

OtthonSOS

Érvényes: 2024. december 1-től, a 2022. augusztus 1. napja előtti csatlakozással létrejött OtthonSOS Garancia Alap és Extra, az ÚtonSOS Belföldi és Európa, továbbá az MVM Otthon Digitális Védelem Alap, Plusz és Prémium módozatokra, valamint az OtthonSOS, OtthonSOS Alap és OtthonSOS Plusz módozatra, kizárólag abban az esetben, ha a biztosított 2024. szeptember 1. napján a fenti módozatok valamelyikével és OtthonSOS, OtthonSOS Alap és OtthonSOS Plusz módozattal is egyidejűleg rendelkezik.

A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A) Ügyfél-tájékoztató rész

Tisztelt Partnerünk!

- Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő és a Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosító által a Szerződő lakossági ügyfelei mint Biztosítottak vonatkozásában kötött csoportos biztosítási szerződéshez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozásról szóló döntése véglegesítése előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi kiadványunkat, amelyben tájékoztatjuk
 - a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezésre álló fórumokról,
 - felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
 - megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival
 - és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.
- 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 vagy a www.mvmbiztositas.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma az Általános szerződési feltételek IV. pontjában található.

3. A Biztosító főbb adatai:

Biztosító cégneve: Europ Assistance S.A. (société anonyme, részvénytársaság)
 Biztosító székhelye: 1 Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország
 Nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405
 Web: <http://www.europ-assistance.com>
 Felügyeleti hatóságának neve és címe: 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 fióktelepén keresztül, melynek adatai az alábbiak:

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

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

A Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő jutalékokat kap.

Biztosító közreműködője:

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

4. A Közvetítő személyére vonatkozó információk:

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

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

<http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese/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 ügyféltől átvehet díjat vagy díjelőleget.

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

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

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

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

A mentesülési esetek, korlátozások és kizárások az Általános szerződési feltételekben és a Különös biztosítási feltételekben vastag betűvel kerütek 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) 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 Függelék A) részében található Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

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

8. Elévülési idő

Tájékoztatjuk továbbá, hogy jelen biztosítás vonatkozásában az igények érvényesítésére vonatkozó elévülési idő 1 (egy) év, amely 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.

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 a csatlakozás során megnevezett felhasználási hely. Egy Biztosított egy felhasználási helyet csak egyszer vonhat a Biztosítás körébe, de annak tekintetében különböző termékekhez tartozó fedezetek is fennálhatnak egyidejűleg.
- 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 díjfizetési, melynek fizetésére a Biztosított köteles. A Biztosítás díja a kockázatviselés kezdetének napján, majd havonta, a kockázatviselés napjával naptárral megegyező napon válik esedékessé, és az esedékesség napjától a következő esedékesség napját megelőző napig tartó periódusra vonatkozik. A biztosítási díj összegét a Szerződő a Biztosító 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]), asszisztenciaszolgáltatást 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 1.4. 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 megszegése 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 fizetős mérő kerül felszerelésre;
- a Biztosítottnak a biztosított nyilatkozaton megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben;
- a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késelelem esetén az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.

13. Kockázatviselési időszak: Az egyes Biztosítottakra irányadó egyedi kockázatviselési időszak, amely 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 MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz 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 kitöltésével, a Közvetítő call centeres ügyfélszolgálatán, telefonon szóban tett nyilatkozatban, vagy a Szerződő honlapján online módon tett csatlakozási nyilatkozat által kérheti a biztosítás hatályának rá való kiterjesztését. A Biztosított a kockázatviselés kezdőnapjától fogva jogosult a biztosítási szolgáltatásokra.

2. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, az aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött energiaszolgáltatási szerződés számlakiállítási szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számlában vagy számlákban megnevezett teljes teljesítési időszakot jelenti.
3. A biztosítási díj fizetésére a Biztosított köteles a Szerződő által kiállított számla alapján, az energiaszolgáltatási díjjal együtt. Abban az esetben, ha a Biztosított 60 napot meghaladó késelelembe 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 várt, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a biztosítási szerződés ezen adott Biztosított vonatkozásában – a Biztosító erre vonatkozó külön írásbeli értesítése nélkül – a hónap utolsó napjával megszűnik.
6. Abban az esetben, ha a Biztosított az OtthonSOS Garancia biztosítást, az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium, vagy az ÚtonSOS biztosítást kedvezményes biztosítási díjra, az OtthonSOS vészelhárítási asszisztenciát tartalmazó csomagjainak valamelyike mellé vagy azzal együtt kötötte, és az OtthonSOS Garancia, az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium vagy ÚtonSOS biztosítás hatálya alatt az OtthonSOS vészelhárítási asszisztenciát tartalmazó biztosítási csomag bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdvezményre, hanem az OtthonSOS Garancia, MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium vagy ÚtonSOS biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles, az évfordulón érvényes díjszabás szerint. Amennyiben a Biztosított a Szerződő jogelődje, a Démász Zrt. által értékesített Házmaster-24 biztosítással rendelkezik az OtthonSOS Garancia vagy MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium biztosításhoz való csatlakozáskor, az OtthonSOS Garancia vagy MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium biztosításra a jelen bekezdés szerint irányadó biztosítási díjkezdvezmény szintén alkalmazandó. Abban az esetben, ha a Házmaster-24 biztosítás az OtthonSOS Garancia vagy MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium biztosítás hatálya alatt bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdvezményre, hanem az OtthonSOS Garancia vagy MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium biztosítás teljes 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 ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosító írásban kérdéseket tett fel, és köteles ezek változását jelezni a kockázatviselés tartama alatt, a változástól számított 15 napon belül. Amennyiben a Biztosított díjkezdvezményben 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 napra 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 MVM Otthon 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 megszervezéséhez szükséges alábbi adatokat köteles megadni az asszisztencia-központnak:
 - telefonos elérhetőség,
 - természetes személyazonosító adatok,
 - az egyes Különös biztosítási feltételekben nevesített egyéb, a bekövetkezett biztosítási esemény alapján szükségesnek ítélt adatok.

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 összecszerúség 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 összszerszerőség megállapításához szükséges dokumentumoknak az asszisztencia-központhoz 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 Biztosítót az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok, az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozat, illetve az Európai Unió vagy az Amerikai Egyesült Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, jogi rendelkezései vagy egyéb szabályai alapján szankció, tilalom vagy egyéb korlátozás hatálya alá helyezné. További információ a szankciókkal kapcsolatban a www.europ-assistance.hu oldalon olvasható, a Szankciós lista menüpont alatt.

