

ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓ ÉS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

AZ EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓJA

Tisztelt Partnerünk!

1. Ön, az ERSTE BANK HUNGARY Zrt., mint Szerződő (a továbbiakban: **Bank**) és a EUROP Assistance S.A. Irish Branch, mint Biztosító (a továbbiakban: **Biztosító**) által a Szerződő lakossági ügyfelei vonatkozásában kötött Erste Assistance csoportos biztosítási szerződés biztosítottja. Kérjük, szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, melyben tájékoztatjuk

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

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az ERSTE BANK HUNGARY Zrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a www.erstebank.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma a szerződési feltételek II. 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 biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 38. § (1) bekezdésében (a továbbiakban Bit.) foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióktelepén keresztül, mely adatai az alábbiak:

Cégnév: Europ Assistance S.A. Irish Branch
Székhelye: 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Írország
Cégjegyzékszám: 907089
Felügyeleti hatóságának neve és címe: Irish Financial Services Regulatory Authority PO Box 9138 College Green Dublin

Biztosító közreműködője:

Cégneve: Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.
Székhelye: 1134 Budapest, Dévai u. 26-28
Nyilvántartási száma: 01-09-565790
Web: <http://www.europ-assistance.hu>
Email: biztositas@europ-assistance.hu
Telefon: +36 1 236 7575

hatályos: 2017. szeptember 19-től

Felügyeleti hatóságának neve és címe: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

4. Panaszkezelési eljárás:

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon hozzánk személyesen (1134, Budapest, Dévai u. 26-28.), telefonon (a következő telefonszámon: 36 1 465 3664), postán (Europ Assistance S.A., 1134, Budapest, Dévai u. 26-28.) vagy e-mailben biztositas@europ-assistance.hu.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kivizsgálás eredményéről a panasz közlését követő 30 munkanapon 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 elérhetőségei:

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Központi telefon: (36-1) 4899-100

Központi fax: (36-1) 4899-102

Webcím: www.mnb.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80-203-776

Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Címe: 1013 Budapest, Krisztina, krt. 39.

Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

A Pénzügyi Békéltető Testület működésével kapcsolatos egyéb lényeges információk (így a Testület eljárási szabályzata) megtalálhatóak a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A biztosítási szerződésből eredő igények a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírói úton is érvényesíthetőek. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

5. A biztosítási időszak

A csoportos biztosítási szerződés vonatkozásában a biztosítási időszak 1 év, amely a Biztosító kockázatviselés kezdetének időpontjában kezdődik. Az évforduló a kockázatviselés kezdő dátumának a napja. A Biztosítottak tekintetében irányadó biztosítási időszak 12 hónap, mely minden egyes Biztosított vonatkozásában a vele szemben irányadó kockázatviselési kezdő időpontban indul.

6. A kockázatviselés kezdete és megszűnése

A Biztosító kockázatviselésének kezdetésre és megszűnésére vonatkozó rendelkezések az Általános Biztosítási Feltételekben találhatóak.

7. A biztosítási esemény

Az Általános Biztosítási Feltételekben meghatározott kockázati események.

8. A díjfizetés

A biztosítás rendszeres, éves díjú, melynek megtérítésére a Szerződő köteles. A díjfizetés havi vagy éves gyakoriságú lehet. A biztosítás díja a kockázatviselés kezdetének napján, majd évente annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a biztosítási díj vonatkozik. A biztosítási díj mértéke a Biztosítási időszakhoz igazodik.

9. A biztosítási szolgáltatás

A Biztosító a közreműködő országos és nemzetközi segítségnyújtási hálózatával együttműködve a Biztosítási esemény bekövetkeztekor az Általános Biztosítási Feltételekben meghatározott szolgáltatások teljesítésére vállal kötelezettséget.

10. A biztosítás jogviszony felmondása

A biztosítási jogviszonyt a Biztosított évfordulóra jogosult 30 napos felmondási idővel felmondani a Szerződőnél tett írásbeli nyilatkozattal.

11. A Biztosító mentesülésének feltételei és az alkalmazott kizárások

A Biztosító mentesülésének eseti és az alkalmazott kizárások az Általános Biztosítási Feltételekben találhatók.

12. A szerződésre alkalmazott jog

A szerződés tekintetében a magyar jogrend az irányadó, az alkalmazandó jog a magyar.

13. Jogvita esetén eljáró bíróság

Jogvita esetén a magyar jog az irányadó. A járásbíróság hatáskörébe tartozó ügyekben a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagosan illetékes, a törvényszék hatáskörébe tartozó ügyekben a magyar polgári perrendtartás szerinti általános illetékességre vonatkozó szabályok az irányadók. Jogvita esetén az eljárás nyelve a magyar.

14. A biztosítási titokra, valamint a személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A biztosítási titok és a személyes adat

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.

Személyes adat valamennyi, az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

14.1. Az adatkezelés célja

14.1.1. A biztosítási szerződés nyilvántartásával, végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével összefüggő adatkezelés

Tájékoztatjuk, hogy a biztosító, mint adatkezelő az ügyfeleinek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja

hatályos: 2017. szeptember 19-től

csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy a biztosítási törvényben meghatározott egyéb cél lehet. A biztosító ügyfelének minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az is, aki a szerződésre ajánlatot tesz. A biztosító adatkezelése a biztosítási szerződés megkötésével megadottnak tekintett önkéntes hozzájáruláson alapul.

14.1.2. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

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

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

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

– szárazföldi járművek (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) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
- b) a biztosított vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
- c) az b) pontban meghatározott vagyontárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
- d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és
- e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;

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

- a) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személyazonosító adatait;
- b) a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
- c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személy adatfelvételkori, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
- d) a károsodott vagyontárgy miatt kárigényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó személyes adatot nem tartalmazó adatokat;

e) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.

– a szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (rendszáma, alvázszáma) alapján – a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség, (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) ágazathoz tartozó károk esetén a károsult előzetes hozzájárulása nélkül is – társaságunk jogosult az alábbi adatokat kérni:

a) az adott járművet érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat, így különösen a káresemény időpontjára, jogalapjára, a jármű sérüléseire és az azokkal kapcsolatos károk megtérítésére vonatkozó adatokat, ideértve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is,

b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kárfelvétel tényeire, a kár összegére vonatkozó információkat.

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

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

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

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

Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdekre nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze.

A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

14.1.3. A biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

A biztosító 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.

14.2. Az adatkezelés időtartama

14.2.1. A biztosító a személyes adatokat – ideértve az egészségi állapottal közvetlenül összefüggő adatokat is – a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének meghíúsulásával 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.

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

14.2.3. A biztosító a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

14.2.4. A biztosító a 14.1.2. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében történő adatátvitel folytán más biztosítótól beszerzett adatokat a 14.1.2. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

14.2.5. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.

