



AUTOSOS

AutoSOS

Általános Szerződési Feltételek

Segélykérés belföldről ingyenesen:

1 4567

Külföldről:

+36 1 458-4480

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Partnerünk!

Köszönjük bizalmát, hogy meg kívánja kötni az AutoSOS biztosítási szerződést.
Kérjük, hogy az ajánlattétel előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat:

I) A biztosító főbb adatai

Az AutoSOS Assistance autósegély biztosítást az Europ Assistance S.A. Irish Branch (a továbbiakban: EAIB) biztosító szolgáltatja.

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 foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióktelepén keresztül, mely adatai az alábbiak:

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

A **biztosító közreműködője az Europ Assistance Magyarország Kft.** (székhely: 1132, Budapest, Váci út 36-38.), amely adatai az alábbiak:

Cégneve: Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.
Székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36-38.
Nyilvántartási száma: 01-09-565790
Web: <http://www.europ-assistance.hu>
Email: biztositas@europ-assistance.hu
Telefon: +36 1 2367575
Felügyeleti hatóságának neve és címe: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Felügyeleti nyilvántartás elérhetősége: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>

Biztosításközvetítő

Az AutoSOS Assistance biztosítási szerződést az **Europ Assistance Magyarország Kft.** (székhely: 1132, Budapest, Váci út 36-38.) biztosításközvetítő értékesíti. A biztosításközvetítő jogszabályi tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget.

Az **Europ Assistance Magyarország Kft.** a Biztosító megbízásából végez többes ügynökként biztosításközvetítői tevékenységet. A biztosításközvetítő felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank. A közvetítői tevékenysége elvégzéséért az Europ Assistance Magyarország Kft. jutalék jellegű díjazásban részesül a Biztosítótól.

A biztosításközvetítő a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 369. §-a alapján a biztosításközvetítői tevékenységet a Magyar Nemzeti Bank által vezetett biztosításközvetítői nyilvántartásba vételhez kötötten végzi.

A nyilvántartás az alábbi weboldalon érhető el: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>

A biztosításközvetítő nem rendelkezik minősített befolyással a Biztosítóban. A Biztosító, vagy anyavállalata sem rendelkezik minősített befolyással a biztosításközvetítőben.

A Biztosító biztosítja, hogy a Biztosított és a fogyasztói érdekképviseleti szervek a Biztosító, vagy a biztosításközvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

A Biztosító, vagy a biztosításközvetítő tevékenységével kapcsolatos panasz előterjesztésével kapcsolatos lehetőségekről, valamint a bírói út igénybevételével kapcsolatos adatokról az Adatkezelési és panaszkezelési információkról szóló 1. sz. melléklet tartalmaz részletes információkat.

II) A biztosítással kapcsolatos általános előírások

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.

A díjfizetés

A biztosítási díj összegének megfizetésére a Szerződő köteles. A Szerződő a biztosítási díjat előre fizeti.

A díjfizetés módja

A biztosítási díj a szerződés létrejöttkor online bankkártyás fizetéssel fizethető meg a biztosító weboldalán található fizetési felületen. Alkusz közreműködésével történő szerződéskötés esetében a díj megfizetésére az alkusz részére történő átutalás útján is van mód.

A határozatlan idejű biztosítási szerződés egyes évfordulóin (első alkalommal a második évfordulón) a folytatólagos biztosítási díj a biztosító bankszámlaszámára banki utalással is teljesíthető, az online bankkártyás fizetés mellett.

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

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

- a biztosító közreműködője címére megküldött és aláírt postai levél,
- a biztosító közreműködője által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött szkennelt és aláírással ellátott okirat,
- a biztosító közreműködője által megjelölt és közzétett telefonszámon megtett nyilatkozat,

A biztosító jogosult a szerződő részére a biztosítási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatokat a fenti módokon küldeni, ideértve kifejezetten, de nem kizárólagosan a biztosítási díj megfizetésére vonatkozó felszólítás kiküldését a szerződő által megadott e-mail címre.

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

A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket a biztosítási szerződésre vonatkozó általános feltételek tartalmazzák.

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

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, vagy elektronikus úton továbbított szkennelt okirat formájában továbbítanak a biztosító által megadott elérhetőségekre.