VI. Mentesülés

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 üzemeltetésre 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

- A biztosítási szerződés alanyai szerződéses nyilatkozataikat az alábbiakban meghatározott módon és formában tehetik meg, azok csak ilyen alakban érvényesek:
 - a) a Közvetítő vagy a Biztosító magyarországi címére megküldött és aláírt postal levél,
 - b) a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött, szkennelt és aláírással ellátott okirat,
 - c) a Közvetítő vagy a Biztosító székhelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
 - d) a Közvetítő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett telefonszámon megtejt nyilatkozat,
 - e) a Biztosító által a Biztosított által megadott e-mail címre vagy egyéb értesítési címre küldött e-mailbe vagy egyéb írásbeli dokumentumba foglalt üzenet. A Biztosító és a Szerződő által küldött nyilatkozat aláírás és pecsét nélkül is érvényes.

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

- A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket az Általános szerződési feltételek és a Különös biztosítási feltételek tartalmazzák.
- A jognyilatkozat csak akkor hatályos, ha az a Biztosító valamelyik szervezeti egységének tudomására jut.
- A szerződő Felek a biztosítási szerződés felmondását tartalmazó nyilatkozatokat írásban kötelesek megtenni. Írásban megtejt nyilatkozatnak tekinthető a nyilatkozó személy részéről aláírt azon nyilatkozat is, melyet postal 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. Postal úton tértivevényes módon történő közlés esetében kézbesítettnek kell tekinteni a felek által küldött jognyilatkozatot, ha annak átvételét a címzett megtagadta, vagy ha a küldemény a címzett – a Biztosítottak történő küldés esetében a Biztosított Biztosító által nyilvántartott – címéről „ismeretlen helyre költözött” vagy „nem kereste” jellel 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, Szerződővel 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 SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS ÉS OTTHONSOS ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

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

A biztosítási szolgáltatás leírása

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

Az OtthonSOS Alap háztartási assistance szolgáltatás vonal száma: **+36 1 465 3780**, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

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

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

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

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

A szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban igénybe vehető.

3. A Biztosító által vállalt vészelhárítási szolgáltatás szakmai:

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

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

A vészhelyzet bejelentése, elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja:

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezésétől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítottnak.

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

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

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

Időgarancia:

A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztkor, a bejelentéstől számított, 4 órán

belül a helyszínrre küldi a segélyszolgálatot (megfelelő szakiparost).

Amennyiben ez nem történik meg a Biztosító 5000,- forint kötbért köteles fizetni a biztosított-nak, kivéve ha

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

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

Szakiparosok ajánlása: vészhelyzeten (biztosítási eseményen) kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez a Biztosító az 3. pontban megjelölt, továbbá tetőfedő és festő szakmai körökben meghatározott kiszállási és munkadíjjal dolgozó szakiparost ajánl. **Az elvégzett munka valamennyi költsége azonban teljes egészében a Biztosítottat terheli, és a Biztosított felelőssége a 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 a cég adatbázisa alapján keres egy megfelelő szakembert, majd visszahívja a Biztosítottat és ajánl neki szakembert, valamint ismerteti, hogy a szakember mikor tud kimenni. A Biztosítottnak lehetősége van dönteni arról, hogy igénybe kívánja-e venni az ajánlott szolgáltatást, vagy sem.

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

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OtthonSOS Alap Biztosítás az OtthonSOS Plusz Biztosítás részét képezi, így az OtthonSOS Alap különös szerződési feltételei az OtthonSOS Plusz Biztosítás részét képezi. Kérjük, hogy a jelen fejezetben foglalt termék esetében az OtthonSOS Alap Biztosítás különös szerződési feltételeit is szíveskedjen elolvasni.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

Káresemény biztosítási szolgáltatás leírása

1. Túlfeszültség biztosítási csomag

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

A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata:

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

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

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

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

Kizárások:

A biztosítás nem vonatkozik:

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

2. Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék- leolvadás biztosítási csomag

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

A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata:

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

- az áramszolgáltató által kiadott hivatalos, írásos igazolás az előre nem tervezett áramki-

maradás tényéről;

- a károsodott élelmiszerek leírása (kiszerezés, márká, megnevezés, beszerzési árak).

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

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

Kizárások:

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

3. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése csomag

Biztosítási esemény: A Biztosított épületben bekövetkezett csőtörés miatti vízfolyás

A káresemény bejelentése, kárrendezés folyamata:

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

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

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

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

Kizárások:

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS GÁZSZERVIZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

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

Gázkészülék javítási assistance csomag

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

Részletes szolgáltatási tartalom:

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

Biztosított vagyontárgyak: a Biztosított épületben magáncélú felhasználásban lévő, a lenti-
ben felsorolt gázüzemű fűtő és melegvíz előállító készülékek, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

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

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

A biztosítási szolgáltatás

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

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

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

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

A biztosítási szolgáltatás sorrendje:

A biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

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

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

***Ésszerű javítási költség:** a meghibásodott vagyontárgy gazdaságos javításához feltétlenül szükséges anyagok, alkatrészek és munkadíjak költsége, amelyek maximuma a biztosított vagyontárgy káridőponti újértékéig** terjedhet.

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

Biztosítási szolgáltatás felső határa:

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

Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

1. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomásra jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon a +361 465 3780 telefonszámon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének.
2. A Biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a Biztosított neve, címe, ügyféazonosító (bármely azonosító), a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa, hiánytalanul kitöltött jótállási jegy, amelyből a készülék gyártmánya és típusa egyértelműen megállapítható, ill. a vásárlást igazoló számla vagy blokk.
3. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.
4. A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán – a kárfelvételi eljárás (helyszíni szemle, javítás) megindulásáig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következett, a Biztosító számára fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy Biztosító a szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
5. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
6. A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen, hogy a szerviz a sérült biztosított vagyontárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a szerviz kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli.
7. A Biztosító a vagyontárgy javítása esetén a javítást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, melynek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségének eleget tegyen.
8. Amennyiben a Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása nélkül javíttatja meg a biztosított vagyontárgyat, a javításról szóló eredeti számlát köteles a Biztosítónak továbbítani. A számlának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkaóra díját, a javítás dátumát. A Biztosító ez esetben is jogosult elbírálni a szolgáltatási igény jogosságát és jogalap hiányában megtagadni a szolgáltatásnyújtást.