14.3. Az adatkezelés jogalapja

14.3.1. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) foglaltaknak megfelelően tájékoztatjuk, hogy a fentebb hivatkozott adatkezelések jogalapja a Bit. 135. §-a és a Bit. 159 §-a, az Sztv. 169. §-a, illetve a veszélyközösség védelme céljából a biztosítók közötti adatátadások tekintetében a Bit. 149 §-a. Az ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatokat a biztosító az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről szóló törvény rendelkezései szerint, a 14.1.1 pont szerinti célokból, kizárólag az érintett írásbeli hozzájárulásával kezelheti.

14.3.2. Az Infotv. értelmében személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

14.3.3. Az Infotv. értelmében, ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

14.3.4. Az érintett természetes személy előzetes hozzájárulása esetén a biztosító egyéb céllal is kezelhet személyes adatokat. Ezen adatkezelésekről a biztosító az adatoknak a cél szerinti felvételekor ad tájékoztatást.

14.4. Az 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 adatfeldolgozási vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg, a társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége a 14.5.1–14.5.5 pontok értelmében nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelések során adatfeldolgozókat vesz igénybe.

14.5. 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

- a biztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
- a Bit. alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

14.5.1. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn

- a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel,
- b) a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és az ügyészséggel
- c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, 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 nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli.

f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,

g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,

h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,

i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel,

j) törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,

k) a viszontbiztosítóval, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,

l) a biztosítási törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó szervvel,

m) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval,

n) a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát, és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá – a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval,

o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval,

p) 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 feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,

r) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal

s) a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben, ha az a)–j), n) és s) pontban megjelölt szerv vagy személy 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, az adatkérés célját és jogalapját.

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

14.5.2. A biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság 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 kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel,

lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,

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

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

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

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 törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot.

14.5.3. 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 adattovábbításnak törvényben meghatározott adatköre, célja és jogalapja van, és a harmadik országban a személyes adatok védelmének megfelelő szintje az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 8. § (2) bekezdésében meghatározott bármely módon biztosított.

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

14.5.4. 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 14.5.1. pont b), f) és j) pontjai, illetve a 14.5.2. a)–b) pontjai pont alapján végzett adattovábbításokról.

A biztosító a 14.5.1.–14.5.3. pontokban meghatározott esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.

14.5.5. Nem lehet biztosítási titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó – az Infotv-ben meghatározott – adatszolgáltatási kötelezettség esetén.

14.6. Az adatkezelésekkel kapcsolatos jogok és érvényesítésük

hatályos: 2017. szeptember 19-től

Társaságunk az érintett kérelmére – a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül – közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban tájékoztatást ad az érintett részére a kezelt, illetve a társaságunk által – vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott személyes adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, adatvédelmi incidens esetén az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az érintett természetes személy még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, továbbá – törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendelt adatkezelések kivételével – adatainak a zárolását vagy törlését. Társaságunk az érintett által kezdeményezett adathelyesbítéseket a nyilvántartásaiban átvezeti.

Az érintett az Infotv-ben meghatározott esetekben tiltakozhat személyes adatainak a kezelése ellen. A tiltakozást társaságunk annak benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről az érintettet írásban tájékoztatja. Amennyiben az érintett a döntéssel nem ért egyet, illetve a társaságunk a fenti határidőt elmulasztja, úgy a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül jogosult bírósághoz fordulni.

Az érintettek a személyes adataik kezelésével kapcsolatos tiltakozásaikat, kérelmeiket társaságunknál szóban (személyesen) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levelezési címen) jelenthetik be, a feltüntetett elérhetőségi címeken, a biztosító belső adatvédelmi felelősének címezve. A kérelmeket, tiltakozásokat, panaszokat a Központi ügyfélkapcsolati és panaszkezelési csoport bírálja el a belső adatvédelmi felelős bevonásával.

Amennyiben az érintettnek a személyes adataival kapcsolatos tiltakozását, panaszát, kérelmeit társaságunknál nem sikerült megnyugtató módon rendeznie, vagy az érintett bármikor úgy ítéli meg, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál jogosult bejelentést tenni.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5

Telefon: 06 1 391 1400

Telefax: 06 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: naih.hu

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

15. Késedelmi kamat

A Biztosító a biztosítási díj késedelmes megfizetése esetén jogosult a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:48. § (1) bekezdésében meghatározott késedelmi kamatot felszámítani.

Amennyiben a díjfizetésre köteles Szerződő a Ptk. szerinti vállalkozásnak minősül, úgy a biztosító a biztosítási díj késedelmes megfizetése esetén jogosult a Ptk. 6:155. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott késedelmi kamatot és költséget felszámítani.

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

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

- a biztosító közreműködője címére megküldött és aláírt postai levél,
- a biztosító közreműködője által megjelölt és közzétett faxszámra elküldött és aláírással ellátott faxküldemény,
- a biztosító közreműködője által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött szkennelt és aláírással ellátott okirat,

hatályos: 2017. szeptember 19-től

- a biztosító közreműködője székhelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
- a biztosító közreműködője által megjelölt és közzétett telefonszámon megtett nyilatkozat.

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

A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket az Általános Biztosítási Feltételek tartalmazzák.

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

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

15.4. **Postai úton** tértivevényrel történő közlés esetében kézbesítettnek kell tekinteni a biztosító által küldött jognyilatkozatot, ha annak átvételét a címzett megtagadta, vagy ha a küldemény a címzett – biztosító által nyilvántartott – címről „ismeretlen helyre költözött” vagy „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza. Kézbesítettnek kell tekinteni továbbá a nyilatkozatot akkor is, ha annak átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte.

17. Csatlakozás a csoportos biztosítási szerződéshez

16.1 A csoportos biztosítási szerződés a Szerződő és a Biztosító megállapodásával jön létre, a Szerződő azon ügyfelei javára, akik a szerződéshez a jelen feltételek szerint csatlakoznak. A Szerződő ügyfelei a csoportos biztosítási szerződéshez kizárólag biztosítotti minőségben csatlakozhatnak, őket nem illetik meg a szerződői minőség.

16.2. A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosítottak az általuk megtett Biztosítotti Nyilatkozattal csatlakoznak.

A Biztosítotti Nyilatkozat tartalmazza a Biztosított arra vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát, hogy a Szerződő és a Biztosító között létrejött csoportos biztosítási szerződés hatálya rá is kiterjedjen, és amely tartalmazza továbbá a Biztosított jogaira és kötelezettségeire vonatkozó tájékoztatást. A Biztosítotti Nyilatkozat a csoportos biztosítási szerződés részét képezi.

