számítógépes vírus) miatt történt a jogosulatlan fizetés,
- d) a bankkártyával történő olyan visszaélés, amelyre az 5.8. pont szerinti banki bejelentési kötelezettség kése delme vagy nem teljesítése miatt került sor,
- e) bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
- f) nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
- g) természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

## 7. A Biztosító mentesülése

- 7.1. Bankkártyával való visszaélés esetén az Általános szerződési feltételekben meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, ha:
- a) a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenül váltak,
  - b) a Biztosított az 5.6. pont szerinti adatokat/iratokat nem szolgáltatja a Biztosító részére,
  - c) a Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon vevési igénybe a biztosítási szolgáltatást.
- 7.2. Elektronikus fizetések védelme esetén a Biztosított súlyosan gondatlan magatartásának értékelése során nem hagyatkozik kizárólagosan a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény rendelkezéseire, hanem az alábbi, és ehhez hasonló magatartást tekintni súlyosan gondatlannak a Biztosított részéről, ezért az Általános szerződési feltételek VI.1.a) pontja szerinti mentesülési ok kizárólagosan az elektronikus fizetések védelme szolgáltatás vonatkozásában nem alkalmazandó és az alábbi mentesülési okok az irányadók:
- a) a Biztosított a biztosítási esemény észlelése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenül váltak,
  - b) a Biztosított az 5.7. pont szerinti adatokat/iratokat nem szolgáltatja a Biztosító részére,
  - c) a Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon vevési igénybe a biztosítási szolgáltatást,
  - d) amennyiben a Biztosított fizetési tranzakciót kívánt kezdeményezni, azonban annak jóváhagyása nem a bank által a fizetési tranzakciók jóváhagyására alkalmazott módszerrel, hanem egyéb, kártyadigitalizációra alkalmas módszerrel történik, és a Biztosított a művelet teljesítését visszaigazoló banki értesítés kézhezvételét követő 24 órán belül a banknak nem jelentette be a nem szándékolt műveletet,
  - e) amennyiben a Biztosított által kezdeményezni kívánt fizetési tranzakció és a bank által a mobilapplikáció push-üzenetében visszaigazolt és megerősíteni kért tranzakció tárgya és vagy tartalma között jelentős különbség van,
  - f) amennyiben a Biztosított által kezdeményezni kívánt fizetési tranzakció és a bank által az internetbank webes felületének SMS-üzenetében visszaigazolt és megerősíteni kért tranzakció tárgya és vagy tartalma között jelentős különbség van,
  - g) amennyiben a Biztosított a Bankkártyához vagy az ahhoz kapcsolódó bankszámlához tartozó hitelesítő adatokat (pl. PIN-kód) vagy egyéb, elektronikus tranzakció során kapott hitelesítő adatokat, a saját személyes adatait és bankszámlaszámát, egyéb banki adatait telefonon, SMS-üzenetben vagy e-mailben, illetve személyesen megad harmadik személyek vagy ismeretlenek számára,
  - h) amennyiben a Biztosított Bankkártyaadatait vagy hitelesítő adatait akként adja ki harmadik személyek számára, hogy a számítógépére harmadik személyek számára hozzáférést biztosító alkalmazást telepít, és illetéktelen személyek ezen keresztül szerzik meg a Biztosított adatait,
  - i) amennyiben a Bankkártyával való visszaélés biztosítási esemény megvalósult volna, a Biztosított által jóvá nem hagyott módon olyan tranzakciókat kezdeményeztek, amelyhez nem volt szükség a bank által a tranzakcióhoz generált hitelesítő adatok megadására, és a Biztosított a jogosulatlan tranzakciót nem jelezte az észlelést követő 24 órán belül a banknak.
- 7.3. A Biztosított Biztosított kárigényével kapcsolatban meghozott döntése semmilyen tekintetben nem kötelezi a Bankkártyát kibocsátó bankot bármilyen kártérítés nyújtására a Biztosított részére, és a Biztosítottat a Biztosító által a számlára megítélt kártérítés nem jogosítja arra, hogy a Bankkártyát kibocsátó bankhoz újbóli kártérítési igényt nyújtson be.

## II. Bankkártya pótlása biztosítás

### 1. A biztosítási esemény

- 1.1 A biztosítási esemény a Biztosított Bankkártyájának a Biztosítottól való ellopása, elrablása vagy a Biztosított által való elvesztése.
- 1.2 Területi hatálya: a biztosítás területi hatálya a világ összes országa.

### 2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. **Pótlási költségek térítése.** A szolgáltatás fedezi az összes költséget, amely a Biztosítottnál a Bankkártya/Bankkártyák pótlásával és letiltásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a Biztosító limit nélkül vállalja.

A Biztosító a térítést kizárólag a Biztosított nevére kiállított számla, banki igazolás ellenében teljesíti. Nem téríti meg a Biztosított a Bankkártya elvesztése, ellopása miatt fentiekben kívül bekövetkezett, a közvetlen letiltási, pótlási költségeken túlmenő károkat, felmerülő költségeket, a jogtalan használatból eredő károkat, hacsak nem valósul meg bankkártya-visszaélés biztosítási esemény is, amely esetben a Biztosító annak feltételei szerinti szolgáltatást nyújt.

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

### 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 + 36 1 465 3689 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 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) biztosítási szolgáltatást igénylő személy által kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány, melyen szerepel a Biztosított neve, telefonos elérhetősége
- b) a Bankkártya eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv,
- c) az eltulajdonított Bankkártyák pótlása miatt felmerült költségek számlái,
- d) a biztosítási esemény banki bejelentésének igazolása.

### 4. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- a. az őrizetlenül hagyott tárgyak ellopására;
- b. arra az esetre, ha a biztosított vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el,
- c. bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
- d. nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
- e. természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

### 5. Mentesülés

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

### III. ATM-kézpénzfelvétellel kapcsolatos rablás biztosítása

#### 1. A biztosítási esemény

- 1.1. Ha Biztosítottat ATM-nél a Biztosítottal szemben alkalmazott erőszakkal, vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetéssel a Bankkártyával kézpénzfelvételi tranzakcióra kényszerítik, és az ATM-ből felvett kézpénzzel a számlavezető pénzügyintézet megterhelte a biztosított számlát, vagy (ii) ha a Biztosított a Bankkártyával végzett, ATM-ből történt kézpénzfelvételi tranzakció időpontjától számított 12 órán belül Rablás áldozata lesz.
- 1.2. Területi hatály: a biztosítás területi hatálya a világ összes országa.

#### 2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak

- 2.1. A biztosított vagyontárgy: a Fogalmakban definiált Bankkártya és az ahhoz kapcsolódó bankszámla.

#### 3. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító megtéríti az elrabolt kézpénz összegét és a tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat, de legfeljebb a 4. pontban írt esetszámlimitig, valamint összeghatárig. Amennyiben az elrabolt kézpénz nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a bank által konkrétan terhelt forint összeget téríti meg.

#### 4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően, maximum 1.000.000 forint összeghatárig teljesíti a szolgáltatást.

#### 5. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

- 5.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az asszisztenciaszolgáltatás +36 1 465 3689 telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.
- 5.2. **Bejelentési kötelezettség a banknál:** a Biztosított köteles haladéktalanul bejelenteni az érintett banknak a Rablást.
- 5.3. **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 kézpénz összege; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sértett által elszenvedett sérülések leírása).
- 5.4. **Rendelkezés akadályoztatás esetén:** ha a Biztosítottat a fenti be- és feljelentések megtételében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor a Biztosított a lehető leghamarabb, de legkésőbb az akadály megszűnését követő 5 napon belül köteles az elmulasztott intézkedést megtenni.
- 5.5. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:
  - a) a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány, melyen szerepel a Biztosított neve, telefonos elérhetősége,
  - b) a rablásról készített rendőrségi jegyzőkönyvet,
  - c) ha a biztosítási esemény külföldön történt, az idegen nyelven kiállított hatósági dokumentu-

mok hitelesített magyar fordítása,

- d) a banki bejelentés igazolását,
- e) a rablással érintett tranzakció teljesítését és az ahhoz kapcsolódó banki költségeket igazoló banki igazolás eredeti példányát,

### 6. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- a) nem a Bankkártyához kapcsolódó biztosítási eseményekre,
- b) a Biztosítottól eltulajdonított olyan kézpénzre, amelyet (i) nem a Bankkártyával vett fel, illetve (ii) nem a rablótámadás időpontját megelőző 12 órás időtartam alatt vett fel a Bankkártyával,
- c) a Bankkártyára vonatkozóan beállított kézpénzfelvételi limit összegét meghaladó kézpénzre,
- d) a Biztosítottól csalással vagy megtévesztéssel elvett kézpénzösszegre,
- e) bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
- f) nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
- g) természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

### 7. Mentesülés

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

- a) a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak,
- b) a Biztosított az 5.5. pont szerinti adatokat/iratokat nem szolgáltatja a Biztosítónak;
- c) a Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

### IV. Kézpénzlopás/-rablás biztosítása

#### 1. A biztosítási esemény

- 1.1. **Kézpénz** Lopás / Rablás/Zsebtolvajlás útján történő eltulajdonítása a Biztosítottól.
- 1.2. Területi hatály: a biztosítás területi hatálya a világ összes országa.

#### 2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító megtéríti a Biztosított által megadott bankszámlára a Biztosítottól eltulajdonított kézpénz értékét, de legfeljebb a 3. pontban írt esetszámlimitig, valamint összeghatárig. Amennyiben az elrabolt kézpénz nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Banknak a káresemény napján érvényes középárfolyamán, és az ennek megfelelő forintösszeget téríti meg.

#### 3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően, maximum 50.000 forint összeghatárig teljesíti a szolgáltatást.