A biztosított eszközök listája:

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

Kizárások:

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

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

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OtthonSOS Alap Biztosítás -annak megvásárlása esetén az OtthonSOS Gázörzők Biztosítás részét képezi, így az OtthonSOS Alap különös szerződési feltételei az Otthon SOS Gázörzők Biztosítás részét képezik.

Kérjük, hogy a jelen fejezetben foglalt termék esetében az OtthonSOS Alap Biztosítás szerződési feltételeit is szíveskedjen elolvasni, mivel az minden esetben az OtthonSOS Gázörzők Biztosítás részét képezi.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ OTTHONSOS GÁZÖRZŐK BIZTOSÍTÁSHOZ

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

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

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

Gázkészülék karbantartási assistance szolgáltatás

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

Részletes szolgáltatási tartalom:

Gázkészülék-karbantartás műszaki tartalma

A biztosítás hatálya alá tartozó berendezések listája az alábbi:

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

- fűtési vízhőmérséklet beállítása és ellenőrzése

4. Kondenzációs kazánok

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

A földgázellátásról szóló törvény (Get.) szerint a gázüzemű felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartása az adott ingatlan tulajdonosának kötelessége, ennek megfelelően köteles gondoskodni annak rendszeres karbantartásáról, javításáról és szükség szerinti cseréjéről. A Get. szerint a fogyasztói főlzáró 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 szolgáltatás nyújtja.

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

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

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

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

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

Részkarbantartás:

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

- ellenőrzi a működést, amennyiben a műszaki állapot kielégítővé tehető tisztítással, akkor elvégzi az égéster tisztítását (de pl. erős korrózió esetén a vízrendszer 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)

Kizárások:

A Biztosító nem vállalja az alábbi készülékek karbantartását:

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

A szolgáltatás megszervezése:

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK OTTHONSOS GÁZŐRZŐK PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

1. OtthonSOS Alap
2. OtthonSOS Gázszerelv
3. OtthonSOS Gázőrzők

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

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

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OtthonSOS Alap Biztosítás -annak megvásárlása esetén - az OtthonSOS Garancia Alap Biztosítás részét képezi, így az OtthonSOS Alap különös szerződési feltételei az Otthon SOS Garancia Alap Biztosítás részét képezik.

Kérjük, hogy a jelen fejezetben foglalt termék esetében az OtthonSOS Alap Biztosítás szerződési feltételeit is szíveskedjen elolvasni, mivel az minden esetben az OtthonSOS Garancia Alap Biztosítás részét képezi.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

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

I. Fogalmak:

1. Biztosított vagyontárgy: A Biztosított tulajdonában lévő, magáncélú felhasználású, az alábbi tételek listában szereplő elektromos háztartási és szórakoztató eszközök, amely(ek) megfelel-nek az alábbi együttes feltételeknek:

- a Biztosított épület berendezéseinek részét képezik,
- a gyártó vagy az eladó garanciája már nincs rá érvényben
- az eladás napjától számítva nem régebbi 72 hónapnál,
- új állapotában vették Magyarországon,
- vásárláskori bruttó értéke eléri a 20.000 Ft-ot, de nem haladja meg az 500 000 Ft-ot*
- megőrzött hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

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

A biztosítható készülékek listája az alábbi:

Háztartási elektromos eszközök

Borotva, epilátor, konyhai elszívó, elektromos fogkefe, főző/sütő (beépített és szabadon álló), fűtő (hősugárzó), mérleg (konyhai, személyi), hajegyesítő, hajszárító, hajvágo, hűtőgép, fagyasztó (beépített és szabadon álló), kávéfőző, kenyérpíró, kenyérsütő, konyhai kispép (turmixgép, robotgép), mikrohullámú sütő, mosógép, szárító, mosogatógép (beépített és szabadon álló), olajsütő, porszívó, vasaló, vízforraló, gőztisztító.

Szórakoztató elektronikai eszközök

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

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

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

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

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

II. A Biztosító szolgáltatása

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

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

Ésszerű javítási költség a vagyontárgy károkori értéke. A vagyontárgy károkori értéke a szolgáltatás időpontjában, a Biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (hasonló gyártmányú, minőségű és tudású), eredeti hazai piaci ára, de legfeljebb a vásárláskori

értéke az avulatasi tényezőt figyelembe véve.

Az avulatasi tényező a Biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi

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

Önrész

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

Várakozási idő

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

2. Információs asszisztencia

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

Ennek keretében az alábbi szolgáltatást nyújtja:

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

3. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

- a 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön kézisomagként szállítható méretű (40x40x80cm vagy 20x20x20 cm-nél kisebb méretű) Biztosított vagyontárgynak javítás céljára szervizbe történő szállításáról a Biztosítottnak kell gondoskodnia.
- egyéb esetben a helyszíni javításról, vagy a szükséges szállításról a Biztosító gondoskodik.
- A Biztosító az utóbbi esetben a szállítás költségeit a biztosítási összeg erejéig átvállalja.

III. Kárrendezési szabályok

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

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

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

A Biztosító megbízottja 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 szállítani 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 helyszíni szemle napjától számított 30 napon belül köteles teljesíteni

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

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.