A csatlakozással biztosítási jogviszony jön létre a Biztosító és a Biztosított között.

16.3. A Biztosított csatlakozással létrejött biztosítási jogviszonyt a Biztosított évfordulóra jogosult 30 napos felmondási idővel felmondani a Szerződőnél tett írásbeli nyilatkozattal.

18. Egyéb rendelkezések

18.1. 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.

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

19. Elévülési idő

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

ERSTE ASSISTANCE ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

Az Europ Assistance S.A. Irish Branch (továbbiakban: Biztosító) a meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezésétől függően, a csoportos biztosítási szerződés jelen mellékletében kikötött biztosítási feltételek alapján kártalanítási összeg megfizetésére kötelezi magát, illetve a Biztosító előhangos, non-stop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia-szolgáltatást működtet.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelen biztosítás az útmenti gépjármű és háztartási, segítségnyújtási szolgáltatásokra terjed ki, és nem helyettesíti a gépjármű- (CASCO, Kgf), illetve a lakásbiztosítási szolgáltatásokat.

I. Fogalmak:

- 1. Biztosítási esemény:** a II. pontban meghatározott kockázati események.
- 2. Biztosító:** Az Europ Assistance S.A. Irish Branch (székhely: 4 – 8 Eden Quay, Dublin, Írország, cégjegyzékszám: 905036) a francia biztosítás-felügyelet által nyilvántartásba vett, a biztosítókról és 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 a Bit. 38. § (1) bekezdése alapján Magyarország területén határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét - továbbiakban EAIB vagy Biztosító.
- 3. Biztosított:** A Szerződő azon üzletfelei, akik lakossági forint alapú Prémium bankszámlával rendelkeznek és a Biztosítási Szerződéshez Biztosított nyilatkozat aláírásával csatlakoztak.
- 4. Biztosítási időszak:** egy év, mely a naptári évhez igazodik; az első biztosítási év a Kockázatviselés kezdő időpontjától kezdődően az adott naptári év végéig tart.
- 5. Biztosítási szerződés tartama:** a biztosítási szerződés határozatlan időtartamú.
- 6. Biztosító közreműködője:** Az Europ Assistance Magyarország Kft. - Cg. 01-09-565790, 1123 Budapest, Dévai u. 26-28 - (EAHUN), asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság.
- 7. Kockázatviselés kezdő időpontja:** minden egyes Biztosított vonatkozásában az adott Biztosított által aláírt biztosítotti nyilatkozat aláírását követő nap 0. órája, kivéve, ha a különös feltételek várakozási időt kötnek ki.
- 8. Kockázatviselés megszűnése:** az egyes biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik az alábbi időpontokban:
- 9.** a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg,
- 10.a** Biztosított Szerződéssel kötött Erste Prémium / Erste World Számlavezetési Szolgáltatási Keretszerződés bármely okból történő megszűnése esetén a megszűnést követő nap 0. órájában
- 11. Szerződő:** az ERSTE BANK HUNGARY Zrt., amely társaság a Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) biztosítási védelmet élvezzenek a jelen feltételekben meghatározott Biztosítási események vonatkozásában.

II. Az egyes biztosítási csomagok által nyújtott szolgáltatások

Az „ERSTE Assistance” szolgáltatás vonal száma:
+36 1 465 3664, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

A) Erste Prémium Assistance biztosítási csomag

1. Fogalmak:

- 12. Biztosított épület (Háztartási assistance kockázatviselési helye):** A biztosított nyilatkozaton megjelölt magyarországi ingatlan, amely lehet a Biztosított tulajdonában lévő, vagy a Biztosított állandó lakcímén található lakás, illetve családi ház

- 13. Biztosított gépjármű:** a biztosított nyilatkozaton megjelölt (maximum 2db) gépkocsi, amely a biztosított nyilatkozat aláírásakor - az első forgalomba helyezéstől számítva - nem töltötte be 14. évét, érvényes forgalmi engedéllyel és rendszámmal rendelkezik, valamint a maximum megengedett össztömege 3500 kg-ot nem haladja meg.
- 14. Közlekedési baleset:** jelen feltételek alapján közlekedési baleset minősül a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet hatálya alá tartozó közlekedés során gépjárművel közvetlen okozati összefüggésben bekövetkező esemény.
- 15. Műszaki meghibásodás:** az az önhibára vissza nem vezethető mechanikai vagy elektromos meghibásodás, amely a jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az az önhibára vissza nem vezethető, olyan váratlan meghibásodás, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a gépjármű bezárását (pl.: ablakemelő, zár hibája).
- 16. Önhiba:** a gépjárműnek, annak használatával vagy üzemeltetésével kapcsolatos gondatlanság miatt bekövetkező üzemképtelensége. Önhiba például, de nem kizárólagosan a gépjármű kulcsának a járműbe zárása, szilárd burkolatú útról letérés, illetve nem járható út használata miatti elakadás, az üzemanyag kifogyása, illetve nem megfelelő üzemanyag használata, lemerült akkumulátor, a karbantartás elmaradása, a gépjármű műszaki állapotának szakszerűtlen megváltoztatása, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya, stb.

Területi hatály:

A háztartási segítségnyújtás és kiterjesztett garancia vonatkozásában: Magyarország.

Az országúti gépjármű segítségnyújtás vonatkozásában: Magyarország és az alábbiakban felsorolt országok:

Andorra, Ausztria, Észtország, Lettország, Litvánia, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Egyesült Királyság, Dánia, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Liechtenstein, Luxemburg, Macedónia, Magyarország, Málta, Monaco, Montenegró, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Törökország (európai rész), Vatikánváros.

2. Szolgáltatások:

2.1. Információs és szervezési szolgáltatások (költségvállalás nélkül)

2.1.1. Orvosi- Egészségügyi információk Magyarországon és Európában

- orvosi segítség (kórház, klinika, rendelő, orvos - ügyelet) megnevezése (cím, telefonszám),
- gyermekorvosi segítség (kórház, klinika, rendelő, orvos - ügyelet) megnevezése (cím, tel.),
- fogászati rendelő megnevezése (cím, telefonszám, - ügyelet),
- gyógyszerárak megnevezése (cím, telefonszám, - ügyelet),
- állatorvosi ügyeletek megnevezése.

2.1.2 General Medical Advice- Orvosi tanácsadás telefonon keresztül

Általános orvosi tanácsadás gyermekeket és felnőtteket érintő kérdésekben telefonon keresztül, szakorvos által, mint pl.:

- Információ egészségügyi állapotról,
- Orvosi szakkifejezések, kórházi zárójelentések magyarázata,
- A laboratóriumi eredmények és ezekből eredő összefüggések magyarázata,
- Orvosi eljárások magyarázata.