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

III) Távértékesítésre vonatkozó szabályozás

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy az AutoSOS Assistance biztosítás megkötése (a továbbiakban: szerződés megkötése) **távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül**, ezért, amennyiben Ön határozatlan időtartamra szóló szerződést köt, a szerződés megkötéstől vagy, amennyiben a szerződési feltételeket később kapja kézhez, ezek kézhezvételétől számított 14 napon belül postán (Europ Assistance S.A., 1132, Budapest, Váci út 36-38.) vagy e-mailben (autosos@europ-assistance.hu) jogosult a szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani. E 14 napos határidőn belül a biztosítási szerződés teljesítése (esetleges kárigényének rendezése) csak akkor kezdhető meg, ha az AutoSOS Assistance biztosítás esetén a szerződő az ajánlattétel során kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a biztosítási szerződés teljesítése a szerződés létrejöttét követően azonnal induljon, ez a hozzájárulás azonban nem érinti a 14 napos felmondási jogot.

Amennyiben a felmondási határidőn belül a Biztosító az Ön részére esetlegesen az Ön által előzetesen jóváhagyott módon szolgáltatást nyújtott, úgy a felmondással érintett biztosító jogosult a biztosítási díj arányos részét megtartani a szerződés felmondásig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni banki átutalással az Ön által megadott bankszámlára történő kifizetéssel.

Nincs azonnali hatályú felmondási jog a havi biztosítási időszakra kötött szerződések esetében.

A biztosítási szerződések jellemzői

Kérjük, hogy a biztosítási időszakra és tartamra, a kockázatviselés kezdetére, a biztosítási esemény meghatározására, a díjfizetés módjára vonatkozóan, a Biztosító által nyújtott szolgáltatások teljesítésére, a biztosítás megszűnésére, a felmondási feltételeire, a biztosító mentesülésének feltételeire, a kizárásokra vonatkozóan szíveskedjen a jelen tájékoztatóhoz kapcsolódó szerződési feltételeket, azaz az AutoSOS Assistance általános biztosítási feltételeit tanulmányozni a szerződés megkötése előtt.

Egyéb rendelkezések

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.

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

Irányadó jog

A biztosítási szerződésre, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik, a magyar jog szabályai az irányadók.

Elévülési idő

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

AutoSOS Asszisztencia Biztosítás
ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEI

Szolgáltatási táblázat:

	Éves Személygépjármű		Havi Személygépjármű		Éves Kishaszongépjármű		Havi Kishaszongépjármű	
	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai
TERÜLETI HATÁLY								
Belföld	X	X	X	X	X	X	X	X
Külföld		X		X		X		X
ALAP SZOLGÁLTATÁSOK (Belföldön max 1 órán belüli kérés!)								
0-24h Ügyfélszolgálat (információnyújtás és segítségkérés)	X	X	X	X	X	X	X	X
Helyszíni javítás (műszaki meghibásodás, baleset, önhiba esetén)	X	X	X	X	X	X	X	X
Szervizbe szállítás (amennyiben helyszínen nem javítható)	X	X	X	X	X	X	X	X
Gépjármű tárolása (amennyiben szerviz zárva tart, max következő munkanapig)	X	X	X	X	X	X	X	X
Gépjármű hazaszállítása külföldről (személygépjármű esetén 400.000 Ft limit összegig, kötelező önrész: 25.000 Ft.) - amennyiben külföldi szervizben nem javítható)		X		X		X		X
KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK (a szolgáltatások vagylagosak; amennyiben fentiek közül min. egy teljesült)								
Cseregépjármű biztosítása (személygépjármű esetén B kategóriás bérautó bérleti költségének átvállalása, kishaszon esetében azonos kategóriájú, maximum 3 napra)	X	X	X	X	X	X	X	X
Szállás (biztosítása a gépjárműben utazók számára, max 60 EUR/fő/éj limit összegig, maximum 2 éjszakára)	X	X	X	X	X	X	X	X
Tovább- vagy hazautazás megszervezése (tömegközlekedési eszközökkel, taxival valamint több mint 6 órás út esetén repülővel, max 500 EUR limit összegig)	X	X	X	X	X	X	X	X
Járulékos szolgáltatások								
Alkatrészek eljuttatása (külföldi meghibásodás esetén, az alkatrész árát nem tartalmazza a biztosítás)		X		X		X		X
Visszautaztatás (amennyiben a gépjármű javítása külföldi szervizben készen áll, vonattal, több mint 6 órás út esetén repülővel, max 500 EUR limit összegig)		X		X		X		X
DÍJAINK	9 680 HUF	13 310 HUF	2 090 HUF	5 940 HUF	19 250 HUF	27 720 HUF	7 260 HUF	13 200 HUF

Az AutoSOS Assistance biztosítás a következő európai országokban érvényes (lásd 2.6 pont)

A biztosítás Magyarországon és az alábbiakban felsorolt országokban bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozik:

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

1. fejezet: A biztosítás alanyai, a biztosított jármű, biztosítási esemény

1.1. A Biztosító az a szervezet, amely a biztosítási díj ellenében a biztosítási kockázatot viseli és a jogalap fennállása esetén a jelen általános feltételekben meghatározott szolgáltatások teljesítésére kötelezettséget vállal.