IV. Kizárások

A biztosítási 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-, újra üzembe helyezési-, rendszeres karbantartási-, beállítási-, ellenőrzési-, módosítási-, tisztítási vagy szervizköltségekre, valamint az ezekkel a tevékenységekkel összefüggésben bekövetkező károsodásokra,
- c) esztétikai elemekre és károsodásokra, melyek nem befolyásolják a biztosított vagyontárgy használhatóságát, korrózióra, zárlatra, horpadásra és karcolásra,
- d) vállalkozói tulajdonban lévő vagyontárgyakra
- e) munkaanyagok, cserélhető, rövid élettartamú fogyasztási cikkek, mint pl. lámpák/izzók biztosítékok, fluoreszkáló csövek, elemek, porszívó porszakok, szijak, fogóeszközök – például akkumulátorok, továbbá szalagok – meghibásodására, károsodására,
- f) olyan kellékekre, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetésszerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátortöltő, távirányítók, játékevezérlők,
- g) olyan tervezési, gyártási hibákra, amely 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 használata szempontjából nem kívánatosak) termékbe való helyezéséből (erőtlenítésből) eredő meghibásodásokra,
- i) a termékhez helytelenül csatlakoztatott elektromos, gáz vagy vízellátás, vagy jelkapcsolat hibája miatt, illetve ezen esetekben fellépő üzemzavar okán bekövetkező károokra,
- j) a szállítás során bekövetkezett károokra, szállítás költségeire,
- k) szoftver meghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károokra, közvetett veszteségre,
- l) olyan hibákra, közvetlen veszteségekre, melyek közvetlenül vagy közvetve származnak bármely computer, adatfeldolgozó rendszer, mikrochip vagy hasonló berendezés, számítógép szoftver hibájából, dátum felismerési hibából, illetve adatvesztésből származó kár,ra,
- m) olyan károsodásokra, amelyek megtérülnek jogi követelés, szavatosság illetve más – gyártó, szállító, kereskedő, javító vagy más fél – által tett kötelezettségvállalás révén, és amelyek a biztosított vagyontárgy vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály, vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
- n) olyan meghibásodásokra, melyeket a terméket folyamatosan, vagy időszakosan érő külső hatás okoz, beleértve a háziállat által okozott károsodást is,
- o) elemi károokra (tűz, robbanás, villámcsapás, vihar, földrengés),
- p) lopással-, rablással, vagy ezek kísérletével okozott károokra,
- q) a termék elveszésére (pl. vízbe ejtése, más olyan helyre történő kerülése, ahonnan az a továbbiakban nem vehető ki), elhagyására, illetve elvesztésére,
- r) azon hibákra, melyek abból adódnak, hogy az eredeti hiba észlelését követően a terméket továbbra is használták,
- s) elkobzott, lefoglalt, zár alá vett termékekre,
- t) külső kábelek, jeladók hibájára, elektromos csatlakozásra, tömítésekre és vezetékekre, melyek nem szerves részei a terméknek,
- u) bármely műsor-, kábel-, illetve internet szolgáltatás kimaradásából származó károokra,
- v) antennák, vevőegységek és ezekhez hasonló célokat szolgáló eszközök újra bekötési költségeire,
- w) pixelesítésre, gáz leengedésre és újratöltésre, valamint képernyő beégésre,
- x) a felmerült költségekre abban az esetben, amennyiben meghibásodás nem található, nem állapítható meg,
- y) a hibákra, melyek abból adódnak, hogy analóg jeladáról digitális jeladásra vált a szerződő/biztosított az adott termék esetében,
- z) közvetett veszteség bármilyen formájára, elmaradt haszonra, a biztosított termék által okozott károokra (következmenyi károk),
- aa) a megjavított, pótoltt termék (piaci) értékcsökkenésére.
- bb) balesetből eredő meghibásodásra, valamint olyan hibákra, amelyek a Biztosított önhibájából keletkeznek, azaz a Biztosított vagyontárgy véletlenszerű, hirtelen, előre nem láthatóan és módon bekövetkező törése és vízzel vagy egyéb folyadékkal történő érintkezése, amely következtében az eszköz nem veszik el, de a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik,
- cc) a szépséghibás, outletben forgalmazott, csökkentett garanciával rendelkező termékekre,
- dd) külföldi székhelyű társaság által fenntartott web shop-ból vásárolt készülékekre, ee) a hivatalos márkaképviselettel Magyarországon nem rendelkező gyártók által forgalmazott termékekre
- ff) azon javításokra, melyeket nem a Biztosító Közreműködője által jóváhagyott szervizek végeztek.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OtthonSOS Alap Biztosítás -annak megvásárlása esetén - az OtthonSOS Garancia Extra Biztosítás részét képezi, így az OtthonSOS Alap különös szerződési feltételei az Otthon SOS Garancia Extra Biztosítás részét képezik.

Kérjük, hogy a jelen fejezetben foglalt termék esetében az OtthonSOS Alap Biztosítás szerződési feltételeit is szíveskedjen elolvasni, mivel az minden esetben az OtthonSOS Garancia Extra Biztosítás részét képezi.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ OTTHON SOS GARANCIA EXTRA BIZTOSÍTÁSHOZ

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

I. Fogalmak:

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

valamint

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

- újkori vásárlása Magyarországon történt,
- vásárláskori értéke eléri a 20 000Ft-ot, de nem haladja meg a 200.000 Ft-ot*
- kora (a vásárlás napjától számítva) nem több mint 24 hónap,

- a gyártó/ forgalmazó/ eladó garanciája vagy szavatossága már nincs érvényben (kivéve törés, beázás esetében)
- megőrzött hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk) áll róla rendelkezésre.

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

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 (nyomtatók, szkennerek, külső merevlemez, stb.), fotóeszközök (kivéve digitális fényképezőgép), mp3, mp4 és mp5 lejátszók és tartozékaik (beleértve i-Pod), PDA, PNA készülékek, egyéb hordozható navigációs készülékek, hordozható DVD lejátszó, játékkonzolok (Playstation, Xbox, Nintendo Wii stb.).

2. Biztosítási esemény a kockázatviselési tartam alatt bekövetkező a Biztosított vagyontárgy OtthonSOS Garancia Alap biztosítás különös szerződési feltételeiben megnevezett 1.3. pont szerinti garanciális jellegű meghibásodása (mechanikai, elektronikai vagy elektromos működési zavar) vagy jelen különös feltételek 1.3. pont szerinti véletlenszerű meghibásodása.

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

II. A Biztosító szolgáltatása

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

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

Ésszerű javítási költség a vagyontárgy 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 vásárláskori értéke az avulástási tényezőt figyelembe véve.

Az avulástási tényező a Biztosított vagyontárgy vásárláskori értékére vetítve havi

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

Önrész

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

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

Várakozási idő

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

2. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élőhangos, 24-órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia szolgáltatást működtet a 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) szerviz telefonos számainak, elérhetőségeinek megadása, azzal, hogy az igénybevett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosított terhelik.

3. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe szállítása

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

4. Teljesítési korlát

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

III. Kárrendezési szabályok

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

IV. Kizárások

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

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK AZ ÚTON SOS BIZTOSÍTÁSHOZ

Úton SOS csomagok tartalma			
Csomag	Belföldi	Európa	
Gépjármű életkora	Nincs korlát		
Területi hatály	Magyarország	Európa *	
Alapszolgáltatás			Límiték (események száma/kockázatviselési időszak)
Garantált kérés 1 órán belül	✓ ***	✓ ***	*** Csak Magyarország területén!
Információnyújtás / útvonal- és utazási tanácsadás, „telefonos útinform”	✓	✓	Nincs.
Biztosítási eseményhez kapcsolódó tolmácsolás	✗	✓	Magyar, román, angol, német, szerb és horvát nyelven.
Közúti segélyszolgálat (helyszíni javítás)	✓	✓	Nincs.
Autómentés, szervizbe szállítás	✓	✓	A legközelebbi szakszervizbe az ügyfél kérése szerint, legfeljebb 50 km-es távig. Az 50 km feletti rész, amennyiben van közelebbi szakszerviz, önköltséges.
Gépjárműtárolás	✓	✓	Csak segélyeseményhez kötött, a szerviz zárvatartása esetén annak megnyitásaig, 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.
Járukezes szolgáltatások			
Visszautazás a megjavított gépjárműért	✗	✓	Külföldön; amennyiben a Biztosított ott-tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, 1 személy utazása tömegközlekedéssel, max. 150.000 Ft/biztosítási esemény összegig.
Gépjármű hazaszállítása	✗	✓	Külföldön; kockázatviselési időszakonként 1x vehető igénybe, amennyiben 3 napon belül nem javítható a gépjármű, max. 500.000 Ft/biztosítási esemény összegig.
Őrzött parkoló elhelyezkedésére, elérhetőségére vonatkozó információnyújtás	✗	✓	Nincs.
Önhibás szolgáltatások:			
Gépjárműből történő kizárás esetén zárkinyitás, üzemanyag kifogyása esetén szállítás a legközelebbi benzinkútig	✓	✓	Nincs.
Akkumulátor lemerülése	✓	✓	Kockázatviselési időszakonként 2x vehető igénybe.
Defekt	✓	✓	Nincs.
* 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 lakókocsi 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 súlyhatárnak egyebekben megfelel).

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 feltörése 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 veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a biztosított gépjármű bezárását vagy lezárását (ablak/tetőemelő, zár).

1.2.6. **Önhiba:** Önhibának minősül az az esemény, amely a gépjármű üzemeltetőjének magartására vezethető vissza, így például lemerült akkumulátor, üzemanyaghiány, 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, Gibraltar, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Monaco, Montenegró, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Törökország (európai rész), Vatikánváros.

2. A Biztosító szolgáltatása

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

2.1. Információszerzés

A biztosítás hatálya alatt a Biztosító az alábbi információkat nyújtja:

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

2.2. Út menti alapszolgáltatások

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

2.2.1. Közúti segélyszolgálat (helyszíni javítás)

E szolgáltatás alapján a Biztosító helyszínre küldött javítója vagy járműszállítója 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 megkísérelti a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni. A Biztosított, 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 egyszerű 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 tett 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 szervezésére és annak költségeinek viselésére a biztosítási szolgáltatás nem terjed ki.

2.2.2. Autómotálás, 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 poggyással együtt a gépjármű elhelyezkedésétől számított legközelebbi szakszervizbe szállítja, amely alkalmas a gépjármű tartós és üzembiztos megjavítására. Amennyiben a Biztosított nem a legközelebbi, hanem az általa választott szervizbe kívánja a járművét elszállíttatni, a Biztosító költségvállalása a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított legfeljebb 50 km távolságra vonatkozik, az 50 km-t meghaladó szállítási költségeket a Biztosítottnak kell fizetnie közvetlenül a szállítást végzőnek.

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

2.2.3. Gépjárműtárolás

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

2.2.4. Akkumulátor meghibásodás

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

2.3. Kiegészítő szolgáltatások

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

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

2.3.1. Szállás szervezése

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

2.3.2. Továbbutazás szervezése

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

2.3.3. Csereautó szervezése

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

2.4. Járulékos szolgáltatások

2.4.1. Európa biztosítás esetén, amennyiben a Biztosított ott-tartózkodása alatt nem készül el a biztosított gépjármű, a Biztosító megszervezi a Biztosított vagy annak képviselője 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 [turista-osztály]) 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 menetekkéssé tenni, továbbá a javítást külföldön megrendelte a Biztosított, amely javítás tartama a 3 munkanapot meghaladja. A hazaszállítás a Biztosított lakcíme történik. A szolgáltatás összeghatára maximum 500.000 Ft/biztosítási esemény. **A jelen szolgáltatás kockázatviselési időszakonként egyszer vehető igénybe.**

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

2.5. Garantált szolgáltatás

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

Az alábbi esetekben a Biztosító mentesül a kötbér fizetése alól:

- amennyiben a Biztosított nem azonnal kéri az autómentést, hanem később, adott időre kívánja megrendelni a szerelő/autómentő 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 Segélyvonalától való segítségkéréstől az általa megrendelt szolgáltatás teljesítéséig – végig elérhető legyen mobiltelefonon. Az ebből a kitételekből származó technikai feltételek – pl. élő mobiltelefon-előfizetés, működőképes, feltöltött mobilkészülék – teljesítésére a Biztosított kötelezettséget vállal, ellenkező esetben a Biztosító mentesül a kötbérfizetés alól.

A garantált szolgáltatás a Biztosító önkéntes vállalásán alapul, ingyenes jellegű, a Biztosított számára semmilyen címen nem keletkeztet 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, taxiszolgáltatásra, illetve autókölcsönzésre használt járművekre, oktató gépjárművekre).**
- 3.1.2. A rendszeres alkatrész-, anyag-, ill. tartozékcserére, időszakos és egyéb karbantartásra és ellenőrzésre, amely a gépjármű normál üzemeltetésével kapcsolatos, továbbá az előírt felszerelésre és tartozékokra.**
- 3.1.3. A biztosított gépjárműn közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom elől lezárt közúton bekövetkező balesete vagy menetképtelenné válása esetében.**
- 3.1.4. A biztosított gépjárművek vonatmányai 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, amelyre a tulajdonos a szervizkönyvben előírt karbantartási, ellenőrzési kötelezettségeit elmulasztotta teljesíteni.**
- 3.1.7. A biztosított gépjármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségekre.**
- 3.1.8. Az üzemanyagköltségre.**
- 3.1.9. A poggyász szállítási vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók**

együtt a biztosított személyekkel, a biztosított gépjárműben utazó autóstoppok 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/rendeletkezései során keletkező károokra.**
- 3.1.13. A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépkocsi telephelyre történő elszállításának megtörténte után a biztosított járműben, illetve annak tartozékaiiban és 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 vonatmányaira.**
- 3.1.18. A biztosítási szolgáltatás teljesítése során okozott következményi károokra.**
- 3.1.19. Korlátozott szolgáltatás vonatkozik a biztosított gépjármű olyan területen történő balesetére, egyéb okból bekövetkező menetképtelenségére, ahol nem biztosítható az időbeli és teljes szolgáltatás (pl. mélygarázs), vagy a szolgáltatás nyújtása más, harmadik személy tulajdonában okozta kárt.**