2.1.3 Házi ápolás megszervezése

- Szociális szolgáltatások: főzés, mosás, vasalás, kísérés, gyógyszerkiváltás, fürdésben segítség, napi takarítás, nagytakarítás, éjszakai felügyelet.

2.2. Szervezési és költségvállalási szolgáltatások

hatályos: 2017. szeptember 19-től

2.2.1 Országúti gépjármű segélyszolgálat (gépjármű assistance)

2.2.1.1 Biztosítási esemény

Biztosítási esemény következik be, ha a biztosított gépjárművet a biztosítás hatálya alatt jogszerűen és a jogszabályi, valamint műszaki, karbantartási előírások betartásával használták, és az műszaki meghibásodás miatt működésképtelenné vagy a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalomban való használatra alkalmatlanná vált, közlekedési balesetet szenvedett.

Önhibából eredő meghibásodás esetén szolgáltatási igény nem érvényesíthető.

2.2.1.2 Szolgáltatások

2.2.1.2.1 Helyszíni javítás

A biztosítási szerződés alapján szolgáltató partnerünk helyszínre küldött javítója vagy járműszállítója hajtja végre a hibaelhárítást, ill. a gépjármű forgalomba történő visszahelyezését az alábbiak szerint:

Ha a biztosított gépjármű a biztosított által bejelentett műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset következtében menetképtelenné vált, a biztosító szolgáltató partnere a biztosított bejelentését követően segélyautót vagy esetlegesen autómentőt küld a helyszínre, mely javítója javítással megkísérli a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni.

A javítással menetképesé tett gépjármű megjavítása csak ideiglenes javításnak minősül, a gépjármű mielőbbi tartós és üzembiztos megjavíttatása a gépkocsi tulajdonos kötelezettsége, melynek saját költségére köteles eleget tenni.

2.2.1.2.2 Autómentés, autómegőrzés

Amennyiben a műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset következtében menetképtelen biztosított gépjárművet a helyszínen nem lehet menetképes állapotba hozni, a biztosító által a helyszínre küldött autómentő a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyásszal együtt a legközelebbi hivatalos javítóműhelybe szállítja. A biztosító megtéríti a műhelybe szállítás számlával igazolt költségeit a biztosító szolgáltató partnere által szervezett szolgáltatást nyújtónak.

Amennyiben az elszállított biztosított gépjármű javítására szolgáló célszerviz vagy autójavító a biztosított gépjárművel történt műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset idején zárva tart, szolgáltató partnerünk gondoskodik a gépjármű tárolásáról az őrzés költségeinek átvállalásával, mindaddig, amíg az autószervez átveszi a szóban forgó gépjárművet, de maximum az első munkanapig.

2.2.1.2.3 Bérautó

Amennyiben a javítás 1 napon belül nem végezhető el a Biztosító vállalja egy B kategóriás bérautó kölcsönzésének megszervezését és annak költségeit 1 napra. 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 Biztosított köteles a bérautót leadni az autókölcsönző telephelyén a Biztosító által térített időszak végét követő első naptári nap reggel 9 óráig. A késésből eredő többletköltségeket a Biztosító nem vállalja.

2.2.1.2.4 Teljesítési korlát:

A biztosító a 2.2.1.2. pontban felsorolt szolgáltatások közül egy biztosítási éven belül biztosított gépjárművenként egy és csakis egy biztosítási eseményt teljesít költségvállalással.

2.2.1.3 A biztosítási esemény bejelentése

Biztosítási esemény bekövetkezésekor a gépkocsiban utazó személy(ek) köteles **haladéktalanul értesíteni** a EAHUN-t a 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: +361 465 3664

Az ügyfél az alábbi adatokat köteles megadni:

- telefonos elérhetőség;
- gépjármű modell megnevezése és rendszáma;

hatályos: 2017. szeptember 19-től

- a működésképtelen gépjármű elhelyezkedése;
- a gépjármű működésképtelenségének oka és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmény, amely a biztosítási esemény lefolyását és a szolgáltatást befolyásolja.

Ha a gépkocsiban utazó személy(ek) a szolgáltatás nyújtása szempontjából lényeges körülményt elhallgat, vagy a biztosítót megtéveszti olyan tény tekintetében, amely a biztosító fizetési kötelezettségére, vagy annak mértékére kihatással van, akkor Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

Vészhelyzet bejelentése esetén az EAHUN a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető az EAHUN a segélyhívás beérkezésekor haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését. Amennyiben erre lehetőség van, a biztosító szerződéses partnere a gépkocsiban utazó személy(ek)t tájékoztatja a biztosítási szolgáltatások tartalmáról és előrelátható teljesítési idejéről.

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

A biztosított köteles a tőle elvárható módon a kárt enyhíteni és megelőzni. A felek megállapodhatnak a gépkocsiban utazó személy(ek) kármegelőzéssel és kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben. A gépkocsiban utazó személy(ek) kármegelőzéssel és kárenyhítéssel összefüggő teendőivel kapcsolatban a biztosító szerződéses partneréhez fordulhat tanácsért.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a veszélyhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a 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 a költségeket maga fedezi.

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

2.2.1.4 Kizárások, mentesülés

A biztosító kockázatviselése az alábbiakra nem terjed ki:

- A 3500kg maximum megengedett össztömeget meghaladó járművekre,
- A szerződés megkötésekor a jármű már nem volt menetképes állapotban, illetve, ha a baleset vagy műszaki meghibásodás abból adódott, hogy a jármű menetkézsége egy korábbi meghibásodást követően csak ideiglenesen, nem tartósan lett helyreállítva
- Az érvényes műszaki vizsgával, vagy rendszámmal, vagy forgalmi engedéllyel nem rendelkező gépjármű által elszenvedett károkra, valamint azon biztosított járművön keletkezett károkra, amelyre a tulajdonos a szervizkönyvben előírt karbantartási, ellenőrzési kötelezettségeit elmulasztotta teljesíteni
- Az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitett járművekre (pl. versenyautók, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművek, veszélyes anyagokat szállító járművek, történelmi járművek).
- A gépkocsival bármilyen típusú autóversenyen vagy ehhez kapcsolódó edzésen való részvétel esetén bekövetkező biztosítás eseményre.
- A szállított áru sérülésére vagy a meghibásodás miatti bevételkiesésre, továbbá a szállítmány továbbszállítására az arról való gondoskodásra, illetve a szállítmány állagromlásából származó károkra.