1.2. A biztosítási szerződés szerződője az a személy, aki a biztosítási szerződést a biztosítóval megkötöti és a biztosítási díj fizetésére kötelezettséget vállal. A szerződő lehet fogyasztó, illetve fogyasztónak nem minősülő személy vagy szervezet. Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívüli eljáró természetes személy.

1.3. Biztosított gépjármű az a – biztosítási kötvényen megjelölt - gépjármű, amely a szerződéskötés pillanatában menetképes, valamint érvényes forgalmi engedéllyel (magyar szlovák, osztrák vagy német forgalomba helyezési), és rendszámmal rendelkezik.

1.3.1. Jelen feltételek szerint gépjármű

1.3.1.1. olyan gépkocsi, mely megengedett maximum össztömege 3,5 T, és az állandó ülőhelyek száma - a vezető ülését is beleértve - legfeljebb 9;

1.3.1.2 olyan tehergépkocsi, mely megengedett maximum össztömege 3,5 T (5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelete szerinti N1-es besorolás), és magassága legfeljebb 3,25 méter. Az N1 besorolású, ténylegesen áruszállításra használt járművek nem vonhatók a fedezet körébe.

1.3.2. Jelen feltételek szerint biztosított vontatmány, amely a jelen feltételek szerinti gépjárművel mozgatható, úgymint

1.3.2.1. lakókocsi,

1.3.2.2. max. 750 kg össztömegű pótkocsi

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

1.5. Közlekedési baleset: váratlanul bekövetkező, nem szándékosan előidézett forgalmi esemény,

amely 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.

1.6. 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 lezárását.

1.7. Önhiba: az az esemény, amely a gépjármű üzemeltetőjének magatartására vezethető vissza, így például lemerült akkumulátor, üzemyanghiány.

2. fejezet: Biztosítás létrejötte, hatálya, díjfizetés, megszűnése, elévülés

2.1. A biztosítási szerződés megkötését – ajánlattétel - a Szerződő adatainak online módon való megadásával és a Biztosítási Termékre vonatkozó biztosítási ajánlatának elektronikus úton továbbításával kezdeményezheti a biztosító e célra kialakított weboldalán keresztül. Telefonos szerződéskötésre nincs mód..

2.2. A biztosítási szerződés az ajánlattételt követő nap 0. órájában jön létre, feltéve, ha a Szerződő a biztosítási díjat a Biztosítónak megfizette. A szerződés létrejöttét kötvény tanúsítja, melyet a Szerződő elektronikus úton kap meg.

2.3. Elállási jog

Jelen biztosítási termék megvásárlása távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül, ezért a szerződéskötéstől, illetve, ha a biztosítási szerződési feltételeket később veszi kézhez, ezek kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szerződő postán (Europ Assistance S.A., 1132 Budapest, Váci út 36-38.), vagy e-mailben (autosos@europ-assistance.hu) jogosult a szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani. Az azonnali hatályú felmondási jog nem vonatkozik a havi biztosítási időszakú módozatokra.

2.4. A biztosító kockázatvállalásának kezdő időpontja a szerződés létrejöttét követő 2. nap 0:00 órája.

A kockázatvállalás kezdő időpontját a biztosítási kötvény tartalmazza.

2.5. A biztosítási időszak az ajánlat során a Szerződő által választott módozat alapján:

(i) „Éves” egy év, amely minden évben a biztosítási évforduló napján kezdődik, és ettől számítva egy évig tart (a továbbiakban: biztosítási év), az évforduló napját a biztosítási kötvény tartalmazza,

(ii) „Havi” harminc (30) nap, amely a kockázatvállalás kezdő időpontjában kezdődik és az onnan számított harmincadik nap 24:00 órakor fejeződik be.

2.6. A biztosítás területi hatálya:

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

A területi hatály az egyes biztosítási csomagokra vonatkozóan a szolgáltatási táblázatban került megjelölésre.