#### 4. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

- 4.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az asszisztenciaszolgáltatás +36 1 465 3689 telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.
- 4.2. **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 eltulajdonított kézpénz összege; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sértett által elszenvedett sérülések leírása). Ha a Biztosítottat a fenti be- és feljelentések megtételében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor a Biztosított a lehető leghamarabb, de legkésőbb az akadály megszűnését követő 5 napon belül köteles az elmulasztott intézkedést megtenni.
- 4.3. **Rendelkezés akadályoztatás esetén:** ha a Biztosítottat a fenti be- és feljelentések megtételében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor a Biztosított a lehető leghamarabb, de legkésőbb az akadály megszűnését követő 5 napon belül köteles az elmulasztott intézkedést megtenni.
- 4.4. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:
  - a) a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány, melyen szerepel a Biztosított neve, telefonos elérhetősége,
  - b) a rablásról készített rendőrségi jegyzőkönyvet (amely tartalmazza az ellopott/elrabolt tárgyak felsorolásában az ellopott/elrabolt kézpénz összegét).

### 5. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- a) a Biztosítottól csalással vagy megtévesztéssel elvett kézpénzösszegre,
- b) a kézpénz eltulajdonítását a Biztosított közeli hozzátartozója követte el,
- c) bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
- d) nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
- e) természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

### 6. Mentesülés

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

- a) ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak,
- b) ha a Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

## KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A SZEMÉLYES VAGYONTÁRGYAK VÉDELME FEDEZETHEZ

### 1. Biztosítási esemény

#### 1.1. Személyes vagyontárgyak védelme

- 1.1.1. Személyes tulajdon vagy a munkáltató tulajdonát képező, jogszerűen a Biztosított birtokában lévő biztosított vagyontárgyak elvesztése vagy lopás, rablás vagy zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása.
- 1.1.2. Személyes tulajdon vagy a munkáltató tulajdonát képező, jogszerűen a Biztosított birtokában lévő SIM-kártyát tartalmazó mobiltelefonnal való visszaélések, mely a mobiltelefon elvesztése, lopása, rablása vagy zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása után következik be.
- 1.1.3. A fent felsorolt események közül kizárólag azok minősülnek biztosítási eseménynek, amelyek a Biztosító kockázatviselésének tartama alatt következtek be.
- 1.1.4. Területi hatály: a biztosítás területi hatálya a világ összes országa, azzal, hogy a 3.2. szerinti szolgáltatás vonatkozásában a Biztosító szervezési és előzetes költségvállalási szolgáltatást nem nyújt az alábbi országokban, régiókban: Fehéroroszország, Krím, Donyeck és Luhanszk régiók, Herszon és Zaporizzsja régiók, Irán, Észak-Korea, Oroszország, Venezuela, Burma, Afganisztán és Szíria.

#### 1.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

- 1.2.1. **Biztosított vagyontárgyak:** azon vagyontárgyak, amelyekre vonatkozóan a Biztosító kockázatot vállal.
- 1.2.1.1. Biztosított vagyontárgynak minősül a Biztosított tulajdonát képező, a jelen Különös szerződési feltételekben meghatározott, és a biztosítási esemény bekövetkeztékor a Biztosított tulajdonában lévő:
- elektronikai eszközök,
  - elektronikai eszközökhöz kapcsolódó tartozékok,
  - hangszerek,
  - pénztárca,
  - sporteszközök,
  - személyes tárgyak, valamint
  - táskák.
- 1.2.1.2. Biztosított vagyontárgynak minősül továbbá a Biztosított munkáltatójának tulajdonát képező, a Biztosított által visszaszolgáltatási vagy elszámolási kötelezettséggel átvett:
- kulcs,
  - mobiltelefon,
  - notebook,
  - tablet,

amelyeket a Biztosított állandóan őrizetben tart, kizárólagosan használ vagy kezel, amennyiben ezek a biztosítási esemény bekövetkezésékor a Biztosított birtokában voltak.

- 1.2.1.3. A Különös szerződési feltételekben meghatározott Elektronikai eszközökre (ideértve azokat az eszközöket is, amelyek a fenti 1.2.1.2. pont alapján minősülnek Biztosított vagyontárgynak) a kockázatviselés csak abban az esetben terjed ki, ha a Biztosított általi vásárlás(uk)tól a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjáig számítva 3 év még nem telt el. Ezt követően az adott Elektronikai eszközre vonatkozóan a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki.

#### 1.2.2. Elektronikai eszközök

- 1.2.2.1. az itt felsorolt tárgyak akár külön-külön, akár együttesen:
- e-könyv-olvasó,
  - fényképezőgép,
  - fitneszkarpánt,
  - mobiltelefon,
  - navigációs készülék (GPS),
  - notebook,
  - okosóra,
  - tablet,
  - videokamera.
- 1.2.2.2. Az 1.2.2.1. pontban felsorolt Elektronikai eszközök meghatározása:
- 1.2.2.2.1. **E-könyv-olvasó:** elektronikus könyvek olvasására alkalmas speciális számítógép, mely a szórakoztató elektronika kategóriába nem sorolható, kulturális és információs eszköz. Önmagában alkalmatlan elektronikus adat hordozására, csak a specifikusan erre optimalizált kiterjesztést tudja olvasni. Hozzá tartozó adatkábellel hiányában adathordozó minősítéssel rendelkezik, de további adat letöltése nem lehetséges.
- 1.2.2.2.2. **Fényképezőgép:** fénykép készítésére szolgáló önálló készülék (nem értendő ide pl. a fénykép készítésére alkalmas mobiltelefon, vagy annak e célú szolgáló tartozéka).
- 1.2.2.2.3. **Fitnesskarpánt:** olyan mindennapi viselt tárgy, karra rögzíthető hordozható számítógép, mely folyamatos összeköttetésben áll viselője mobilkészülékével Bluetooth vagy NFC-kapcsolat segítségével, felgyorsítva a használat interakcióit és kommunikációját környezetével.
- 1.2.2.2.4. **Mobiltelefon:** telefonos beszélgetésekre, rövid szöveges üzenetek küldésére/fogadására, valamint – e funkció megléte esetén – internetcsatlakozásra szolgáló rádiókommunikációs eszköz.
- 1.2.2.2.5. **Navigációs készülék (GPS):** a Föld bármely pontján, a nap 24 órájában működő globális helymeghatározó rendszer, amellyel háromdimenziós helyzetmeghatározás végezhető a földfelszínen, a vízfelszínen vagy a levegőben.
- 1.2.2.2.6. **Notebook:** fizikai billentyűzettel és kijelzővel rendelkező hordozható személyi számítógép méretre tekintet nélkül, ideértve a netbookot is.
- 1.2.2.2.7. **Okosóra:** olyan számítógépesített karóra, mely az idő mutatásán kívül egyfajta hordozható számítógépként is funkcionál. Egyes modellek a mobiltelefonok minden funkcióját képesek használni, még hívást fogadni, kezdeményezni is lehet velük.
- 1.2.2.2.8. **Tablet:** gyárilag fizikai billentyűzettel nem rendelkező olyan hordozható számítógép, amelynek az elsődleges vezérlésére az integrált érintőképernyő szolgál, feltéve, hogy a készülék (i) érintőkijelzőjének átfogója 6,5 hüvelyk vagy afölötti, és (ii) egyébként nem minősül mobiltelefonnak.
- 1.2.2.2.9. **Videókamera:** mozgókép- és hangfelvétel együttes készítésére szolgáló önálló ké-

szülék (nem értendő ide pl. a mozgókép- és hangfelvétel együttes készítésére alkalmas mobiltelefon, vagy annak e célú szolgáló tartozéka).