- A rendszeres alkatrész-, anyag ill. tartozékcsere, időszakos és egyéb karbantartásra és ellenőrzésre, amely a gépjármű normál üzemeltetésével kapcsolatos, továbbá az előírt felszerelésre és tartozékokra.
- A biztosított gépjármű közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom elől lezárt közúton bekövetkező balesete vagy menetképtelenné válása esetében.
- A biztosított gépjárművek vontatmányai által a biztosított gépjárműben okozott károkra;
- A biztosított gépjármű ellopása, rongálása következtében beálló károkra.
- A biztosított gépjármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségeire.
- Az üzemanyagköltségekre.
- A poggyász szállítási- vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók együtt a biztosított személlyel.
- A biztosított gépjárműben utazó autóstopposok kárigényeire.
- A biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károkra.
- A felkelés, zavargás, tüntetés, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károkra.
- A magyarországi és külföldi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károkra.
- A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépkocsi telephelyre történő elszállításának megtörténte után a biztosított járműre ill. annak tartozékaiban keletkezett károkra.
- Ha a gépjárművet vezető személy alkohol ill. más bódító hatású szer, illetve ítélőképességét befolyásoló megbetegedés hatása alatt állt a károk bekövetkezésének időpontjában, vagy öngyilkosságot kísérelt meg, és a baleset vagy a meghibásodás, működésképtelenné válás, vagy a forgalomban való részvételre való alkalmatlanság emiatt következett be.
- Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlenül vagy közvetve okozott balesetekre.
- Elemi csapás miatt bekövetkező eseményekre.
- A szállítás során járműben hagyott csomagok, személyes és egyéb vagyontárgyak ellopására vagy sérülésére (rongálódására), valamint az alkatrészek sérülése vagy eltulajdonítása miatt keletkezett károkra, hacsak bizonyítást nem nyer, hogy a sérüléseket a biztosító szerződéses partnere és / vagy annak szerződéses partnere okozta.

A biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt a biztosított, illetve, velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, a biztosított gépjárművének üzemeltetésében közreműködő alkalmazottai, illetve megbízottai, tagjai vagy szervei jogellenesen, szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták.

A biztosító mentesül a fizetési kötelezettsége alól, különösen az alábbi esetekben:

- **A gépkocsiban utazó személy(ek) a baleset vagy műszaki meghibásodás bekövetkezése után közvetlenül nem jelentette be kárigényét az ERSTE Asszisztencia telefonszámán.**
- **A jármű használatának jellemzői nem felelnek meg a biztosított járművel szemben jogszabályban támasztott műszaki követelményeknek a megengedett tömeg, illetve szállítható személyek számának vonatkozásában.**
- **A gépkocsiban utazó személy(ek) nem az ERSTE Asszisztencia telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.**
- **A baleset vagy műszaki meghibásodás bekövetkeztekor a forgalomban résztvevő gépjármű jogszerű vezetőjének nem volt érvényes vezetői engedélye**
- **A baleset vagy műszaki meghibásodás a jármű szakszerűtlen üzemeltetése következtében történt,**
- **Ha a biztosított járművel a közlekedés-rendészeti szabályok megsértésével szállítottak személyeket.**

2.2.2. Háztartási segítségnyújtás (Háztartási assistance)

2.2.2.1 Biztosítási esemény

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

Példák a vészhelyzetre:

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

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

gáz- és elektromos készülékjavítás,
az üvegtető, üvegtégla, üvegfal, üvegház, tükörfalak, a lakás berendezéséhez tartozó üvegtárgyak törése
(pl tükör, akvárium, stb.),
olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel,
a lapos-tető szigetelés hiányossága miatti beázás.

2.2.2.2 A Biztosító által vállalt vészelhárítási szolgáltatás szakmái:

- Dugulás elhárítás,
- Gázvezeték szerelő,
- Üveges,
- Villanyvezeték szerelő,
- Vízvezeték szerelő,
- Zárszerelő

2.2.2.3 A Biztosító által átvállalt költségek (vészelhárítási költségek):

2.2.2.3.1 A biztosítási szerződés fedezi a Biztosító által küldött szakiparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit - nevezetesen egyszeri kiszállási díj, rezsioradíj, anyagköltség - biztosítási eseményenként bruttó 30.000,- Ft, azaz Harmincezer forintig.

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

2.2.2.3.2 Teljesítési korlát

A biztosító a 2.2.2.2 pontban felsorolt szolgáltatások közül egy biztosítási éven belül a bejelentett épületre egy és csakis egy biztosítási eseményt teljesít költségvállalással.

2.2.2.4 A vészhelyzet bejelentése

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelenteni.

Az ügyfél az alábbi adatokat köteles megadni a biztosító szerződéses partnerének:

- Biztosított neve
- Biztosított épület címe
- Biztosítási esemény (vészhelyzet) leírása

Ha a biztosított a szolgáltatás nyújtása szempontjából lényeges körülményt elhallgat, vagy a biztosítót megtéveszti olyan tény tekintetében, amely a biztosító fizetési kötelezettségére, vagy annak mértékére kihatással van, akkor Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

2.2.2.5 A vészhelyzet elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja

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

vízvezeték-szerelőt fogadni), a Biztosító, illetőleg közreműködője a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a veszélyhelyzet 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 az EAHUN előzetesen tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján a költségeket maga fedezi.

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

2.2.2.6 Kizárások és mentesülés

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

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

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

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

2.2.3 Kiterjesztett garancia

2.2.3.1 Fogalmak:

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:

1. A szerződő háztartásában magáncélú felhasználásban lévő, a Függelék 1-ben felsorolt **elektromos háztartási eszközök**, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:
 - A biztosított nevére kiállított számlával igazolt újkori vásárlása Magyarországon történt,
 - vásárláskori értéke eléri a 20 000Ft-ot,
 - kora (a vásárlás napjától számítva) **nem több mint 48 hónap**,
 - a kár időpontjában a biztosított épület **berendezéseinek részét** kell, hogy,
 - a gyártó, forgalmazó vagy az eladó **garanciája már nincs rá érvényben**,
2. A szerződő tulajdonában lévő, a Függelék 2-ben felsorolt hordozható **számítástechnikai eszközök**, amennyiben az adott eszköz a következő együttes feltételeknek megfelel:
 - a biztosított nevére kiállított számlával igazolt újkori vásárlása Magyarországon történt
 - vásárláskori értéke eléri a 20 000Ft-ot, de nem haladja meg a 150 000 Ft-ot

- kora (a vásárlás napjától számítva) nem több mint 36 hónap
- a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét kell, hogy képezze
- a gyártó/ forgalmazó/ eladó garanciája vagy szavatossága már nincs érvényben
- megőrzött hiánytalanul kitöltött jótállási jegy és számla (blokk)

17. Biztosítási összeg: A biztosító szolgáltatási kötelezettségének határa.

A *Biztosítási összeg* minden egyes biztosított vagyontárgy vonatkozásában a vagyontárgy káridőponti újértékének (újonnan történő szerzési érték) megfelelő összeg a további feltétellel, hogy a biztosítási összeg felső határa biztosítási eseményenként 150 000,-Ft. A biztosító kizárólag az ezen összeghatáron belül eső szolgáltatás nyújtására kötelezhető.