2.7. Biztosítási díj

2.7.1. A biztosítási díj a biztosító által vállalt kötelezettségek ellenértéke.

A biztosítási díj megállapítása a biztosító mindenkor díjszabása alapján történik.

Jelen biztosítási szerződés díja az egy éves biztosítási időszakkal bíró határozatlan idejű módozat esetében rendszeres éves díj, amely a szerződés létrejöttkor, majd a biztosítás évforduló napján esedékes.

A havi módozat esetében a biztosítási díj egyszeri díj, amely a szerződés megkötésekor esedékes.

A biztosítási díj fizetésének kötelezettsége a Szerződő felet terheli.

2.7.2. A díjfizetés elmulasztásának következményei

Ha a Szerződő az esedékes biztosítási díjat nem fizeti meg, a Biztosító – a következményekre való figyelmeztetés mellett – a Szerződőt a felszólítás elküldésétől számított 30 napos póthatáridő tűzésével a teljesítésre írásban felhívja. A póthatáridő eredménytelen elteltével a szerződés az esedékesség napjára visszamenő hatállyal megszűnik.

Ha a biztosító kockázatviselésének ideje alatt biztosítási esemény következik be, úgy az esedékessé vált, de a biztosítási esemény bekövetkezéséig megfizetni elmulasztott díjat a biztosítónak jogában áll a szolgáltatás(ok) összegéből levonni.

2.7.3. A biztosítási díj módosítása a határozatlan idejű módozat esetében

2.7.3.1. A biztosítási szerződés hatálya alatt a biztosító a biztosítás díját a következő biztosítási időszakra vonatkozóan jogosult módosítani az adott időszakra irányadó tarifátáblázata alapján.

A biztosítási díj jelen pont szerinti módosítása esetén a biztosító a biztosítási díj módosításáról és annak mértékéről a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően írásban értesíti a szerződőt.

Amennyiben a szerződő a biztosító által közölt módosításokkal a biztosítási szerződését nem kívánja fenntartani, a szerződést a biztosítási évfordulóra, az évfordulót megelőzően – felmondási idő figyelembevételével – írásban felmondhatja.

Felmondás hiányában a szerződő a biztosítási évforduló napjától kezdődő hatállyal a megváltozott mértékű biztosítási díjat köteles megfizetni.

2.8. A biztosítási szerződés megszűnése

Megszűnik a biztosítási szerződés

- a) rendes felmondással,
- b) a biztosítási díj fizetésének elmulasztása esetén jelen feltétel 2.7.2. pontjában meghatározottak szerint;
- c) a biztosítási díj változása esetén, ha a szerződő a szerződést a biztosítási időszak végére felmondja,
- d) ha a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt a biztosítási esemény bekövetkezett, bekövetkezése lehetetlenné vált vagy a biztosítási érdek megszűnt.

Ha a biztosító kockázatviselésének tartama alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált vagy a biztosítási érdek megszűnt, a szerződés vagy annak megfelelő része megszűnik;

e) a Felek közös megegyezésével

f) a havi módozat esetében a határozott idő lejártával.

A határozatlan időtartamra kötött biztosítási szerződést a felek írásban, a biztosítási időszak végére 30 napos felmondási idővel mondhatják fel. A felmondásnak a címzetthez az évforduló megelőző 30. nap 0. óráját megelőzően kell megérkeznie.

2.9. Elévülés

2.9.1. A biztosítási szerződésből eredő igények 1 év elteltével évülnek el.

2.9.2. Az elévülési idő a következő időpontokban kezdődik

a) a biztosítási esemény bejelentésének elmaradása esetén a biztosítási esemény bekövetkezésekor,

b) a biztosítási esemény bejelentése esetén a bejelentés beérkezését követő napon,

c) egyéb esetben a követelés esedékessé válásának napján.

Jelen feltételek elévülésre vonatkozó előírása eltér a Ptk. 6:22. § (1) bekezdésében meghatározott általános 5 éves elévülési időtől.

3. fejezet: Biztosítási szolgáltatás

A biztosító, az Europ Assistance országos és nemzetközi segítségnyújtási hálózatával együttműködve a biztosítási esemény bekövetkeztekor a szerződésben meghatározott alábbi szolgáltatások teljesítésére vállal kötelezettséget:

3.1. Információszolgáltatás

3.1.1. A biztosítás hatálya alatt a biztosító az alábbi információkat nyújtja: legközelebbi márkaszerviz kikeresése és a szükséges információk (telefonos elérhetőség, cím, kapcsolattartó neve) átadása a biztosított által megadott biztosított gépjármű márkája szerint.