- 1.2.3. **Elvesztés:** a Biztosított vagyontárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán, vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyontárgy Biztosított által történő véletlenszerű elejtése vagy elrejtése.
- 1.2.4. **Extrém sport:** Extrém sporttevékenységnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbi kockázatos sporttevékenységek: autó-motorsport, bűvázkodás légzőkészülékkel vagy légzőkészülék nélkül, sziklamászás, hegymászás, mesterséges falmászás, bármilyen jellegű expedíciós tevékenység, barlangászat, vadászat, vadvízi evezés és rafting, hótálpas túrázás, tengeri kajak, hydrospeed, motorcsónakkal vontatott "banán" vagy gumitümlő, fly-board, jetski, vízi, vízi, wakeboard, kitesurf, surf, windsurf, vitorlászás, műugrás, mountain-bike, downhill kerékpározás, 3.500 méter tengerszint feletti magasság fölött történő motorozás vagy kerékpározás, hegyi roller, mountain-board, triál- vagy BMX-kerékpár használata, pályán kívüli síelés vagy snowboardozás, siugrás, jégkorong, quad (három- vagy négykerékű motor) használata, bungee jumping, canyoning, zip-line, bármilyen jellegű ejtő- és síkőrmű használata, base-jumping, paplanernyőzés, motoros szán használata, küzdősportok, terepfutás (Spartan race), motor nélküli vagy motoros légi járművel történő utazás (személyzet vagy utas minőségben egyaránt), kivéve a személyszállításra vonatkozóan az előírt hatósági engedéllyel üzemelő menetrend szerinti vagy menetrendben szereplő charter légi járatokon vagy sétarepülésen utasként történő utazás, lovaglás, nem az adott téli sportra kijelölt pályán történő téli sportok, bármely vízisport a parttól számított 1 km távolságon kívül, bármilyen extrém hosszú (ultra) távú, időtartamú illetve minősítésű vagy extrém körülmények között megrendezett sportversenyen történő részvétel, vagy ilyen jellegű nem versenyszerű sporttevékenység, továbbá minden egyéb jelentős balesetveszéllyel járó sporttevékenység gyakorlása.
- 1.2.5. **Hangszer:** olyan tárgy vagy készülék, amely zene létrehozására szolgál. Kezelési módjuk szerint lehetnek: fúvós, ütő-, vonós, pengetős, billentyűs és egyéb (rázó, kaparó, pörgető stb.) hangszerek.
- 1.2.6. **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 rendeltetésszerű felnyitása útján, pl. betörés, zártörés, gépjármű feltörése), vagy (ii) zsebtolvajlás útján tulajdonítják el.
- 1.2.7. **Pénztárca:** a Biztosított pénze vagy személyi okmányai őrzésére és szállítására szolgáló tárcsa vagy kis készlet.
- 1.2.8. **Rablás:** ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyontárgyat jogtalan eltulajdonítás végett úgy veszi(k) el a Biztosítottól, hogy evégből ellene vagy közeli hozzátartozója ellen erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz(nak), illetőleg öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyez(nek). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a Biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.
- 1.2.9. **Sporteszköz:** a Biztosított saját tulajdonát képező, szabadidős sporttevékenységhez használt tárgyak, eszközök, például kerékpár, teniszütő, sífelszerelés, snowboard, bűvárfelszerelés.
- 1.2.10. **Szabadidősport:** minden alkalmi vagy rendszeresen a szabadidő eltöltéséért végzett fizikai aktivitás, mely a fizikai állóképesség, illetve a mentális jóllét fejlesztését, vagy szociális kapcsolatok építését szolgálja, de nem célozza versenyeredmények elérését. Szabadidősportnak minősülnek például a következők: hegymászásnak nem minősülő túrázás (3 000 méter alatt), via ferrata típusú túrázás legfeljebb „C” nehézségi fokozatú útvonalon (3 000 méter alatt), labdarúgás, futás (21 kilométer alatt), görkorcsolyázás (kivéve görkorcsolyázás gördeszkaparkban), horgászás, kerékpározás (kivéve a közlekedésre nem kijelölt úton történő kerékpározás), lovaglás, sznorkeling (sznorkelingnek minősül a víz felszínén bűvárpípával és maszkkal történő úszás, illetve legfeljebb 5 méter mélységig történő merülés), úszás, röplabdázás, teniszezés, vadászat.
- Nem minősülnek szabadidősportnak a következők: versenyszerű sporttevékenység, versenykörülmények közötti sporttevékenység, versenyre felkészítő edzés, extrém sportok.
- 1.2.11. **Személyes tárgyak: az itt felsorolt tárgyak akár külön-külön, akár együttesen:**
- kulcsok,
  - okmányok,
  - piperecikk
  - szemüveg.
- 1.2.11.1. **Kulcsok:** a Biztosított épület ajtóinak nyitására/zárására szolgáló kulcs, illetve a Biztosított munkáltatójának tulajdonát képező, a Biztosított munkahelyén található zár(ak) nyitására és zárására szolgáló kulcs.
- 1.2.11.2. **Okmányok:** a Biztosított nevére kiállított:
- személyazonosság igazolvány,
  - lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
  - útlevél,
  - állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély,
  - vezetői engedély,
  - olyan gépjármű forgalmi engedélye, amelynek a Biztosított a tulajdonosa vagy üzemben tartója, vagy amelyet valamely egyéb jogviszony alapján használ.
- 1.2.11.3. **Piperecikk:** kozmetikai, tisztálkodási és testápolási célra használt dolgok, beleértve a parfümöt is.
- 1.2.11.4. **Szemüveg:** látáskorrekcióra (dioptriás szemüveg) és/vagy látásvédelemre, illetve napsugárzás elleni védelemre szolgáló, dioptriával rendelkező optikai segédeszköz (dioptriás napszemüveg), kivéve a napsugárzás elleni védelemre szolgáló optikai segédeszközt (napszemüveg).
- 1.2.12. **Tartozék:** az Elektronikai eszközzel a biztosítási esemény időpontjában együtt használt, de annak nem szerves alkotórészét képező tárgy, például tud, adat- vagy töltőkábel, külső vaku, fül-/fejhallgató/headset, cserélhető objektív, szűrő, állvány, memóriakártya, árnyékoló, korrektor, külső lemez, hordtáska, flash disk, csatlakozó elosztó, csatlakozó, csatlakozó átalakító, adapter, USB-berendezés, akkumulátor, tartalék táp/pótakkumulátor, hangszóró, külső billentyűzet /



egér/, modem, (web)kamera stb., amennyiben annak önálló értéke a bruttó 15.000 forint összeget eléri.

- 1.2.13. **Táska:** az apró személyes tárgyak őrzésére vagy szállítására szolgáló női vagy férfi kézi-vagy övtáska, retikül, hátizsák, bőrönd vagy kisebb, vállra akasztható vagy kézben tartható kézipoggyász.
- 1.2.14. **Verseny/versenysport:** minden olyan amatőr és profihivatásszerű sportolás, amely rajt és cél meghatározással és/vagy eredményhirdetéssel zárul, azaz ahol időeredményre, távolságra, magasságra, találatra, pontra, gólrá győztest hirdetnek.
- 1.2.15. **Zsebtolvajlás:** ha a Biztosított vagyontárgyat harmadik személy jogtalan eltulajdonítás céljából a Biztosított által az elkövetéskor viselt vagy a kezében tartott ruházatán lévő zsebből, illetve a Biztosított által kézben tartott táskából veszi el.
- 1.2.16. A biztosítási feltételek összegiek bruttó, az áfa vagy a számlakiállítás országa szerinti hozzáadottérték-adót tartalmazzák. Amennyiben valamely számla forinttól eltérő devizanemben kerül kiállításra, a forint értékét a számla kiállításának napja szerinti MNB hivatalos deviza-középárfolyam alapján kell megállapítani.

## 2. Szolgáltatási táblázat

### 3. A Biztosító szolgáltatása

#### 3.1. Személyes tárgyak, hangszerek, pénztárca, sporteszközök, táska pótlási költsége

A szolgáltatás fedezi az összes költséget a 2. pont szerinti Szolgáltatási táblában meghatározott eset-szám és limitösszeg figyelembevételével, amely:

- 3.1.1. a Biztosítottnál a Kulcsok pótlásának, a sürgősségi zárnýtárnak, valamint a zárcserének újbóli elkészítésével összefüggésben merülnek fel, feltéve, hogy a Kulcsok pótlására, illetve a zárcserére a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított legfeljebb 30 napon belül került sor.

Biztosítási esemény	Szolgáltatás	Szolgáltatási al-limit egy kockázatviselési időszakon belül	Szolgáltatási limit egy kockázatviselési időszakon belül
Kulcs(ok), okmány(ok) elvesztése, lopás, rablás vagy zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása.	Pótlási költség, illetve ahhoz kapcsolódó egyéb költségek, díjak megtérítése. Külföldi káresemény esetén szállás és továbbutazás szervezése és költségének megtérítése. További részleteket ld. a vonatkozó Különös szerződési feltételekben.	Elvesztés esetén: max. 100.000 Ft/ biztosítási esemény Egyszeri 5.000 Ft költségátalány elvesztett/eltulajdonított okmányok pótlása esetén (a költségátalány összege változatlan akkor is, ha a biztosítási eseményben több Okmány is érintett) Külföldi káresemény esetén: Hotel és továbbutazás költsége: max. 200 000 Ft/ biztosítási esemény	Maximum 1.000.000 Ft/ kockázatviselési időszak  Maximum 2 alkalom egy kockázatviselési időszakon belül
Hangszerek, pénztárca, piperecikk, sporteszközök, táska, szemüveg elvesztése, lopás, rablás vagy zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása.	Pótlási számla vagy az eredeti beszerzési számla ellenértékének térítése. Magasabb színvonalú, drágább új vagyontárgy esetén: az eredeti tárgy vételárának megtérítése. Piperecikk esetén csak lopás, rablás és zsebtolvajlás esetén térít. További részleteket ld. a vonatkozó Különös szerződési feltételekben.	Elvesztés esetén: max. 100.000 Ft/ biztosítási esemény Elvesztés esetén: max. 100.000 Ft/biztosítási esemény Elektronikai eszközök életkora: vásárlástól számított max. 3 év	
Elektronikai eszközök és tartozékok elvesztése, lopás, rablás vagy zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása.	Hasonló tudású eszköz esetén a pótlásként vásárolt új eszköz vételárának megtérítése számla ellenében. Magasabb színvonalú új eszköz esetén: az eredeti tárgy vételárának megtérítése. Tartozékok esetén csak lopás, rablás és zsebtolvajlás esetén térít. További részleteket ld. a vonatkozó Különös szerződési feltételekben.	Lopás, rablás, zsebtolvajlás esetén: max. 300.000 Ft/biztosítási esemény Elvesztés esetén: max. 100.000 Ft/biztosítási esemény Elektronikai eszközök életkora: vásárlástól számított max. 3 év	
Mobiltelefonnal történő visszaélés elvesztés, lopás, rablás vagy zsebtolvajlás esetén	A Biztosított mint előfizető terhére/költségére a SIM-kártyán keresztül igénybe vett szolgáltatások árának megtérítése. A letiltással (IMEI és SIM), valamint a jogosulatlanul igénybe vett szolgáltatásokról szóló részletes kimutatásról való másolatkészítéssel összefüggő, a szolgáltatónak kiírt költség megtérítése.	Elvesztés esetén: max. 100.000 Ft/kockázatviselési időszak	

- 3.1.2. a Biztosítottnál az Okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel (pl. eljárási/kiállítás díj, illeték), feltéve, hogy az Okmányok pótlására a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított legfeljebb 30 napon belül került sor.

- 3.1.3. A Biztosító a 3.1.1. és a 3.1.2. pontok szerinti térítést kizárólag a Biztosított nevére kiállított számla, okmányirodai igazolás ellenében teljesíti. Nem téríti meg a Biztosító a fentiekben kívül bekövet-

kezett, a pótlási költségeken túlmenő károkat, felmerülő költségeket, a dokumentumok jogtalan használatából eredő károkat.