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

19. Csereeszköz: A hazai kereskedelmi forgalomban kapható olyan új eszköz, amely

20. a biztosított vagyontárggyal teljesen megegyező,

21. vagy amennyiben a teljesen megegyező vagyontárgy beszerzése lehetetlen, az aránytalan nehézségekkel vagy költségekkel jár (pl.: csak külföldről szerezhető be), a károsodott vagyontárgyhoz hasonló gyártmányú és minőségű, ahhoz hasonló műszaki jellemzőkkel bíró, de azzal azonos rendeltetésű.

22. Káridőponti újérték: a káresemény bekövetkezésének időpontjában a biztosított vagyontárggyal megegyező tulajdonságokkal rendelkező (ha azzal teljesen megegyező nincs Magyarországon piaci forgalomban, akkor hasonló gyártmányú, minőségű és műszaki jellemzőjű, de azonos rendeltetésű) újonnan árusított eszköz piaci értéke.

23. Várakozási időszak: a Kockázatviselés kezdetétől (lásd I. pont) számított 60 napos időtartam, amelynek elteltével a Biztosító jelen kiegészítő feltételek szerinti kockázatviselése megkezdődik.

2.2.3.2 A biztosítási szolgáltatás

24. A Biztosító közreműködője élőhangos, nonstop telefonos kárrendezési szolgáltatást működtet (telefonszám:+361 465 3664). Ennek keretében:

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

a. Javítási és csere/kártérítési szolgáltatás

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,
- **Csereeszköz szolgáltatás:** A biztosító a károsodott vagyontárgy javításának lehetetlensége vagy gazdaságtalansága esetén, annak pótlásául csereeszközt biztosít.
- **Káridőponti újérték szolgáltatás:** Amennyiben a biztosító a vagyontárgy javítását és a csereeszköz szolgáltatását sem tudja megoldani valamely megalapozott okból (pl.: javíthatatlanság, gazdaságtalan javítás, a csereeszköz beszerzése a biztosító számára aránytalan nehézségekkel jár), akkor a biztosító szolgáltatása a csereeszköz káridőponti újértékének megfelelő összeg megfizetésére terjed ki.

b. Meghibásodott vagyontárgy szervizbe- és visszaszállítása, valamint a csereeszköz kockázatviselési helyre történő eljuttatása:

- a 10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön kézicsomagként szállítható méretű

(40x40x80cm vagy 20x20x200 cm-nél kisebb méretű) biztosított vagyontárgynak szállításáról a Szerződőnek kell gondoskodnia.

- egyéb esetben a szükséges szállításról a Biztosító gondoskodik, amennyiben a biztosítási összeg keretébe az is megoldható.

2.2.3.3 Biztosítási szolgáltatás felső határa:

A biztosító egy biztosítási időszakon belül két biztosítási esemény esetén teljesít szolgáltatást, azzal, hogy a biztosítási összeg felső határa biztosítási eseményenként 150.000,-Ft.

2.2.3.4 Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

25. A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon a +361 465 3664 telefonszámon be kell jelentenie a biztosító közreműködőjének, az Europ Assistance Magyarország Kft.-nek.
26. A biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a Biztosított neve, címe, kötvényszám, a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa.
27. A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.
28. 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 következtében a Biztosító számára fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy Biztosító a szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
29. A Biztosító vagy megbízottja a helyszíni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
30. 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.
31. Amennyiben a helyszíni javítás nem indokolt, a Biztosítottnak a biztosító közreműködőjétől kapott információk alapján a biztosított és károsodott vagyontárgyat a szakszervizbe kell szállítani javítás céljából.
32. A Biztosító a vagyontárgy javítása esetén a javíttatást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, melynek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségének eleget tegyen.
33. Amennyiben a biztosított vagyontárgyra szavatossági igény érvényesíthető, a Biztosító vállalja a szavatossági eljárás lefolytatását, melynek eredményétől függően kezdődhet meg a kárrendezési eljárás (jelen pontban megjelölt kárrendezési határidő meghosszabbodik a szavatossági eljárás idejével).
34. Amennyiben a javítás az előző pontban meghatározott időszak alatt nem végezhető el alkatrészhiány miatt, a Biztosított jogosulttá válik a csere szolgáltatásra.
35. 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 díjat, a javítás dátumát. A Biztosító ez esetben is jogosult elbírálni a szolgáltatási igény jogosságát és jogalap hiányában megtagadni a szolgáltatásnyújtást.
36. Amennyiben a biztosítási szolgáltatás pénzbeli kártérítés, a meghibásodott vagyontárgy tulajdonjoga a Biztosítót illeti meg. A Biztosító ezen jogáról lemondhat. Ebben az esetben a Biztosított nem követelheti a biztosított vagyontárgy átvételét, illetve elszállítását.
37. A biztosítási szolgáltatás igénybevételenek elévülési ideje a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított 1 év.

2.2.3.5 Mentesülés

A Biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól különösen

- amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen a Biztosított, vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozója szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta,
- ha a Biztosított a kárbejelentési, kárenyhítési kötelezettségét megsérti és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