3.1.2. A Biztosító vállalja, hogy Biztosított kérésére telefonon keresztül tájékoztatást ad nagyobb autópályákat érintő aktuális forgalomkorlátozó intézkedésekről, vagy eseményekről (pl. baleset,

dugó), illetve ezek helyéről, valamint alternatív útvonalat javasol 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.

3.2. Alapszolgáltatások

Amennyiben a biztosított gépjárművel kapcsolatban biztosítási esemény következik be, a biztosító az alábbi alapszolgáltatásokat nyújtja:

3.2.1. **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 autómentőt küld a helyszínre. A Biztosító szervezésében helyszínre érkező szolgáltató megkísérli a menetképtelenség elhárítását. A Biztosító szolgáltató-partnere a helyszínen történő segítségnyújtás keretében kizárólag olyan egyszerű hibaelhárításra tesz kísérletet, amely az adott körülmények között, speciális szerszámok és alkatrészek beszerzése nélkül elvégezhető, valamint nem sért garanciát vagy jótállást. Ilyen jellegű javítások lehetnek (jármű-típustól függően) pl. kerék-, izzó- vagy biztosíték-csere. A biztosító, amennyiben a biztosítási esemény bejelentése alapján a fentiek szerinti helyszíni javítással várhatóan nem lehetséges a biztosított jármű menetképesé tétele, dönthet úgy, hogy a Közúti segélyszolgálat (3.2.1.) helyett az Autómentés, elszállítás (3.2.2.) szolgáltatást nyújtja.

A biztosító a szolgáltatást végzőnek téríti meg a helyszínre történő egyszeri kiszállás és a helyszínen történő javítás számlával igazolt munkadíját belföldön vagy külföldön. (A helyszínen történő javítás során esetlegesen felhasznált alkatrészek árát a biztosítás nem tartalmazza, azt a biztosított köteles megtéríteni a javítást végző szolgáltató számlája alapján.)

A javítással menetképesé tett gépjármű megjavítása csak ideiglenes javításnak minősül, a gépjármű mielőbbi tartós és üzembiztos megjavíttatása a gépkocsi tulajdonos kötelezettsége, melynek saját költségére köteles eleget tenni. A biztosítót a gépjármű tartós és üzembiztos megjavítása vonatkozásában sem szervezési, sem költségtérítési kötelezettség nem terheli.

3.2.2. Autómentés, elszállítás: a biztosító belföldön vagy külföldön történt 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 autómentő a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyásszal együtt a gépjármű elhelyezkedésétől számított legközelebbi, de maximum 50 km-es távolságra levő szakszervizbe szállítja, amely alkalmas a gépjármű 3.2.1. pontban rögzített tartós és üzembiztos megjavítására. Amennyiben a választott szerviz a biztosított gépjármű elhelyezkedésétől számított 50 km-es távolságon kívül esik, akkor az 50 km-t meghaladó szállítási költségeket a biztosítottaknak kell fizetniük.

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

3.2.3. A gépjármű tárolásáról gondoskodik a biztosító, az őrzés költségeinek vállalásával abban az esetben, ha a 3.2.2. 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.

3.2.4. Akkumulátor meghibásodásából eredő biztosítási esemény bekövetkezésekor (tárolt gépjármű esetében is) csak a közúti segélyszolgálat, vehető igénybe, kizárólag egy alkalommal egy biztosítási időszak alatt.

3.2.5. Jármű hazaszállítása szolgáltatás vehető igénybe abban az esetben, ha a biztosított jármű

külföldön hibásodik meg, és (i) műszaki meghibásodás esetében annak a szerviznek a véleménye alapján, ahova a 3.2.2. pont alapján a járművet szállították, a jármű három munkanapon belül nem javítható meg, vagy (ii) külső behatás miatti meghibásodás esetében a biztosított által küldött fotók alapján a biztosító véleménye szerint a biztosított jármű három munkanapon belül nem javítható meg. Amennyiben a biztosított a javítást megrendeli, a hazaszállítás szolgáltatás nem vehető igénybe.

A jármű hazaszállítása szolgáltatás esetében fizetendő önrész összegét az ÁSZF-ben található Szolgáltatási táblázat tartalmazza.

3.3. Kiegészítő szolgáltatások

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

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

3.3.1.1. A Biztosító vállalja a biztosítottak részére (a gyártó által előírt, a gépkocsiban utazható személyek maximum 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(oka)t terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a Biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára. Amennyiben az adott szállodában nincs mód a közvetlen fizetésre, akkor azt a biztosított személy(ek) 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.