- 3.1.4. A szolgáltatás az Okmányok újbóli kibocsátásához kapcsolódóan egyszeri 5.000 forint költségátalányt is térít, amely az ügyintézés során felmerülő egyéb költségek (pl. utazás, parkolás) fedezésére szolgál (a költségátalány összege változatlan akkor is, ha a Biztosítási eseményben több Okmány is érintett).
- 3.1.5. Pénztárca esetén a Biztosító megtéríti a pótlási számla vagy az eredeti beszerzési számla ellenértékét. Ha a pótlás során vásárolt Pénztárca az eredetivel azonos, vagy paramétereit tekintve ahhoz hasonló színvonalú, a Biztosító a pótlási számla értékét téríti meg. Ha a pótlás során vásárolt Pénztárca az eredetinel drágább, úgy a Biztosító az ellopott/elvesztett vagyontárgy beszerzési számlájának ellenértékét téríti meg. A jelen biztosítási fedezet nem terjed ki a Pénztárcaiban tárolt készpénzre, valamint azon iratokra, amelyek a Különös szerződési feltételek 1.2.11.2. pontja alapján nem minősülnek Okmányoknak.
- 3.1.6. Piperecikk, Szemüveg esetén a Biztosító megtéríti a pótlási számla vagy az eredeti beszerzési számla ellenértékét. Ha a pótlás során vásárolt Piperecikk, Szemüveg az eredetivel azonos, vagy paramétereit tekintve ahhoz hasonló színvonalú, a Biztosító a pótlási számla értékét téríti meg. Ha a pótlás során vásárolt Piperecikk, Szemüveg az eredetinel drágább, úgy a Biztosító az ellopott vagyontárgy beszerzési számlájának ellenértékét téríti meg. Piperecikk esetében a Biztosító csak a Lopás és Rablás kockázatot vállalja, azok Elvesztése esetén nem nyújt térítést.
- 3.1.7. A Biztosító 3.1.1.–3.1.6. pontok esetében csak abban az esetben viseli a kockázatot, ha a vagyontárgyak a Biztosítási esemény bekövetkezésékor a jelen Különös szerződési feltételek 1.2.13. pontjában meghatározott Táska tartalmát képezte/képezték vagy Zsebtolvajlás esemény esetében a Biztosított által viselt vagy a kezében tartott ruházatában lévő zsebből tulajdonították el a vagyontárgyat.
- 3.1.8. Táska esetén a Biztosító megtéríti a pótlási számla vagy az eredeti beszerzési számla ellenértékét. Ha a pótlás során vásárolt Táska az eredetivel azonos, vagy paramétereit tekintve ahhoz hasonló színvonalú, a Biztosító a pótlási számla értékét téríti meg. Ha a pótlás során vásárolt Táska az eredetinel drágább, úgy a Biztosító az ellopott/elvesztett vagyontárgy beszerzési számlájának ellenértékét téríti meg. A Biztosító szolgáltatása nem terjed ki a biztosítási esemény bekövetkezésékor a Táskaiban található, de a jelen Különös szerződési feltételek 1.2.1. és a 1.2.2. pontjában nem nevesített vagyontárgyakra.
- 3.1.9. Hangszer, Sporteszköz esetében a Biztosító megtéríti a pótlási számla vagy az eredeti beszerzési számla ellenértékét. Ha a pótlás során vásárolt Hangszer, Sporteszköz az eredetivel azonos, vagy paramétereit tekintve ahhoz hasonló színvonalú, a Biztosító a pótlási számla értékét téríti meg. Ha a pótlás során vásárolt Hangszer, Sporteszköz az eredetinel drágább, úgy a Biztosító az ellopott/elvesztett vagyontárgy beszerzési számlájának ellenértékét téríti meg.

#### 3.2. Külföldi asszisztencia szolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése, költségterítése

- 3.2.1. Ha a Kulcs(ok), Okmány(ok) elvesztése, lopás, rablás vagy zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása biztosítási esemény külföldön következik be, a telefonos asszisztencia keresztül a Biztosított kérésére a Biztosító megadja számára a helyi magyar nagykövetség, a helyi rendőrség elérhetőségét, illetve általános eljárási tanácsokat nyújthat.
- 3.2.2. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a Biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja.
- 3.2.2.1. **Szállás megszervezése és térítése.** A Biztosító vállalja a Biztosított biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő elhelyezésének megszervezését és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára. Az ezen felüli szolgáltatások 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.
- 3.2.2.2. **Továbbutazás megszervezése és térítése.** A Biztosító vállalja a Biztosított vonattal (2. osztályon), távolsági busszal, illetve – ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, és erre lehetőség van – repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

#### 3.3. A Biztosított tulajdonát képező Elektronikai eszközök, és ahhoz kapcsolódó Tartozékok pótlási költsége:

- 3.3.1. a Biztosító megtéríti a pótlási számla vagy az eredeti beszerzési számla ellenértékét. Ha a pótlás során vásárolt Elektronikai eszköz az eredetivel azonos, vagy árát és paramétereit tekintve ahhoz hasonló színvonalú, a Biztosító a pótlási számla értékét téríti meg. Ha a pótlás során vásárolt Elektronikai eszköz az eredetinel drágább/magasabb színvonalú, úgy a Biztosító az ellopott/elvesztett vagyontárgy beszerzési számlájának ellenértékét téríti meg.
- 3.3.2. Okosóra, Fitness karpánt esetén csak abban az esetben terjed ki a biztosítási fedezet, ha azokat a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezésékor a testén hordta, vagy a biztosítási esemény bekövetkezésékor a jelen Különös szerződési feltételek 1.2.13. pontjában meghatározott Táska tartalmát képezték.
- 3.3.3. A Tartozékok esetében a Biztosító csak a Lopás, Rablás és Zsebtolvajlás kockázatot vállalja, és csakis abban az esetben, ha az adott Tartozékot azzal az Elektronikai eszközzel együtt tulajdonították el, amelynek a tartozékát képezi.
- 3.3.4. A Biztosító 3.3.1.–3.3.3. pontok esetében csak abban az esetben viseli a kockázatot, ha az adott vagyontárgy a Biztosítási esemény bekövetkezésékor a Különös szerződési feltételek 1.2.13. pontjában meghatározott Táska tartalmát képezte/képezték, vagy Zsebtolvajlás esemény esetében a Biztosított által viselt vagy a kezében tartott ruházatában lévő zsebből tulajdonították el a vagyontárgyat, továbbá, Okosórát és Fitness karpántot érintő a biztosítási esemény esetében akkor is, ha az érintett Okosórát vagy Fitness karpántot a Biztosított a testén hordta.

#### 3.4. A Biztosított munkáltatójának tulajdonát képező Elektronikai eszközök

- 3.4.1. A Biztosító azt az összeget téríti meg, amely összeget a munkáltató a Biztosított kárfelelőssége alapján a Biztosítottól követel.
- 3.4.2. A Biztosító 3.4.1. pont esetében csak abban az esetben viseli a kockázatot, ha a biztosítási esemény bekövetkezésékor Biztosított munkáltatójának tulajdonát képező Elektronikai eszköz(ök) a jelen Különös szerződési feltételek 1.2.13. pontjában meghatározott Táska tartalmát képezte/

képezték vagy Zsebtolvajlás esemény esetében a Biztosított által viselt vagy a kezében tartott ruházatában levő zsebből tulajdonították el a vagyontárgyat.

#### 3.5. Mobiltelefon-visszaélés

- 3.5.1. A Biztosító megtéríti az elvesztett vagy eltulajdonított mobil készülékben elhelyezett SIM-kártyán keresztül a Biztosított mint előfizető terhére/költségére igénybe vett szolgáltatások árát, amelyet a Biztosított köteles lenne az adott szolgáltatónak kifizetni.
- 3.5.2. A Biztosító megtéríti a mobilkészülék letiltásával (IMEI-letiltás) és a SIM-kártya letiltásával és a jogosulatlanul igénybe vett szolgáltatásokról szóló részletes kimutatásról való másolatkészítéssel összefüggő költségek összegét, amelyet a Biztosított köteles volt az adott szolgáltatónak kifizetni.
- 3.5.3. A 3.5.1. pontban meghatározott összegek tekintetében a Biztosító térítési kötelezettsége kizárólag azon összegekre vonatkozóan áll fenn, amelyeket a szolgáltató a mobilkészülék elvesztése/ellopása és a SIM-kártya, valamint a mobil készülék letiltása (IMEI-letiltás) kérelmezésének időpontja közötti időtartam alatt történt tranzakciók ellenértékéért volt el vagy terhelt a Biztosított mint előfizető számlájára, és amelyeket nem az elvesztés/ellopás előtt rendelt a Biztosított.

#### 4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

##### 4.1. A biztosítási események számának korlátozása

A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 2 biztosítási esemény bekövetkezése esetére vállal szolgáltatást, melynek összesített maximális értéke 1.000.000 forint.

##### 4.2. Egyes Biztosított vagyontárgyakra vagy szolgáltatásokra vonatkozó al-limit az általános összeghatáron belül

- a) Személyes tárgyak, Hangszerek, Pénztárca, Sporteszközök, Táská elvesztése esetén a Biztosító térítési kötelezettségének felső határa 100.000 forint, mely egy biztosítási eseményre vonatkozik.
- b) az Okmányok újbóli kibocsátásához kapcsolódóan egyszeri 5.000 forint költségátalányt is térít a szolgáltatás, amely az ügyintézés során felmerülő egyéb költségek (pl. utazás, parkolás) fedezésére szolgál (a költségátalány összege változatlan akkor is, ha a biztosítási eseményben több okmány is érintett). Ez a térítés az általános összeghatárba beleértendő, nem azon felül nyújt térítést.
- c) a Kulcs(ok), Okmány(ok) elvesztése, Lopás, Rablás vagy Zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása biztosítási esemény külföldön történő megvalósulása esetében a Biztosító által térített szállás- és továbbutazási költségek térítési kötelezettségének felső határa 200.000 forint, amely összeg egy biztosítási eseményre vonatkozik.
- d) Elektronikai eszközök Lopása (beleértve a Zsebtolvajlást is), Rablása esetén a Biztosító térítésének felső határa 300.000 forint, mely egy biztosítási eseményre vonatkozik. Elvesztés esetén a Biztosító 100.000 forintot téríti meg egy biztosítási esemény keretében.
- e) A Tartozékok esetében a Biztosító a Lopás, Rablás, Zsebtolvajlás biztosítási esemény bekövetkezése esetén a kockázatot abban az esetben vállalja, ha az adott Tartozékot azzal az Elektronikai eszközzel együtt tulajdonították el, amelynek a tartozékát képezi és az érintett Tartozék értéke legalább 15.000 forint. Elektronikai tartozékok esetében a Biztosító csak a Lopás és Rablás kockázatokat vállalja, azok elvesztése esetén nem nyújt térítést.
- f) Mobiltelefonnal történő visszaélés esetén a mobiltelefon elvesztése során bekövetkezett káreseményre a Biztosító térítési kötelezettségének felső határa 100.000 forint, mely egy biztosítási eseményre vonatkozik.