2.2.3.6 Kizárások

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

- azon javításokra, melyeket nem a garanciális javításra jogosult, illetve a biztosító szolgáltatója által jóváhagyott szervizek végeztek,
- a biztosított vagyontárgy nem rendeltetésszerű (nem a kezelési és használati útmutató szerinti) használatára,
- elhasználódásra, a rendeltetésszerű használattal járó kopásra, üzembe-, újra üzembe helyezési-, rendszeres karbantartási-, beállítási-, ellenőrzési-, módosítási-, tisztítási- vagy szervizköltségekre, valamint az ezekkel a tevékenységekkel összefüggésben bekövetkező károsodásokra,
- esztétikai elemekre és károsodásokra, melyek nem befolyásolják a biztosított vagyontárgy használhatóságát, korrózióra, zárlatra, horpadásra és karcolásra,
- azon esetekre, melyekben a biztosított vagyontárgyat nem magán célra vagy külföldön használták
- munkaanyagokra, cserélhető, rövid élettartamú fogyasztási cikkekre, mint pl. lámpák/izzók biztosítékok, fluoreszkáló csövek, elemek, porszívó porzsákok, szíjak, fogyóeszközök költségeire például, de nem kizárólagosan, mint, akkumulátorok, továbbá szalagok,
- olyan kellékekre, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetésszerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátortöltő, távirányítók, játékvezérlők
- olyan tervezési, gyártási hibákra, amely miatt a gyártó a terméket javításra illetve cserére visszahívta,
- a biztosított vagyontárgy olyan átalakításra, illetve olyan kiegészítő használatára, amely nincs összhangban a gyártó ajánlásaival, idegen tárgyak (amelyek a termék használata szempontjából nem kívánatosak) termékbe való helyezésére (erőltetésére),
- a termékhez helytelenül csatlakoztatott elektromos, gáz vagy vízellátás, vagy jelkapcsolat hibája miatt, illetve ezen esetekben fellépő üzemzavar okán bekövetkező károkra,
- a szállítás során bekövetkezett károkra, szállítás költségeire,
- szoftver meghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károkra, közvetett veszteségre,
- olyan hibákra, közvetlen veszteségekre, melyek közvetlenül vagy közvetve származnak bármely computer, adatfeldolgozó rendszer, mikrochip vagy hasonló berendezés, számítógép szoftver hibájából, dátum felismerési hibából, illetve adatvesztésből származó kárra,
- olyan meghibásodására, melyre más biztosítás vonatkozik, illetve amelyre jótállás/garancia, van érvényben (pl. a gyártó garanciája),
- olyan károsodásokra, amelyek megtérülnek jogi követelés, szavatosság illetve más – gyártó, szállító, kereskedő, javító vagy más fél – által tett ígéret révén, és amelyek a biztosított vagyontárgy vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály, vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
- olyan meghibásodásokra, melyeket a terméket folyamatosan, vagy időszakosan érő külső hatás, beleértve a háziállat által okozott károsodást is,
- elemi károkra (tűz, robbanás, villámcsapás, vihar, vízkárok, földrengés) és bármilyen folyadék által okozott károsodásokra,
- lopás-, rablaskárookra-, illetve ezekre vonatkozó kísérletre,
- a termék elveszésére, elhagyására, illetve elvesztésére,
- azon hibákra, melyek abból adódnak, hogy az eredeti hiba észlelését követően a terméket továbbra is használták,
- elkobzott, lefoglalt, zár alá vett termékekre,
- külső kábelek, jeladók hibájára, elektromos csatlakozásra, tömítésekre és vezetékekre, melyek nem szerves részei a terméknek,
- bármely műsor-, kábel-, illetve internet szolgáltatás kimaradásából származó károkra,

- antennák, vevőegységek, hasonlók újra bekötési költségeire,
- pixelesedésre, gáz leengedés és újratöltésre, valamint képernyő beégésre,
- azon javításokra, melyeket nem a garanciális javításra jogosult, illetve a Biztosító által jóváhagyott szervizek végeztek,
- felmerült költségekre abban az esetben, amennyiben meghibásodás nem található, nem állapítható meg,
- hibákra, melyek abból adódnak, hogy analóg jeladásról digitális jeladásra vált a Szerződő adott termék esetében,
- közvetett veszteség bármilyen formájára, elmaradt haszonra
- a biztosított termék által okozott károkra (következményi károk),
- a megjavított, pótoltt termék (piaci) értékcsökkenésére.
- balesetből eredő meghibásodásra

2.2.3.7 A biztosított eszközök listája:

Függelék 1.

Háztartási elektromos kis és nagygépek:

- Borotva
- Epilátor,
- Konyhai elszívó,
- Elektromos fogkefe
- Főző/sütő
- fűtő (elektromos hőszugárzó, olajradiátor),
- Mérleg (konyhai, személy)
- Hajgyenesítő
- Hajszárító
- Hajvágó
- Hűtőgép, fagyasztó
- Kávéfőző
- Kenyérpirító
- Kenyér sütő,
- Konyhai kisgép (turmixgép, robotgép)
- Mikrohullámú sütő
- Mosógép, szárító
- Mosogatógép
- Olajsütő
- Porszívó Takarítógép
- Vasaló
- Vízfóraló
- Mobilklíma
- Gőztisztító

Szórakoztató elektronikai eszközök:

- DVD lejátszó/ felvevő (csak gyári merevlemezzel)
- Blue ray lejátszó
- Hifi kiegészítők
- Hifi lejátszó
- Otthoni audio rendszer
- Otthoni házi mozi rendszer
- Projektor
- Rádió
- Rádiós magnó
- Set top box (jel-átalakító)
- Szatelit vevő (parabola antenna is)
- Televízió
- Video felvevő/lejátszó

Függelék 2.

Hordozható számítástechnikai eszközök:

- laptop
- asztali számítógép
- táblagép
- okostelefon
- nyomtató
- digitális fényképezőgép

Nem biztosítható vagyontárgyak, mindazok, melyek az előző pontokban nem szerepelnek, így különösen:

- Mp3, Mp4 és MP5 lejátszók és tartozékaik (beleértve i-Pod),
- PDA, PNA készülékek
- Egyéb hordozható navigációs készülékek
- Hordozható DVD lejátszó
- Játékkonzolok
- Apple márkájú eszközök

B) Erste World Assistance biztosítási csomag

Az Erste World csomag tartalmazza a II.A) pontban foglalt biztosítási szolgáltatásokat, kibővítve az alábbi szolgáltatásokkal:

1. Jogi assistance

1.1. A jogi assistance tartalma:

A biztosító közreműködőjén keresztül az alábbi szolgáltatásokat nyújtja, kizárólag a biztosítottak magán életszférájában felmerülő eseményekkel kapcsolatban:

1. általános jogi jellegű információ nyújtása az alábbi témakörökben:
 - Közjegyzők, bíróságok címe, illetékességi területük, nyitva tartásuk
 - legközelebbi ügyvédi iroda elérhetősége, nyitva tartása
 - rendőrkapitányságok, rendőrőrsök címe, elérhetősége
 - egyéb állami és önkormányzati hivatalok címe, elérhetősége.
 - illetékekkel kapcsolatos kérdésekben illetékszámítás online illeték-számító programon, kizárólag tájékoztató jelleggel
2. az alábbi jogterületek általános jogi előírásainak ismertetése jogi szakértő által telefonos tanácsadás keretében:
 - Birtokvédelem, birtokvita
 - Közös tulajdon megszűnése, megszüntetése
 - Bérleti, haszonbérleti szerződések megkötése, teljesítése, megszűnése, megszüntetése
 - Ráépítéssel, túlépítéssel kapcsolatos kérdések
 - Elbirtoklás
 - Szomszédjogok sérelme
 - Kilakoltatással kapcsolatos ügyek
 - Ingatlan öröklését érintő eljárások
 - Végrendelettel kapcsolatos eljárások
 - Ingatlanokkal kapcsolatos illetékszabályok

A jogi szakértő által nyújtott telefonos tanácsadás évente egy alkalommal, maximum 30 perces időtartamban vehető igénybe. 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 szolgáltatás célja az ügyfél általános jellegű tájékoztatása.