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

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

- 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.
- 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.
- A Biztosító a segélyhívás beérkezésekor haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését. Amennyiben erre lehetőség van, a Biztosító a gépkocsiban utazó személy(ek)et tájékoztatja a biztosítási szolgáltatások tartalmáról és előrelátható teljesítési idejéről.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

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

A biztosítási szolgáltatás leírása

4. A Biztosító közreműködője **élfhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást** működtet

Az MVM Otthon Digitális Védelem Alap szolgáltatás telefonszáma:

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

1.1 IT-asszisztencia

1.2 Jogi asszisztencia

1.3 Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

1.1 IT-asszisztencia

1.1.1 Biztosítási esemény

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

1.1.2 Biztosítási szolgáltatás

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

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

- E-mail-beállítás, úgymint POP3+SMTP, IMAP 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.
- Jogtiszta szoftver telepítése, amennyiben
 - a.) a telepítőmédiát (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, Mac OS, Linux (alapbeállítások, nyomtatóbeállítások, külső eszközök telepítése).
- Tablet, laptop, okos telefon otthoni környezetbe illesztése, wifire, televízióra, számítógépre csatlakoztatása, illesztőprogramok telepítése.
- Új wifi-hálózat létrehozása: saját wifi konfigurálása, routerjelszó beállítása, wifijelszó beállítása, sebességkorlátozás.
- Okostelefon-kezelő szoftver telepítése laptopra, tabletre, telepítése a gépen, szinkronizáció.
- Okostelefon-szinkronizációs kérdések, e-mail-szinkronizáció, új telefonra költöztetés, felhőtárhely-szinkronizáció, névjegy-szinkronizáció, naptár-szinkronizáció.
- Rosszindulatú programok, vírusok, kémprogramok eltávolítása, vírusfertőzés mértékének beazonosítása, amennyiben lehetséges, karanténba zárása, vírus törlése, lehetőség szerint újratelepítés, további prevenció érdekében vírusirtó szoftver ajánlása.

1.1.4 A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

1.1.4.1 A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító 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, vészhívásért 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 igénybevétele 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 megkezdí az igény teljesítését, azonban nem vállal szavatosságot arra, hogy a Biztosított igénye valóban teljesíthető is. Amennyiben a szolgáltatással érintett gépen nincs vírusirtó telepítve, vagy amennyiben az érintett eszköz operációs rendszerének megfelelő működése (pl. mert az nem jogtiszta) csak egyéb, nem jogtiszta módon telepített szoftverek alkalmazásával biztosítható, a Biztosító Közreműködője a szolgáltatás nyújtására távoli hozzáférés útján nem köteles.

Az IT-asszisztencia során a Biztosító Közreműködője által esetlegesen javasolt vírusirtó rendszer, illetve bármilyen egyéb szoftver ajánlása a tanácsadáskor rendelkezésre álló általános ismeretek alapján történik, és a Biztosító nem vállal felelősséget azért, hogy a Közreműködő által javasolt vírusirtó a Biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes és tökéletes vé-

delmet nyújt, illetve az egyéb megoldások a kívánt célt teljes mértékben, minden körülmények között megvalósítják, és azok nem játszhatók ki.

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

1.2. Jogi asszisztencia

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

1.2.1 A biztosítási esemény

Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magánéletiszférájában, 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.

Idetartozik 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 visszaélnak,

mely esetekben a Biztosítottnak lehetősége van jogi tanácsadási szolgáltatást igénybe venni.

1.2.2 A jogi telefonos tanácsadás időbeli korlátja (időbeli hatály)

A biztosítási védelem azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, melyek tekintetében a jogi 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.

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

A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogiaszisztencia-szolgáltatást:

Információs bűncselekmények	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények: <ul style="list-style-type: none">- interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosítóval) történő visszaélés,- hitelkártyával, betéti bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából.
Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás	A Biztosított által elektronikus úton (online, interneten keresztül) kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi viták esetén, amennyiben az elektronikus utat biztosító vállalkozás 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 személy) 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.

1.2.4. A biztosítási szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

1.2.4.1 A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő 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 bankszámla kivonatát,
- a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
- a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlákat, adatokat, dokumentumokat,
- az érintett ügyfélfiókok létezésére vonatkozó igazolást, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációkor vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

- A jogiaszisztencia-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.

1.2.4.2. A jogi szakértő által nyújtott telefonos tanácsadás maximum kétszer vehető igénybe egy kockázatviselési időszakon belül, alkalmanként maximum 60 perc erejéig.

A jogi szakértő tevékenysége kizárólag a Biztosított által telefonon elmondott ügyre vonatkozó általános jogi előírások ismertetésére terjed ki, nem jelenti az ügy végleges megoldására, lezárására vonatkozó tanácsadást.

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

Utólagos, a telefonos konzultációt követő egyeztetésre a biztosítás nem nyújt fedezetet. A jogszisztemcia-szolgáltatás alapján a Biztosító kifejezetten nem biztosít képviseletet a Biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban sem Magyarországon, sem külföldön.

1.3 Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

A Biztosító a Biztosított részére személyazonosság-lopás és személyazonossággal való visszaélés ellen digitális védelmi megoldást nyújt. A szolgáltatás laptopra 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://mvmigitálisvedelem-eahu.myidentitityprotectiononline.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 jelen szakasz szerinti szolgáltatás igénybevétele nem feltétele az 1.1. és 1.2 szerinti szolgáltatások igénybevételének. A szolgáltatás egyidejűleg 5 db személyi számítógépen, illetve laptopon és 5 db mobilkészüléken vehető igénybe. A szolgáltatást a Biztosított veheti igénybe, és a Biztosított felelőssége, hogy a szoftver olyan eszközökre kerül telepítésre, amely eszközök felett a Biztosított rendelkezik. A Biztosított felelőssége továbbá, hogy a portál használata során olyan adatok kerüljenek megadásra az adatmonitoring-szolgáltatás keretében, amelyek felett rendelkezési joga van.