##### 5. A biztosítási esemény bejelentése, a teljesítéshez szükséges dokumentumok

- 5.1. A Biztosító szolgáltatásához az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:
- 5.1.1. a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány, melyen szerepel a Biztosított neve, telefonos elérhetősége,
- 5.1.2. az eset leírása a tartózkodási hely megjelölésével,
- 5.1.3. lopás, rablás, zsebtolvajlás esetén a Biztosított által tett rendőrségi feljelentés másolata,
- 5.1.4. az eltulajdonított okmányok, illetve Kulcsok pótlása, zárcsere, sürgősségi zárnýtás miatt felmerült költségek számlái,
- 5.1.5. ha a biztosítási esemény külföldön történt, az idegen nyelven kiállított hatósági dokumentumok hitelesített magyar fordítása,
- 5.1.6. a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségének számlái (amennyiben felmerült),
- 5.1.7. a biztosítási eseményben érintett egyéb biztosított vagyontárgyak eredeti beszerzési számláinak és a pótlás során kiállított számláknak a másolata,
- 5.1.8. Ha a biztosítási eseményben a Biztosított munkáltatójának tulajdonát képező, a Különös szerződési feltételek 1.2.1.2. pontjában felsorolt eszköz, vagy a Biztosított munkahelyén található zár(ak) nyitására szolgáló Kulcs (a Különös szerződési feltételek 1.2.11.1. pontjában) is érintett, akkor az 5.1.1.–5.1.6. pontokban foglaltakon felül az itt felsorolt dokumentumok benyújtása is szükséges:
- 5.1.8.1. annak az írásbeli felszólításnak a másolata, amelyben a munkáltató felszólítja a Biztosítottat az érintett tárgyak értékének megtérítésére, illetőleg zárnýtás, zárcsere, illetőleg a Kulcsok pótlása számlával igazolt költségeinek megtérítésére,
- 5.1.8.2. ha a Különös szerződési feltételek 1.2.1.2. pontjában felsorolt eszköz is érintett, akkor a pótlás során kiállított számla másolata, valamint az eszköz eredeti beszerzési számlájának másolata, ha az eszköz értéke 65.000 forint vagy azt meghaladó összeg.
- 5.1.8.3. Mobiltelefonok, tabletek vagy egyéb, SIM-kártya nélkül nem használható eszközök esetében az arra vonatkozó bizonyíték benyújtása is szükséges, hogy a SIM-kártya letiltásra, az eszköz IMEI-száma pedig blokkolásra került.

- 5.2. Kulcs(ok), Okmány(ok) elvesztése, Lopás, Rablás vagy Zsebtolvajlás útján történő jogosulatlan eltulajdonítása biztosítási esemény külföldön történő bekövetkezése esetében 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 a Biztosító 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.

#### 6. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alábbi esetekre:

- 6.1. a Biztosított a biztosítási eseményben érintett Biztosított vagyontárgyat nem pótolta,
- 6.2. a Biztosított nem tett eleget az 5. pontban írt kötelezettségeinek,
- 6.3. a Biztosított vagyontárgyakat bármilyen gépjármű utas- vagy csomagteréből tulajdonították el abban az esetben, ha az eltulajdonított vagyontárgyak látható helyen voltak elhelyezve a gépjárműben,
- 6.4. a Táská tartalmát képező ékszerekre és egyéb értéktárgyakra,
- 6.5. a Biztosított vagyontárgyakat árvíz, földrengés vagy egyéb természeti katasztrófa során vagy ezt követően, ezzel összefüggésben tulajdonították el,
- 6.6. a Biztosított vagyontárgyakat bármilyen őrizetlenül hagyott helyiségből vagy az ahhoz tartozó bekerített és zárt helyről tulajdonították el, kivéve, ha bizonyíthatóan személy vagy dolog elleni erőszak alkalmazásával jutottak be az adott helyiségbe vagy az ahhoz tartozó bekerített és zárt helyre,
- 6.7. nyilvános helyen, vagy a lopás időpontjában mások által megközelíthető helyen őrizetlenül hagyott Biztosított vagyontárgyak ellopása esetén, kivéve, ha azokat valamilyen zárt tárolóból (fiókból, szekrényből stb.) dolog elleni erőszak alkalmazásával tulajdonították el,
- 6.8. olyan biztosítási eseményekre, amelyek akkor következtek be, amikor a Biztosított vagyontárgy felett a Biztosított személytől eltérő személy rendelkezett (pl. a Biztosított azt kölcsönadta),
- 6.9. a Biztosított vagyontárgyak rejtélyes (megmagyarázhatatlan) eltűnése esetén, valamint olyan szolgáltatási igény esetén, amely megfelelő bizonyítékkal nincs alátámasztva.
- 6.10. A Biztosító kockázatviselése nem terjed ki olyan tárgyra vonatkozóan, amelyek nem minősülnek Biztosított vagyontárgynak (ideértve egyebek között azt az esetet, ha a biztosítási eseményben érintett, a Különös szerződési feltételek 1.2.2. pontja szerinti Elektronikai eszköz vásárlása és a biztosítási esemény bekövetkezése között 3 év, vagy annál több már eltelt).
- 6.11. A Különös szerződési feltételek 1.2.2. pontja szerinti Elektronikai eszköz elvesztése vagy ellopása esetén a Biztosító nem téríti meg az adott eszközön tárolt adatok elvesztése miatti kárt.
- 6.12. A Különös szerződési feltételek 1.2.1.2. pontjában felsorolt vagyontárgyak elvesztése vagy ellopása esetén a Biztosító nem köteles megtéríteni a munkáltató által a Biztosítottal szemben érvényesített, az adott eszköz értéke/újra beszerzési költsége megtérítése iránti igénytől eltérő követeléseket (pl. az eszközön tárolt adatok értéke, következményi károk stb.).
- 6.13. A Biztosító mobiltelefon-visszaélés esetén nem nyújt szolgáltatást:
- 6.13.1. ha az érintett mobil eszköz SIM-kártyája és az eszköz IMEI-száma nem került letiltásra,
- 6.13.2. az érintett szolgáltató informatikai rendszerének hibája miatti – (pl. hackelés, számítógépes vírus) jogosulatlan tranzakciókra.

#### 7. Mentésülés

- 7.1. 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.
- 7.2. A Biztosított nem a Biztosító Közreműködőjével előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

#### KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A DIGITÁLIS VÉDELEM FEDEZETHEZ

##### I. Internetes vásárlás biztosítása

###### 1. Biztosítási esemény

- 1.1. Biztosítási eseménynek minősül, ha:
- 1.1.1. a Biztosított az általa interneten vásárolt árucikke(ke)t (1) sérülten, vagy (2) hiányosan, illetve egyáltalán nem kapja meg, vagy (3) nem a megrendelt árut kapja meg, vagy
- 1.1.2. a törölt megrendelés vagy az áru visszaküldése esetén a Biztosított által kifizetett összeg visszatérítése elmaradt.
- 1.2. A Biztosító kockázatviselése kizárólag azokra az internetes vásárlásokra terjed ki, amelyek esetében az alábbi feltételek mindegyike teljesül:
- 1.2.1. az adott árucikk(ek) újonnan (nem használtan) került(ek) megvásárlásra,
- 1.2.2. az adott megrendelés összértéke legalább 5.000 forint valamennyi kedvezmény/utalvány érvényesítése után, szállítási költségekkel együtt,
- 1.2.3. a Biztosított az adott megrendelés értékét bizonyíthatóan kifizette.
- 1.3. A biztosítási esemény bekövetkezése szempontjából a kiszállítás elmaradásának kell tekinteni azt is, ha:
- 1.3.1. az eladónál benyújtott írásbeli reklamáció lezárását követő 30 napon belül reklamáció oka továbbra is fennáll, vagy
- 1.3.2. a reklamáció az eljárás kezdetétől számított 60 nap elteltével sem vezetett eredményre.
- A fenti határidők számítása szempontjából a reklamációs eljárás megkezdésének az az időpont tekintendő, amikor a Biztosított a 4.1. pont szerinti kötelezettségének teljesítését követően bizonyíthatóan kapcsolatba lép egy illetékes személlyel az internetes bolt panaszrendezési szabályainak megfelelően, és felszólítja az áruk kiszállítására és a helyzet megoldására.
- 1.4. Az egy megrendelésre összefüggésben felmerült pénzügyi veszteséget (a nem kiszállított vagy hibásan kiszállított termékek egy megrendelésen belüli számától függetlenül) egy biztosítási eseménynek kell tekinteni.

## 2. A Biztosító szolgáltatása

- 2.1. A Biztosító – a 3.1. pontban írt esetszámlimit, valamint a 3.2. pont szerinti összeghatár figyelembevételével – megtéríti a Biztosított által megadott bankszámlára az adott esettől függően az alábbi összeget:
- 2.1.1. a Biztosított által igazoltan megfizetett vételárat és szállítási díjat (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve), ha a Biztosított a megrendelt áru(ka)t egyáltalán nem kapja meg, vagy ha az 1.3. pont szerinti vélelem alapján a kiszállítás meg nem történtnek tekintendő, árucikk(ek) újonnan (nem használtan) kerül(ek) megvásárlására (nem magánszemélytől, hanem hivatalos kereskedőtől, forgalmazási célú áruértékesítést végző gazdasági szereplőtől nem használtként megjelölt áru vásárlása),
- 2.1.2. a Biztosított által igazoltan megfizetett vételárak a le nem szállított mennyiséggel arányos részét (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve), ha a Biztosított a megrendelt áru(ka)t részlegesen kapta meg, feltéve, hogy a leszállított mennyiség az eredeti rendelésnek megfelelően használható,
- 2.1.3. hibás vagy sérült áru kézbesítése esetén:
- 2.1.3.1. ha az áru javítása lehetséges és annak költsége nem haladja meg a vételár és a szállítási költség együttes összegét, a Biztosító az általa előzetesen jóváhagyott javítás számlával igazolt költségét (beleértve a szervizbe és szervizből történő szállítási költségeit is) fizeti meg (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve),
- 2.1.3.2. ha az áru javítása nem lehetséges és/vagy a javítás költsége meghaladná a vételár és a szállítási költség együttes összegét, a Biztosító a Biztosított által igazoltan megfizetett vételárat és szállítási díjat fizeti meg (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve).
3. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások
- 3.1. A Biztosító a kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 1 biztosítási esemény bekövetkezése esetére vállal szolgáltatást, melynek összesített maximális értéke 1.000.000 forint, kivéve a 3.2.2. pontja szerinti esetet.
- 3.2. Szolgáltatási összeghatár biztosítási eseményenként:
- A Biztosító szolgáltatási kötelezettségének felső határa jelen Különös szerződési feltételek 2. pontja szerinti összeg, de legfeljebb az alábbi összeg:

1.000.000 Ft	3.2.1. ha az eladó székhelye az Európai Unióban, Ausztráliában, Izlandon, Izraelben, Japánban, Kanadában, Norvégiában, Új-Zélandon, Svájcban vagy az Egyesült Államokban, Nagy-Britanniában található, vagy a Biztosított a biztosítási eseményben érintett árukat az e-Bay-n vagy az Amazonon vásárolta
100.000 Ft	3.2.2. ha az eladó székhelye nem felel meg a 3.2.1. pont szerinti feltételeknek.