3.3.1.2. A Biztosító vállalja a biztosított személyek (a gyártó által előírt, a gépkocsiban utazható személyek maximum 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 500 EUR összegig vállalja.

3.3.1.3. 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.

3.3.1.4. Kishaszongépjármű csomag választása esetén a Biztosító egy, a meghibásodott gépjárművel azonos kategóriájú bérgepjármű megszervezését vállalja a 3.3.1.3. pont szerinti feltételekkel. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél a meghibásodott haszongépjármű tulajdonosa, illetve közúti áruszállítási engedéllyel rendelkezik, és a felajánlott kölcsöngépkocsi nem elégíti ki az igényeit tekintettel az általa a biztosítási esemény bekövetkezésekor éppen végzett tevékenységre, a jármű üzemképtelenségének időtartamára, de legfeljebb 3 napon keresztül, bruttó 20.000 HUF

napidíj térítésére jogosult a Biztosítótól. A díjat a Biztosító utólag, a javítás időtartamának igazolását követő 15 napon belül téríti meg, banki átutalással.

3.4. Járulékos szolgáltatások

3.4.1. Amennyiben a biztosítási esemény külföldön következett be, és a márkaszerviz megfelelő alkatrész hiányában nem képes a javítást végrehajtani a biztosító díjmentesen **juttatja el a hiányzó alkatrészt a márkaszerviznek** a lehető legrövidebb időn belül. A biztosító kizárólag az alkatrész kézbesítésének költségét téríti és az alkatrész díjának megfizetésére a gépkocsiban utazó személy(ek) köteles.

3.4.2. Amennyiben a biztosítási esemény külföldön következett be, a megjavított gépjárműért egy biztosított **személyt vagy annak képviselőjét a biztosító visszautaztatja**. Vonattal (2. osztályon), ill. ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe, repülőgéppel (turistaosztály) a szervizig, de maximum 500 EUR / eset értékhatárig.

3.4.3. **Speciális szervezési szolgáltatás** függetlenül a biztosítási esemény bekövetkezésétől

3.4.3.1. A Biztosító vállalja továbbá jelen feltételek szerinti területi hatályon belül a Biztosított kérésére **őrzött parkoló megszervezését**, a parkolási díj minden esetben a Biztosítottat terheli.

Őrzött parkoló olyan gépjármű tárolására alkalmas zárt terület, ahol a parkolóba való be- és kihajtáskor adatrögzítés és ellenőrzés történik.

A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a biztosított igényét az őrzött parkoló üzemeltetését végző cégnek közvetíti, 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. Biztosító nem kötelezhető parkolással kapcsolatos esetleges károkból eredő költségek/károk megtérítésére. A Biztosított köteles saját költségén megfelelni a parkolással kapcsolatos esetleges egyéb feltételeinek is.

3.5. Garantált szolgáltatás

A Biztosító vállalja, hogy **belöldön** történt műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset bekövetkezésekor, **a bejelentéstől számított 1 órán belül szerelőt/autómentőt küld a helyszínre.**

Amennyiben ez nem történik meg a biztosító a Szerződő írásbeli felszólítására a biztosítási díj 50%-át visszafizeti a Szerződő által megnevezett bankszámlaszámra történő átutalással. A visszafizetési garancia biztosítási időszakonként egyszer érvényesíthető.

Az alábbi esetekben a Biztosító mentesül a visszafizetési garancia teljesítése alól:

- amennyiben a Biztosított nem azonnal kéri az autómentést, hanem később, adott időre kívánja megrendelni a szerelő/autómentő kérését,
- a Biztosított gépjármű olyan útszakaszon található, mely forgalmi dugó, vagy útlezárás miatt megközelíthetetlen, vagy késsedelemmel közelíthető meg,
- a kéréselési garantált idő azért nem volt teljesíthető, mert a menetképtelen jármű elhelyezkedése tekintetében a Biztosított nem szolgáltatott pontos információt,
- a Biztosító munkatársa a vállalt kéréselési idő leteltét megelőzően tájékoztatta 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 díj visszafizetési garancia teljesítésének feltétele, hogy a Biztosított a szolgáltatást nyújtása során – a Segélyvonaltól való segítségkérésétől, az általa megrendelt szolgáltatás teljesítéséig – végig elérhető legyen mobiltelefonon. Az ebből a kitételeből származó technikai feltételek – pl. élő mobiltelefon előfizetés, működőképes, feltöltött mobilkészülék – teljesítésére Biztosított kötelezettséget vállal, ellenkező esetben Biztosító mentesül a díj visszafizetés teljesítése alól.