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

A Biztosított jogosult a csoportos biztosítási szerződéshez történő csatlakozást követően a +36 1 465 3689 telefonszámon vagy a digitalisvedelem@europ-assistance.hu címen jelezni, amennyiben a jelen szakasz szerinti szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. A Biztosító az értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül deaktiválja a Biztosított hozzáférést, 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 címen. Ebben az esetben a Biztosító a portálhoz való hozzáférést az aktiválási kérés megküldését követő 30 napon belül biztosítja.

A csoportos biztosításhoz való csatlakozás visszavonása vagy a biztosítási fedezet egyéb okból történő megszűnése a jelen szakasz szerinti szolgáltatást is automatikusan megszünteti.

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

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

Az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap ügyfél-tájékoztatója, Általános szerződési feltételei irányadók.

1. Fogalmak

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

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

1.3. Rablás: ha valamely személy vagy személyek a biztosított vagyon tárgyat 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), illetve őt öntudatlanul vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi(k). Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyon tárgy megtartása végett erőszakot, vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.

1.4. Elvesztésnek minősül a biztosított vagyon tárgyak birtokának a Biztosított felügyelete alól történő kikerülése ismeretlen helyre véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán, vagy annak megsemmisülése véletlenszerű, a Biztosítottnak nem felróható esemény folytán. Nem minősül elvesztésnek a biztosított vagyon tárgy elejtése.

2. A biztosítási szolgáltatás leírása

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

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

2.1 Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása

2.2 ATM-készpénzfelvételre kapcsolatos rablás

2.3 Kártyával való visszaélés

2.1. Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása

2.1.1. A biztosított vagyon tárgyak

A jelen kockázat tekintetében biztosított vagyon tárgyak a következők:

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

2.1.2. A biztosítási esemény

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

2.1.3 A Biztosító szolgáltatása

2.1.3.1. Pótlási költségek. A szolgáltatás fedezi az összes költséget, 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 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 túlmenően károkat, felmerülő költségeket, a dokumentumok jogtalan használatából eredő károkat.

2.1.3.2. Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei

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

2.1.3.2.2. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított 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 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 (turistasztyálon) 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 2.1.3. pontban részletezett szolgáltatást.

2.1.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

2.1.4.2. További bejelentési kötelezettség:

Bejelentési kötelezettség a Banknál

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

Rendőrségi 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 vagyon tárgyat 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).

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

- a) a Biztosított neve,
- b) telefonos elérhetősége,
- c) tartózkodási helye,
- d) a biztosított vagyon tárgyak eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv,
- e) az eltulajdonított Bankkártyák, okmányok, illetve kulcsok pótlása miatt felmerült költségek számlái,

f) a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségének számlái (amennyiben felmerült), g) a biztosítási esemény banki bejelentésének igazolása.

2.1.4.4. A telefonos bejelentést követően, ha azonnali intézkedésre van szükség (szállás biztosítása, hazautazás megszervezése), a Biztosító Közreműködője a kért szolgáltatást megszervezi. Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogosságát illetően a változott 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.

2.1.5. 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.

2.1.6. Mentesülés

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

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

2.2 ATM-készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás

2.2.1. A biztosított vagyontárgyak

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

2.2.2 A biztosítási esemény

A jelen 2.2 pont szerinti biztosítási esemény a rablótámadás ATM-nél: (i) ha a Biztosítottat ATM-nél a Biztosítottal szemben alkalmazott erőszakkal vagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetéssel a Bankkártyával 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.

2.2.3. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és a tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat, de legfeljebb 150 000 Ft-ot. Amennyiben az elrabolt készpénz nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Banknak a szolgáltatás napján érvényes devizaárfolyamán.

2.2.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

2.2.4.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a banknak a rablást.

Rendőrségi 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).

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

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

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

2.2.5. Kizárások

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

· a Biztosítottól elutalajdonított olyan készpénzre, amelyet (i) nem a Bankkártyával, illetve (ii) nem a rablótámadás időpontját megelőző 3 órás időtartam alatt vett fel a Bankkártyával,

- a Bankkártyára vonatkozóan beállított készpénzfelvételi limit összegét meghaladó készpénzre,
- a Biztosítottól csalással vagy megtévesztéssel elvett készpénzösszegre.

2.2.6. Mentesülés

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

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

2.3. Kártyával való visszaélés

2.3.1. A biztosított vagyontárgy

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

2.3.2. Biztosítási esemény

A jelen 2.3. pont szerinti biztosítási esemény a bankkártya-visszaélés: elvesztett vagy lopás/rablás útján elutalajdonított 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 elutalajdonítást vagy az elrablást, illetve (ii) a jogosulatlan tranzakciót a Bankkártyát kibocsátó banknak bármilyen módon első ízben bejelentette, (iii) az érintett Bankkártyára vonatkozó, a Biztosított és a pénzügyintézet között megkötött szerződésben nem minősül a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származónak, és (iv) az illetéktelen felhasználás a biztosított számla egyenlegét érinti.

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

2.3.3. A Biztosító szolgáltatása

2.3.3.1 Az olyan, biztosítási eseménynek minősülő, illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénzügyintézet nem térít meg, a Biztosító megtéríti, legfeljebb kockázatviselési időszakonként összesen 150 000 Ft összegig. Amennyiben az illetéktelen felhasználás nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Banknak a szolgáltatás napján érvényes devizaárfolyamán.

2.3.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

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

2.3.4.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

Bejelentési kötelezettség a banknál

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

Rendőrségi feljelentési kötelezettség

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

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

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

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

2.3.5. Kizárások

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

- ha a Bankkártyával való visszaélés még az előtt történt, mielőtt a kártyát a kártyabirtokos a banktól átvette,
- ha a Bankkártyával történő visszaélést a Biztosított, illetve a Biztosított közeli hozzátartozója követte el,
- a fizetési alkalmazást működtető társaság informatikai rendszerének hibája (pl. hackelés, számítógépes vírus) miatt történt a jogosulatlan fizetés,
- a Bankkártyával történő olyan visszaélés, amelyre a 2.3.4.2. pont szerinti banki bejelentési kötelezettség késedelme vagy nem teljesítése miatt került sor.