## 4. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

- 4.1. A Biztosított az eladó által a megrendelés visszaigazolásában feltüntetett szállítási határidő eredménytelen elteltét követően köteles haladéktalanul bejelenteni a biztosítási eseményt a Biztosító Közreműködőjének, továbbá köteles írásbeli reklamációt benyújtani az eladónál.
- 4.2. A Biztosított köteles aktívan és bizonyíthatóan közreműködni az előállt helyzet megoldásában. E kötelezettség teljesítése szempontjából aktív közreműködésnek minősül (1) az eladó vagy az internetes bolt szolgáltatójának felkeresése a vonatkozó panaszrendezési szabályok szerint, (2) a vonatkozó panaszrendezési szabályok szerinti cselekmények megtétele, (3) a vitás helyzet megoldását hátráltató lépések vagy mulasztások kerülése, (4) az illetékes személlyel folytatott kommunikáció.
- 4.3. A Biztosított köteles az eladóval folytatott kommunikációt és az általa megtett lépéseket bizonyítani (pl. e-mailes vagy írott kommunikációt alkalmazni) és az eladóval és az internetes bolt üzemeltetőjével folytatott teljes kommunikációról bizonyítékot szolgáltatni a Biztosítónak a kárrendezési eljárás során, továbbá köteles az áru megvásárlásával kapcsolatos minden dokumentumot benyújtani.
- 4.4. A Biztosított köteles haladéktalanul tájékoztatni a Biztosítót, ha (i) előáll a vásárlástól, vagy (ii) ha a vételárat visszatérítették, vagy (iii) ha a vételárból kedvezményt vagy a vitás ügy végleges lezárásaként bármilyen egyéb kompenzációt kapott az eladótól, az internetes bolt üzemeltetőjétől vagy a szállítótól.
- 4.5. A Biztosított köteles visszatéríteni a Biztosítóval kapott szolgáltatást abban az esetben, ha (i) a Biztosító szolgáltatását követően a vételár részére visszatérítésre került vagy (ii) ha az eredetileg kifizetett vételárat és szállítási költséget meghaladó kompenzációban részesült. Ha a Biztosított a Biztosító szolgáltatását követően a vételárnál alacsonyabb összegű kompenzációt kapott, és a kapott összeg a Biztosító által fizetett szolgáltatással együtt meghaladja a Biztosított által eredetileg megfizetett vételár és szállítási költség együttes összegét, úgy a Biztosított köteles ezen többletet a Biztosítónak visszatéríteni, mivel az jogalap nélküli gazdagodásnak minősül.
- 4.6. A teljesítéshez szükséges dokumentumok: a Biztosító szolgáltatásához az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:
- a) a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által hiánytalanul kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány,
- b) az eset leírása,
- c) az internetes megrendelés visszaigazolásának másolata,
- d) a megrendelt áru(k) számlája (amennyiben az eladó a számlát csak az áruhoz mellékelve küldte volna meg, úgy a vételárról szóló pro forma számla vagy egyéb bekérő dokumentum),
- e) a vételár megfizetését igazoló dokumentum(ok) (pl. a fizetési szolgáltató által küldött visszaigazolás a tranzakció teljesülről, vagy az eladó által küldött visszaigazolás a vételár beérkezéséről, vagy bank- vagy hitelkártya-számlakivonat a megfizetett vételár dokumentálásáról),
- f) sérülten kiszállított áruk esetén a sérülések leírása fényképekkel is kiegészítve,
- g) az eladóval és/vagy az internetes bolt üzemeltetőjével folytatott teljes írásos kommunikáció másolata,
- h) a Biztosított nyilatkozata arról, hogy az eladó és/vagy a szállító, vagy a webáruház üzemeltető részéről történt-e teljes vagy részleges visszatérítés, amennyiben igen, úgy az ennek tényét és összecszerűségeit igazoló dokumentumok,
- 4.7. A Biztosító azt követően nyújtja a 2. pont szerinti szolgáltatást, hogy a Biztosított igazolta, hogy a reklamációs eljárás a Biztosított bizonyíthatóan erőfeszítései ellenére eredménytelenül zárult, de nem korábban, mint az eladó által eredetileg vállalt első kiszállítási naptól számított 60. napon.
- 4.8. A reklamációs eljárás akkor kell befejezettek tekinteni, ha a Biztosított bizonyíthatóan erőfeszítései ellenére az eladó (i) nem adott meg új szállítási határidőt, (ii) nem szállította ki az árut, (iii) nem nyújtott semmilyen alternatívát a megrendelt áru helyett a Biztosítottnak, (iv) károsodott áru

esetén nem javította azt meg, vagy nem biztosított új árut a károsodott áru helyett, (v) vagy a Biztosított nem kapott semmilyen kompenzációt. A reklamációs eljárás befejezettek tekintendőt továbbá abban az esetben is, ha az eladó (i) visszaigazolta az áruk ki nem szállítását, vagy (ii) tevékenységével felhagyott, vagy (iii) fizetési képtelenségi eljárás, illetve hasonló, az eladó csődjével kapcsolatos eljárás indult ellene.

## 5. Kizárások

Jelen kockázatok alkalmazásában a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki:

- a) a használt termékekre vonatkozó internetes vásárlásokra,
- b) azokra a vásárlásokra, amelyek nem felelnek meg az 1.2. pontban írt feltételeknek,
- c) a Biztosítottat ért kár azon részére, amely más forrásból megtérült (pl. az eladó általi részleges visszatérítés, egyéb biztosítás alapján kapott térítés),
- d) olyan lopás vagy sérülés miatti pénzügyi kárra, amely az áruk szállítása közben következett be.
- A Biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alább felsorolt árucikkekre:
- a) ingatlan, állatok, növények,
- b) értékpapírok, kuponok, oklevelek, postabélyegek és autópálya matricák, zárjegyek,
- c) élelmiszerek és romlandó áruk,
- d) bármilyen fegyver, robbanószer,
- e) bármilyen digitális adat, kivéve, ha adathordozón található (pl. DVD, szíldröptest memóriaalapú tárolóeszköz stb.),
- f) alkohol, függőséget kiváltó anyagok,
- g) pornográfia és bármilyen olyan árucikk, amelynek megvásárlása vagy birtoklása a jó erkölccsel ütközik, vagy jogszabályok tiltják,
- h) olyan árucikk, amely jövedelemszerző tevékenységet szolgál.

## 6. A Biztosító mentesülése

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

- a) a Biztosított a 4. pont szerinti kötelezettségét megszegve nem lépett kapcsolatba a Biztosító Közreműködőjével és/vagy nem indított reklamációs eljárást az eladónál.
- b) A Biztosító a Biztosított közrehatásának arányában mentesül fizetési kötelezettsége alól, ha a reklamációs eljárás negatív eredményt a Biztosított magatartása idézte elő.

## II. 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 Biztosító 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-távsegély-szolgáltatást nyújt.

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

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

### 3. A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

- 3.1. A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.
- Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtani képes, arról tájékoztatást nyújt. Abban az esetben, ha az adott eseményre vonatkozó információ, illetve szolgáltatás nyújtása speciális szakértelmet igényel, és a szolgáltatást ellátó partner éppen rendelkezésre áll, a Biztosító Közreműködője telefonon átkapcsolja őt a Biztosított számára. Amennyiben ilyen partner éppen nem áll rendelkezésre, a Biztosító Közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 07.00 és este 19.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében.
- Az IT-asszisztencia nem szolgál sürgős, azonnali tanácsadásra, vészhívást igénylő ügyek rendezésére, ezért a Biztosító a problémaelhárítás fenti, 1 munkanapon belüli megkezdési határidején túl nem vállal további időgaranciát a szolgáltatás teljesítésére.
- Az IT-asszisztencia-szolgáltatás csak telefonon és távoli hozzáférés útján vehető igénybe. Amennyiben az érintett területen jelentkező feladat telefonon és távoli hozzáférés útján nem oldható meg, a Biztosító a szolgáltatás nyújtására nem köteles. A távoli hozzáférés útján nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez a Biztosított köteles az előfeltételek megteremtésére (pl. távoli



hozzáférés engedélyezése, az ehhez esetlegesen szükséges, a Biztosító Közreműködője által javasolt szoftver, pl. Anydesk telepítése).

A Biztosító az IT-asszisztencia-szolgáltatás keretében arra vállal kötelezettséget, hogy a Biztosítottnál jelentkező igény ellátását megszerzezi, és megkezdi 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 tanácsadókra rendelkezésre álló általános ismeretek alapján történik, és a Biztosító nem vállal felelősséget azért, hogy a Közreműködő által javasolt vírusirtó a Biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes és tökéletes védelmet nyújt, illetve az egyéb megoldások a kívánt célt teljes mértékben, minden körülmények között megvalósítják, és azok nem játszhatók ki.

### 3.2. A szolgáltatásokat egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 3 alkalommal, maximum alkalmanként 60 perces időtartamban nyújtja a Biztosító.