A jogi assistance szolgáltatás alapján a biztosító kifejezetten nem biztosít képviselőt a biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban, sem Magyarországon, sem külföldön.

Kizárások:

- (a) a fenti témák között fel nem tüntetett jogterület alá tartozó ügyek;
- (b) nem általános jellegű információ-nyújtás;
- (c) a biztosított számára jogi képviselő biztosítása;
- (d) a biztosítottat nem a magán életszférájában érintő bármilyen ügy (pl. gazdasági társasággal kapcsolatos ügyek)

külföldi elemet tartalmazó ügyek.

1.2. Biztosítási esemény bejelentése

A biztosított a biztosítási eseményt a II. pontban meghatározott telefonszámon köteles bejelenteni. A biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító közreműködőjének rendelkezésre 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 tájékoztatja az ügyfelet. Abban az esetben, ha az adott eseményre vonatkozó információ nyújtása, szolgáltatás nyújtása speciális szakértelmet igényel, és a szolgáltatást ellátó partner éppen rendelkezésre áll, a Biztosító közreműködője telefonon átkapcsolja az ügyfél számára. Amennyiben ilyen partner éppen nem áll rendelkezésre, a biztosító közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a biztosítottat 2 munkanapon belül munkaidőben (9 – 17:30 között) telefonon felkeresi.

A Jogi Assistance kiegészítő biztosítási szolgáltatás nem szolgál sürgős, azonnali tanácsadásra, vészhárítást igénylő ügyek rendezésére, ezért a biztosító a fenti 2 munkanapon belüli határidőn túl nem vállal további időgaranciát.

2. Otthonápolás – segítség a kórházi kezelés utáni felépülésben

Az otthonápolás (biztosítás) a napi életvitelhez, az egyén tényleges szociális statusához tartozó szükségletek kielégítését szolgálja.

Biztosítási esemény: a Biztosított váratlan, előzménynélküli (a kockázatviselés kezdetét megelőzően nem diagnosztizált) balesete vagy betegsége, amely:

- minimum 10 napos (9 éjszaka) egybefüggő kórházi ápolást igényel és
- a kórházi ápolást követően a Biztosított a mindennapi öngondoskodási élettevékenységek (ADLs List) közül min. hármat nem képes tartósan teljesíteni.

Alapvető öngondoskodási feladatok (ADLs List),

- Funkcionális mobilitás, helyváltoztatás/járás
- Mosakodás (fürdés és zuhanyozás)
- Öltözködés
- Önálló táplálkozás (ide nem értve a főzést)
- Személyes higiénia és ápolás (beleértve a fésülködést)
- WC higiénia (WC-re ülés/felállás, WC használat utáni tisztálkodás)

A Biztosító szolgáltatása:

A Biztosító a közreműködőjén keresztül megszervezi a szükséges otthonápolási feladatokat, és a felmerült költségeket max. 100 000 HUF-ig állja.

Egészségügyi ápolási feladatok:

injekciózás, sebkötőzés katéter-tisztítás, katéter csere, ágytálazás, pelenkázás, mozgatás, fürdetés

Szociális ápolási feladatok

főzés, mosás, vásárlás, vasalás, kísérés, gyógyszer kiváltás, fürdésben segítség, napi takarítás, éjszakai (10 óra), illetve 24 órás felügyelet

Teljesítési korlát: A Biztosító egy biztosítottnak egy kockázatviselési időszakon (kockázatviselés kezdetétől számított egy év, illetve ezt követő évek) belül csak egy Biztosítási eseményre teljesít szolgáltatást.

Szolgáltatási igény bejelentése: A Biztosított vagy hozzátartozója az asszisztencia telefonszámon keresztül igényelheti az ápolási igényt.

Az igénybejelentéshez szükséges: kórházi zárójelentés és hitelt érdemlő igazolás (szakorvosi, családorvosi, szociális segítői) a biztosított önálló képességének tartós korlátozottságáról.

A Biztosító orvosának joga van ellenőrizni a Biztosított önálló képességének korlátozottságát.

Mentesülés esetei:

A Biztosító mentesül a szolgáltatás teljesítése alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen és szándékosan vagy jogellenesen és súlyosan gondatlan magatartással a biztosított okozta.

A biztosított súlyosan gondatlanul jár el különösen, ha

a) a biztosítási esemény idején bizonyíthatóan alkoholos állapotban volt, illetőleg kábítószer vagy kábító hatású anyag hatása alatt állt és ez a tény a biztosítási esemény bekövetkeztében közrehatott.

Ha történt véralkohol vizsgálat, alkoholos állapotnak tekintendő a 1,5‰-et meghaladó, gépjárművezetés közben a 0,8‰-et meghaladó mértékű véralkohol-koncentráció;

b) olyan gépjárművet vezetett, amelynek nem volt érvényes forgalmi engedélye, vagy amelynek vezetéséhez szükséges érvényes vezetői engedéllyel nem rendelkezett, és ez a tény a biztosítási esemény bekövetkeztében közrehatott,

c) a biztosítási esemény bekövetkezése okozati összefüggésben áll azzal, hogy a biztosított a biztosítási esemény időpontjában legalább két közlekedésrendészeti szabályt megszegett.

Kizárások:

A biztosító kockázatviselése nem terjed ki azokra az eseményekre, amelyek oka részben vagy egészben:

- a) ionizáló sugárzás,
- b) nukleáris energia,
- c) HIV-fertőzés,
- d) háború, harci cselekmények, idegen hatalom ellenséges cselekedetei, zavargások, kormány elleni
- e) puccs vagy puccskísérlet, zendülés, polgárháború, forradalom, lázadás, tüntetés, felvonulás,
- f) sztrájk, terrorcselekmény, munkahelyi rendbontás, határvillongások, felkelés.
- g) a mesterséges megtermékenyítés (annak bármely formája),
- h) a kizárólag a meddőség megszüntetése miatti események,
- i) a sterilizáció,
- j) a nemi jelleg megváltoztatása,
- k) az esztétikai céllal végzett kezelés, sebészet és következményei.

III. Egyéb rendelkezések

38. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje egy év.

39. Alkalmazandó jog

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

- 40. Jelen szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseket** elsődlegesen békés úton, egyeztetéssel kell rendezni. Amennyiben ezek eredményre nem vezetnének, a felek kikötik - a helyi bíróság hatáskörébe tartozó ügyekben - Budapesti II. és III. kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

Jelen okiraton szereplő cégszerű aláírásunkkal nyugtázzuk, hogy jelen Ügyfél Tájékoztató és Biztosítási Feltételek az általunk 2016. március 18.-án cégszerűen aláírt Csoportos Biztosítási Szerződés 1. sz. melléklete.