A garantált szolgáltatás a Biztosító önkéntes vállalásán alapul, ingyenes jellegű, a Szerződő számára semmilyen címen nem keletkeztet költséget, kiadást és nincs sem személyi jövedelemadó, sem egyéb adó vonzata.

3.6. Szolgáltatás korlátozása

A Biztosító egy biztosítási időszak alatt legfeljebb két biztosítási eseményre nyújt szolgáltatást az

1.3.1.2. szerinti tehergépkocsira kötött biztosítási szerződések esetében (Éves kishaszongépjármű, Havi kishaszongépjármű).

4. fejezet: Kizárások és korlátozások

4.1. A biztosítás valamint a kockázatviselés nem terjed ki:

4.1.1. Az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitett gépjárművekre (pl. versenymotorok, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművekre, személy vagy áruszállításra használt járművekre, taxi-szolgálat, illetve kölcsönzésre használt járművekre, oktató gépjárművekre).

4.1.2. A rendszeres alkatrész-, anyag ill. tartozékcsere, időszakos és egyéb karbantartásra és ellenőrzésre, amely a gépjármű normál üzemeltetésével kapcsolatos, továbbá az előírt felszerelésre és tartozékokra.

4.1.3. A biztosított gépjármű közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom előtt lezárt közúton bekövetkező balesete vagy menetképtelenné válása esetében.

4.1.4. A biztosított gépjárművek vontatmányai által a biztosított gépjárműben okozott károokra.

4.1.5. A biztosított gépjármű ellopása, rongálása következtében beálló károokra.

4.1.6. Az érvényes műszaki vizsgával nem rendelkező gépjármű által elszenvedett biztosítási esemény során felmerülő károokra, valamint azon biztosított járművön keletkezett károokra, amelyre a tulajdonos a szervizkönyvben előírt karbantartási, ellenőrzési kötelezettségeit elmulasztotta teljesíteni.

4.1.7. A biztosított gépjármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségekre.

4.1.8. Az üzemanyagköltségre.

4.1.9. A poggyász szállítási- vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók együtt a biztosított személlyel, a biztosított gépjárművel utazó autóstoppok kárigényeire.

4.1.10. A biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károokra.

4.1.11. A felkelés, zavargás, tüntetés, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károokra.

4.1.12. A magyarországi és külföldi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károokra.

4.1.13. A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépjármű telephelyre történő elszállításának megtörténte után a biztosított járműben, illetve annak tartozékaiban, és a poggyászokban keletkezett károokra.

4.1.14. 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.

4.1.15. Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlenül vagy közvetve okozott balesetekre.

4.1.16. Elemi csapás miatt bekövetkező eseményekre.

4.1.17. A biztosított gépjármű rakományaira és a nem biztosított vontatmányaira.

4.1.18. A biztosítási szolgáltatás teljesítése során okozott következményi károokra.

4.1.19. Korlátozott szolgáltatás vonatkozik a biztosított gépjármű olyan területen történő balesetére, egyéb okból bekövetkező menetképtelenségére, ahol nem biztosítható az időbeli és teljes szolgáltatás (pl. mélygarázs), vagy a szolgáltatás nyújtása más, harmadik személy tulajdonában okozna kárt.

4.1.20. 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 Egyesült Amerikai Államok

kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, jogi rendelkezései vagy egyéb szabályai alapján szankció, tilalom vagy egyéb korlátozás hatálya alá helyezné. További információ a szankciókkal kapcsolatban a www.europ-assistance.hu oldalon olvasható, a Szankciós lista menüpont alatt.

4.2. A következő esetekben a biztosító mentesül a biztosítási szolgáltatás nyújtásának kötelezettsége alól, ha:

4.2.1. A gépjárművel utazó személy(ek) a biztosítási esemény bekövetkezése után közvetlenül (a meghibásodás helyszínéről) nem jelentette be kárigényét az AutoSOS Assistance biztosítás telefonszámán.