## III. Jogi asszisztencia szolgáltatás

### 1. A biztosítási esemény

- 1.1. Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magán életszférájában, más személyek magatartása következtében elszenvedett sérelme, amely az alábbi 1.2. pontban szereplő szolgáltatási táblában meghatározott területeken következik be.
- 1.2. Magán életszférának tekintendők a Biztosított foglalkozásán, hivatásán, politikai tevékenységén vagy üzletszerű gazdasági tevékenységén kívüli életviszonyok. Ide tartozik a Biztosított Bankkártyával vagy internetkártyával és személyes hozzáférési adatokkal való visszaélés is, valamint az interneten keresztül történő vásárlások elszenvedett érdeksérelem is, úgy mint:
  - 1.2.1. jogi segítség a Biztosított jogos érdekeinek előmozdításában, ha az árut nem kézbesítik, vagy az Interneten megrendelt sérült árut kézbesítik, vagy az elektronikus fizetéssel visszaélnék,
  - 1.2.2. a Biztosított jó hírnevének az interneten történő sérelme, mely esetekben a Biztosítottnak lehetősége van jogi tanácsadás szolgáltatást igénybe venni.

### 2. A Biztosító szolgáltatása

#### 2.1. A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogi asszisztencia-szolgáltatást (telefonos tanácsadást)

Információs bűncselekmények	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények: <ul style="list-style-type: none"><li>• interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosító) történő visszaélés,</li><li>• Bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából</li></ul>
Személyiségi jog védelme	A Biztosított személyiségi jogainak megsértése, amennyiben arra internetes kommunikáción keresztül (pl. közösségi oldalakon, blogban, e-mailben, honlapon stb.) más személy(ek) előtt, becsületsértés vagy rágalomzás elkövetésével kerül sor.
Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás	A Biztosított által elektronikus úton a terméket üzletszerűen értékesítő szolgáltató árukérsletét bemutató online alkalmazásból történő vásárlás során kötött adásvételi szerződések nem- vagy hibás teljesítésével kapcsolatos jogi viták esetén. 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) vállalkozással (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személlyel) köt.

- 2.2. 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.
- 2.3. 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 telefonos konzultáció során nem történik hangrögzítés, annak tartalmáról azonban feljegyzést készít a partner, és azt eljuttatja a Biztosító részére.
- 2.4. A Biztosított kérésére a Biztosító lehetőséget nyújt a telefonos konzultáció tartama alatt Biztosított részére, hogy a Biztosított által szükségesnek ítélt dokumentumokat elektronikus úton továbbítsa a jogi szakértő részére, amit a jogi szakértő a konzultáció ideje alatt meg tud vizsgálni, véleményezni. Az így megküldött anyagokat a partner a Biztosító részére továbbítja.
- 2.5. Utólagos, a telefonos konzultációt követő egyeztetésre a biztosítás nem nyújt fedezetet.
- 2.6. A jogi asszisztencia szolgáltatás alapján a biztosító kifejezetten nem biztosít képviseletet a biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban, sem Magyarországon, sem külföldön.

### 3. A jogi asszisztencia szolgáltatás korlátjai

- 3.1. A jogi telefonos tanácsadás időbeli korlátja (időbeli hatálya)
  - 3.1.1. A biztosítási védelem azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, melyek tekintetében a jogi érdeksérelem bekövetkezése a Biztosítottra vonatkozó kockázatviselés hatálya alatt történt, a szolgáltatási igény bejelentése a Biztosító felé pedig legkésőbb a Biztosítottra vonatkozó kockázatviselés megszűnését követő 30 napon belül megtörtént.
  - 3.2. A biztosítási fedezet fennállásának további feltétele, hogy:
    - 3.2.1. folyamatosan fennálló jogi érdeksérelem esetén a jogi érdeksérelem (jogi érdeksérelemet okozó magatartás) kezdő időpontja,
    - 3.2.2. elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi érdeksérelem esetén a szerződéskötés időpontja a Biztosítottra vonatkozó kockázatviselés hatálya alá essen.
- 3.3. **A biztosítási események számának korlátozása**

A Biztosított egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 3 biztosítási esemény bekövetkezése esetén jogosult igénybe venni a szolgáltatást.

### 3.4. Szolgáltatás tartamának időbeli korlátja

Egy adott biztosítási eseményre vonatkozóan a Biztosított legfeljebb 60 percnyi szolgáltatásra jogosult.

## 4. A biztosítási esemény bejelentése

- 4.1. A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésre bocsátani.
- 4.2. A jogi asszisztencia szolgáltatási igény bejelentésekor a Biztosító Közreműködőjét részletesen tájékoztatni kell a jogi érdeksérelem alapját képező tényállásról, pontosan megjelölve az érdeksérelem időpontját, helyszínét és azon személyt, illetve szervezetet (név, cím), akivel szemben igényt kíván érvényesíteni a Biztosított.
- 4.3. Információs bűncselekményekkel kapcsolatos biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító Közreműködője a szolgáltatás jogalapjának, megállapításához szükséges dokumentumok benyújtását kérheti a Biztosítottól, így különösen:
  - a) a visszaéléssel végrehajtott tranzakciók tartalmazó bankszámla kivonatát,
  - b) a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
  - c) a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlák, adatok, dokumentumok,
  - d) az érintett ügyfélfiók létezésére vonatkozó igazolás, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációk vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

## IV. Adatmentés

### 1. Biztosítási esemény

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

- d) valamely szoftver műszaki meghibásodásából eredően, vagy
- e) vírusok és más kártékony szoftverek hatására megsérülnek vagy megsemmisülnek,
- f) az adathordozó akaratlan, nem megfelelő módon, írás és/vagy olvasás közben leválasztásából keletkező, fájlrendszer érintő sérülésből következően megsérülnek vagy megsemmisülnek.

### Az alábbi adattárolókban tárolt adatok biztosítottak:

- asztali számítógép háttértárolója,
- notebook, netbook, e-book 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 merevlemezeken tárolt adatok helyreállítására;
- a vállalkozói tulajdonban lévő adathordozón tárolt adatok helyreállítására;
- CD-, DVD-, Blu-ray-lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- hajlékony (floppy-) lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a 10 évnél idősebb adathordozóknál tárolt adatok helyreállítására.

### 2. A Biztosító szolgáltatása

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

**A biztosítási összeg bruttó 250.000 forint, 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 a +36 1 465 3689 telefonszámon.
- 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.
  - a) 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.
  - b) 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 Biztosítottot visszajuttatni. Sikertelen mentés, adat-helyreállítás esetén a Biztosítottat nem terheli az adathordozó vizsgálatával és szállításával kapcsolatban felmerült költség.

- o Amennyiben a szolgáltató megállapítja, hogy az adatmentés lehetséges, és a biztosítási összeg fedezi a helyreállítás költségét, akkor a szolgáltató elvégzi az adatmentést.
- o Ha a helyreállítás várható költségei a biztosítási összeget meghaladják, a Biztosító Közreműködője az önrész közlésével egyidejűleg tájékoztatja erről a Biztosítottat, és e-mailben a hozzájárulását kéri a helyreállítás megkezdéséhez. A Biztosított köteles 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 önrészel 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:

- e. az adatmentési tevékenységet nem a Biztosító szolgáltató partnere végezte el,
- f. az adathordozó sérülése nem a biztosítással biztosított vagyonterületen történt használatkor következett be,
- g. az adatvesztés az adathordozó nem rendeltetésszerű használatából vagy szándékos károkozásból ered;
- h. az adathordozó nem a Biztosított tulajdon.

### 3.4.2. A biztosítás nem terjed ki

- g. az adathordozó pótlásának vagy javításának költségeire,
- h. az adathordozó használatának kieséséből eredő vagy következményi károkra,
- i. 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 károkokra,
- j. a közvetett villámcsapáskár vagy túlfeszültség miatt bekövetkező károkokra,
- k. a műszaki meghibásodásból eredő adatvesztésre,
- l. az internetről letölthető videó- és audiófájlok helyreállítására.

### 3.5 Várakozási idő

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

### V. Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

A Biztosító a Biztosított részére személyazonosság-lopás és személyazonossággal való visszaélés ellen digitális védelmi megoldást nyújt. A szolgáltatás laptpra és személyi számítógépre, valamint mobil eszközökre alkalmazható szoftverrekezelésre bocsátásából, valamint a biztonsági portálon megadott adatok monitoringjából és az annak alapján készített biztonsági jelentésekből és riasztásokból áll. A jelen szakasz szerinti szolgáltatások vonatkozásában a <https://mvmdigitalisvedelem-eahu.myidentityprotectiononline.com> 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 Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás igénybevétele nem feltétele a jelen Különös szerződési feltételek Bankolási, Személyes vagyonterület és a Digitális védelem fedezetek szerinti szolgáltatások igénybevételének. A szolgáltatás egyidejűleg 10 darab személyi számítógépen, illetve laptpon és 5 darab mobil eszközön (mobiltelefon és tablet) vehető igénybe. A szolgáltatást a Biztosított veheti igénybe, és a Biztosított felelősége, hogy a szoftver olyan esz-

közökre kerül telepítésre, amely eszközök felett a Biztosított rendelkezik. A Biztosított felelősége továbbá, hogy a biztonsági 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](mailto: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 hozzáféréseit és a deaktiválást a Biztosítottnak e-mailben visszajelzi. A deaktiválással a Biztosított adatai is törésre 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](mailto: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 FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS KEDVENC BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

### 1. Biztosítási esemény

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

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

Egy biztosítási eseménynek kell tekinteni:

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

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

Egy biztosítási eseménynek kell tekinteni:

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

### 1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

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

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

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

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

- a biztosított állat baleset vagy betegség miatti gyógykezelésével összefüggő állatorvosi munkadíj,
- a balesettel vagy betegséggel összefüggésben szükségessé váló laboratóriumi és képzett vizsgálatok díja,
- a biztosított állat gyógykezelésével összefüggő műtét során az állat szervezetébe kerülő implantátum ára,
- valamint a biztosított állatot kezelő állatorvos által az állatnak közvetlenül beadott diagnosztikus és gyógyszerkészítmények ára.

- az állat állatorvos által végzett eutanáziájának (végleges elaltatásának) költségei, a kisértet megszüntethetetlen vagy csak hosszú időtartamú kezeléssel megszüntethető szenvedése esetében

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

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

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

### 1.3.6. Biztosított állat

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

A biztosítás arra az állatra terjed ki:

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

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

## 2. Biztosító szolgáltatása

### 2.1. Információs asszisztencia

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

- állatorvosi rendelőről, ügyeletéről és gyógyszerárakról,
- kegyeleti szolgáltatásról (hamvasztás és urnahelyezés),
- állatpanziókról,
- állatszitter-lehetőségekről.