2.3.6. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek V. pontjában meghatározott 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 pénzintézettől történő beszerzéséhez nem járul hozzá;**
- c) ha a Biztosított nem az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.**

KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM BIZTOSÍTÁSHOZ

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

Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap és Plusz ügyfél-tájékoztatója, Általános és Különös szerződési feltételei irányadók.

1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül, ha a Biztosított tulajdonában lévő digitális adathordozó 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, fájlrendszert érintő sérülésből következően megsérülnek vagy megsemmisülnek.

Az alábbi adattárolókon tárolt adatok biztosítottak:

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

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

- a több, független merevlemez összekapcsolásával létrehozott, nagyméretű logikai lemezeken (ún. RAID-ek), illetve a 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 közvetlenül a szolgáltatónak kifizetni.

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

3. A szolgáltatás igénybevétele, limitek, korlátozások

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

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

- 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 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 szolgáltató 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 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 újra 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 károkra,
- 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 károkra,
- a közvetett villámcsapáskár vagy túlfeszültség miatt bekövetkező károkra,
- a műszaki meghibásodásból eredő adatvesztésre,
- az internetről letölthető video- 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.

Függelék:

A rész Adatkezelési tájékoztató

B rész Panaszkezelési eljárás

A) ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

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

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

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

ÁLTALÁNOS FOGALMAK

1. Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

2. Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosására vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

3. Különleges adat: faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

4. Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza. Ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja; a jelen adatkezelési tájékoztatóban Biztosítóként vagy társaságunkként is utalunk az adatkezelőre.

5. Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás; közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

6. Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

7. Ügyfél: a szerződő, a Biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a Biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a Biztosító szolgáltatására jogosult más személy.

8. Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

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

Biztosítási 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.

10. Bit: A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény.

11. Sztv.: A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

12. Grt.: A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

13. Távért tv.: A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény.

14. Eker tv.: Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

15. GDPR: AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).

16. Infotv.: Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

17. Kt.: 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elfrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról.

18. Hpt.: A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő csoportos biztosítási szerződést kötött a Biztosítóval, amelyhez Ön mint Biztosított nyilatkozatával csatlakozott, és így jogosultá 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 xxx 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

I. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSEK NYILVÁNTARTÁSÁVAL, A SZERZŐDÉSEK VÉGREHAJTÁSÁVAL ÉS A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

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

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

1.2 A Biztosító mint adatkezelő a Biztosított azonosításához szükséges személyes adatokat (név, születési hely, születési idő, anyja neve), kedvezményes biztosítási díj esetében a kedvezmény nyilvántartásához szükséges adatokat (kedvezmény típusa, munkaviszony esetében kuponkód alapján visszakérhető 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 ténylegesen megvalósító szolgáltatónak. Ezen szolgáltatók 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 elszámolása 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 Önrel létrehozni a jogviszonyt, vagy az nem teljesíthető.

2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése

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

3. A Biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

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

4. Ügyfélkapcsolati, 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 megelégedésére rendezhesse;
- elkerülhető legyen a biztosítási szerződésnek az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének 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 Kt. 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 érdekében szűrőrendszert működtet.

7. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A személyes adatok, arra való tekintettel, hogy biztosítási szerződéshez kapcsolódnak, egyben biztosítási titkot 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 válaszból 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 szankciós 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 érdekének 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 szankciós 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 titkot 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 visszaélések megakadályozása céljából – a Bit. 149. §-ban biztosított felhatalmazás alapján – jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz az e biztosító által a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt – a Bit. 149. § (3)–(6) bekezdésében meghatározott – adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyontárgy vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.

A Biztosító ennek keretében

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

- a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
- a biztosított személy adatfelvételkor, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
- a) 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 (sínpályához kötött járművek nélkül), sínpályához 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 szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
- 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 károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személyazonosító adatait;
- a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
- c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogvédelem 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 jogvédelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.

– a szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (rendsza, alvászama) 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 kézhezvételét 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 biztosítási érdekre nem vonat-

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

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

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

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

V.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 adattefeldolgozási 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 adattefeldolgozókat 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 hozzájutottak.

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 alvállalkozója 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 feladatkerében 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 főhitelzővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, 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 ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli,
- f) a feladatkerében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
- g) a feladatkerében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,
- h) a feladatkerében 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 szervekkel,
- k) a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a

kökázatvállaló biztosítókkal,

- l) törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kártörténeti nyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével,
- 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) fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel,
- q) a feladatkerében eljáró alapvető jogok biztosával,
- r) a feladatkerében 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 adatokra 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-enyhítési 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 követelések módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA törvény) alapján) 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 kábítószerezellel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- b) a Bit. szerinti kábítószerezellel visszaéléssel, kábítószerezellel visszaéléssel, káros szenvedélykeltéssel vagy kábítószerezellel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben 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 eljáráshoz kapcsolódó kötelezettségét teljesíti.

VI.5. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó 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 megfelelően.
- A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

VI.6. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- b) 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,
- c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- d) 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 adataihoz hozzáférést kapjon.

– **Helyesbítés** – Ön jogosult arra, hogy Társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.

– **Törlés** – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
- b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogszerű alapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogszerű alapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy Társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;
- c) Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdekekre alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat a Társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi

kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére az Adatvédelmi Rendeletben hivatkozott, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

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

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) Társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy Társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

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

– **A hozzájárulás visszavonása** – Ha az adatkezelés az Ön által adott hozzájárulás alapján, akkor Ön jogosult a hozzájárulását bármikor visszavonni.

– **A személyes adatainak a kezelésével szembeni tiltakozás joga** – Amennyiben az Ön személyes adatainak a kezelése jogos érdeken alapul, ideértve a jogos érdeken alapuló profilalkotást vagy a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelést is, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon ezen jogos érdeken alapuló adatkezeléssel szemben.

A személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az alábbi módokon tudja az érintett kezdeményezni:

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

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

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

Telefon: +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: www.naih.hu

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.szolgalatas@europ-assistance.hu).

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

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

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

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

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