### 2.2. Kártérítési szolgáltatási táblázat

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

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

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

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

2.4. Amennyiben a biztosított állatot ért valamely baleset miatt biztosítási szolgáltatás teljesítése válik esedékessé, vagy a biztosítási szolgáltatás teljesítése megtörtént, és később ugyanezen balesetből eredően az állat elhullik, a Biztosító elsősorban az állatorvosi kezelési költséget fizeti

meg, és amennyiben a baleset miatti elhullásra megállapítható szolgáltatási összeg magasabb, mint az állatorvosi kezelési költség, akkor másodsorban a kettő összeg közötti különbözetet fizeti meg.

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

### 2.6. Várakozási idő

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

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

## 3. Kárrendezési szabályok

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Biztosító teljesítéséhez az alábbi iratok bemutatását kérheti:

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

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

## 4. Kizárások

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

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

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



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

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

#### Nem téríti meg a Biztosító

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

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

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

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

Akita  
 Argentín dog  
 Bullterrier  
 Cane corso  
 Farkas hybrid  
 Fila brasileiro  
 Kanári szigeteki kutya

Pit bullterrier  
 Staffordshire terrier  
 Tosa.

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

#### 5. Mentésülés

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

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

#### MELLÉKLET AZ OTTHON SOS KEDVENC BIZTOSÍTÁSHOZ KIZÁRÁSOK

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

#### 1. KUTYÁK

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

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

## 2. MACSKÁK

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

## leállás, tricuspidalis/mitralis billentyűdysplasia, gangliosidosis (GM)

### Függelék:

#### A rész Adatkezelési tájékoztató

#### B rész Panaszkezelési eljárás

### A) Adatkezelési tájékoztató

#### Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

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

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

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

### Általános fogalmak

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

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő csoportos biztosítási szerződést kötött a

Biztosítóval, amelyhez Ön mint Biztosított nyilatkozatával csatlakozott, és így jogosulttá vált valamennyi Otthon SOS, Úton SOS és az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás keretébe tartozó biztosítási szolgáltatások igénybevételére. A jelen adatkezelési tájékoztató a személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalókat foglalja össze.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Személyazonosság és digitális védelem szolgáltatásra, amely a <https://mvmdigitalisvedelem-eahu.myidentityprotectiononline.com> oldalon érhető el, a hivatkozott weboldalon elérhető Adatvédelmi és biztonsági tájékoztató vonatkozik.

### I. Az adatkezelő valamennyi Otthon SOS, Úton SOS és MVM Otthon Digitális Védelem Biztosításhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységének bemutatása, az adatkezelési célok ismertetése

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

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

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

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

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

1.3 Személyes adatainak a megadására a biztosítási jogviszony létrehozása és teljesítése érdekében van szükség. Az adatszolgáltatás elmaradása ezért azzal a következménnyel jár Önre nézve, hogy nem lehetséges Önnel létrehozni a jogviszonyt, vagy az nem teljesíthető.

#### 2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelés és megőrzése

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

#### 3. A Biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

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

#### 4. Ügyfélkapcsolati, kárrendezési, kárbejelentési adatkezelés

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

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

#### 5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényeknek érvényesítése

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

#### 6. Nemzetközi szankciós előírások teljesítése

A Biztosító köteles a Kit. szerint az Európai Unió, valamint az Egyesült Nemzetek Szervezete Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések megfelelő végrehajtásának biztosítása érdekében előírt kötelezettségeket teljesíteni, amely kötelezettségek teljesítése



érdekeiben szűrőrendszert működtet.

## 7. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

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

### II.

#### A kezelt személyes adatok köre

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

természetes személyazonosító adatok (név, születési hely és idő, anyja neve), telefonszám, e-mail-cím, a Biztosított által, a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt cím, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményei, utólagos kárrendezés esetében a biztosítási szolgáltatás ellenértékének megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok, járművel kapcsolatos károk esetében a jármű adatai, geolokációja, telefonon tett panasz esetében annak hangfelvétele és az arra adott válaszban szereplő személyes adatok, továbbá a Biztosítóval a biztosítási események bejelentése körében folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele.

### III.

#### Az adatkezelés jogalapja

A Biztosító adatkezelésében érintett adatok kezelésének jogalapjai az alábbiak:

- GDPR 6. cikk 1. b) pontja - az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges - jogalap alapján: a biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelés;
- GDPR 6. cikk 1. c) pontja - az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - jogalap alapján: számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység, nemzetközi szankciók előírások teljesítése tevékenységekkel kapcsolatos adatkezelés;
- GDPR 6. cikk 1. f) pontja - az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges - jogalap alapján: a Biztosító jogos érdekeinek érvényesítésével kapcsolatos adatkezelés (rögzített beszélgetések elemzése, az SMS-ben küldött kérdőívekben feltett kérdésekre adott válaszok feldolgozása a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése).
- A IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazáson alapuló jogos érdek.

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

Az adatkezeléseket szabályozó ágazati jogszabályok:

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

### IV.

#### A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

##### A biztosítási titok

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

Biztosítási titkok képeznek különösen az alábbi adatok:

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

#### IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

##### IV.1.1. A 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 visszafeladás 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 ada-

tokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.

A Biztosító ennek keretében

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

- a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
  - b) a biztosított személy adatfelvételkor, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
  - c) az a) pontban meghatározott személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
  - d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
  - e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;
- szárazföldi járművek (sinpályához kötött járművek nélkül), sinpályához kötött járművek, légi járművek, hajók, szállítmány, tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk, hitel, kezesség és garancia, különböző pénzügyi veszteségek, jogvédelem, segítségnyújtás ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:
- a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
  - b) a biztosított vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
  - c) a b) pontban meghatározott vagyontárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
  - d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
  - e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;

– a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség, (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást), a légi járművekkel kapcsolatos felelősség, a hajókkal kapcsolatos felelősség, valamint az általános felelősségbiztosítási ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:

- a) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személyazonosító adatait;
  - b) a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
  - c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személy adatfelvételkor, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
  - d) a károsodott vagyontárgy miatt kárigényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó, személyes adatot nem tartalmazó adatokat;
  - e) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.
- a szárazföldi járművek (sinpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (rendszáma, alvászámja) alapján – a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) ágazathoz tartozó károk esetén a károsult előzetes hozzájárulása nélkül is – társaságunk jogosult az alábbi adatokat kérni:
- a) az adott járművet érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat, így különösen a káresemény időpontjára, jogalapjára, a jármű sérüléseire és az azokkal kapcsolatos károk megtérítésére vonatkozó adatokat, ideértve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is;
  - b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kárfelvétel tényeire, a kár összegére vonatkozó információkat.

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

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

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

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

Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdeke 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 megvalósulásával 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 köztötte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi.

V.2.3. A Biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

V.3. A Biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a vesztélyközösség védelme érdekében történő adatátvitel folytán más Biztosítótól beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

V.4. 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 adtafeldolgozói 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 adtafeldolgozókat vesz igénybe a jelen tájékoztató bevezető részében foglaltak szerint.

### VI.2. A biztosítási titok megtartására vonatkozó rendelkezések

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha a törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a Biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzáfutottak.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- Ön vagy az Ön képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
- a Bit. alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn,
- a Biztosító által megbízott tanúsító szervezet és állvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg,
- a Biztosító érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

### VI.3. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn

- a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel,
- b) az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal, az ügyészséggel, valamint a szabálysértési hatósági jogkörében eljáró rendőrséggel és a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal,
- c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálat, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal,
- d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,
- e) az adóhatósággal abban az esetben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozáttel kötelezettség, vagy a biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli,
- f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
- g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,
- h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,
- i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel,
- j) törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
- k) a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,
- l) törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervvel,
- m) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval,
- n) a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát, és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá – a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval,
- o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval,

p) főképpen esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel,

q) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,

r) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal,

s) a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval,

t) a lábon álló növénykultúrára kötött mezőgazdasági biztosítási szerződésekben szereplő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-erőnyitési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel,

u) a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal, szemben, ha az a)–j), n), s), t) és u) pontban megjelölt szerv vagy személy adatkérésrel, illetve írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)–s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül a fentebb meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt.-ben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját és az adatkérés célját.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA törvény) alapján az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/B–43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az Aktv. 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint a FATCA-törvény alapján az Aktv. 43/B. és 43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

VI.4. A biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá a bíróság adatkérésére, illetve írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerek visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,

b) a Btk. szerinti kábítószerek kereskedelemmel, kábítószerek birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószerek készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 164/B. § szerinti adattovábbítás.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn továbbá abban az esetben, ha

- a) a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,
- b) a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot, valamint ha a biztosító vagy a viszontbiztosító csoportszinten meghatározott pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás elleni politikához és eljárásához kapcsolódó kötelezettségét teljesíti.

VI.5. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adtafeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:

- a) ha a biztosító ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy
- b) ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak megfelel.

A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamban történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

## VI.6. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti felügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak,
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

Fentiekben meghatározott adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

A biztosító az érintett személyt nem tájékoztathatja a VI.3. pont b), f) és j) pontjai, illetve a VI.4. pont a)–b) pontjai alapján végzett adattovábbításokról.

A biztosító a VI.3. – VI.6. pontokban meghatározott esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.

VI.7. Nem lehet üzleti titokra vagy biztosítási titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettség esetén.

## 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 adataitohoz hozzáférést kapjon.
- **Helyesbítés** – Ön jogosult arra, hogy Társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.
- **Törlés** – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:
  - a 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 érdekre 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 kapcsolatosan 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.

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

– **A hozzájárulás visszavonása** – Ha az adatkezelés az Ön által adott 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](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com) vagy a [dpo@europ-assistance.hu](mailto: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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

**Web:** [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

Javasoljuk, hogy mielőtt a Hatósághoz vagy bírósághoz fordulna, keresse az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjét.

Az elhalt életében megillető jogokat az érintett által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, az adatkezelőnél tett nyilatkozattal – ha az érintett egy adatkezelőnél több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal – meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni az Infotv. 25. §-ban foglaltak szerint.

### 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](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu)).

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

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

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

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

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