4.2.2. A biztosított személy(ek) nem az AutoSOS Assistance biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe biztosítási szolgáltatást

4.2.3. A biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással

a) a szerződő fél vagy a biztosított;

b) a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, üzletvezetésre jogosult tagjuk vagy a biztosított tevékenység folytatásához (ideértve a biztosított vagyontárgy használatával összefüggő tevékenységet is) közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó munkakört betöltő alkalmazottjuk, tagjuk vagy megbízottjuk; vagy

c) a biztosított jogi személynek a vezető tisztségviselője, cégvezetője, vezető beosztású személy (pl. osztályvezető, csoportvezető, részlegvezető) vagy a biztosított tevékenység folytatásában közreműködő tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

Súlyosan gondatlannak minősül különösen, ha:

4.2.3.1. A jármű használatának jellemzői nem felelnek meg a biztosított járművel szemben jogszabályban támasztott műszaki követelményeknek a megengedett tömeg, illetve szállítható személyek számának vonatkozásában.

4.2.3.2. Ha a biztosítási esemény abból adódott, hogy a jármű menetkézsége egy korábbi

meghibásodást követően csak ideiglenesen, nem tartósan lett helyreállítva.

4.2.3.3. Ha a biztosított személy(ek) a költségek és kiadások felmerülését nem az eredeti számlákkal igazolja, amennyiben azokat neki kellett előlegeznie.

4.2.3.4. A biztosítási esemény bekövetkeztekor a forgalomban résztvevő gépjármű jogszerű vezetőjének nem volt érvényes vezetői engedélye, és ez közrehatott a biztosítási esemény bekövetkezésében.

4.2.3.5. A biztosítási esemény a jármű szakszerűtlen üzemeltetése következtében történt, vagy amennyiben a biztosítási esemény időpontjában a biztosított gépjármű nem rendelkezett érvényes műszaki vizsgával, forgalmi engedéllyel vagy rendszámmal.

4.2.3.6. A biztosított személy(ek) a szerződés elvállalása szempontjából lényeges körülményt elhallgat, vagy a kárrendezés során a biztosító megtéveszti olyan tény tekintetében, amely a biztosító fizetési kötelezettségére, vagy annak mértékére kihatással van.

4.2.3.7. Ha a biztosított járművel a közlekedésrendészeti szabályok megsértésével szállítottak személyeket és ez a tény közrehatott a biztosítási esemény bekövetkezésében

4.2.3.8. Ha a biztosított jármű vezetése során bűncselekményt vagy szabálysértést követtek el.

5. fejezet: A biztosítási esemény bejelentése, a szolgáltatásnyújtás határideje

5.1. Biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított személy(ek) köteles a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínéről haladéktalanul értesíteni a biztosítót a következő, 24 órán keresztül elérhető telefonszámon:

belföldről: 1 4567

külföldről: +36 1 458-4480

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.

5.2. Az ügyfél a következő adatokat köteles megadni az asszisztencia központnak:

- telefonos elérhetőség;
- gépjármű modell megnevezése, alvázszáma, és rendszáma;
- a működésképtelen gépjármű elhelyezkedése;
- a gépjármű működésképtelenségének oka és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmény, amely a biztosítási esemény lefolyását és a kárrendezést befolyásolják.

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

5.4. A biztosított 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 biztosított személy(ek) köteles – az ehhez szükséges – rendelkezésére álló dokumentumokat a biztosító rendelkezésére bocsátani.

A biztosított személy(ek) köteles a Biztosító erre irányuló kérelme esetén a szerződéskötéskor megadott adatok és a fedezet ellenőrzése érdekében a forgalmi engedély másolatát a Biztosítónak megküldeni.

5.5. A számlával igazolt költségek megtérítése az AutoSOS Assistance Központjához a fedezet, jogalap és összecszerűség megállapításához szükséges dokumentumok benyújtása utáni 15 napon belül esedékes.

5.6. A biztosított/szerződő köteles a tőle elvárható módon a kárt enyhíteni. A felek megállapodhatnak a biztosított személy(ek) kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben.

6. fejezet: Vegyes rendelkezések

6.1. A jelen biztosítás vonatkozásában az igények érvényesítésére vonatkozó elévülési idő a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított 1 (egy) év, mely előírása eltér a Ptk. 6:22. § (1) bekezdésében meghatározott általános 5 éves elévülési időtől.

6.2. A szerződő 15 napon belül írásban köteles a biztosítónak bejelenteni az ajánlaton, illetve a kötvényen feltüntetett adatok megváltozását, ideértve az ajánlaton megnevezett e-mail cím megváltozását is.

6.3. A jelen szerződés módosítása kizárólag írásban történhet.

6.4. A jelen különös feltételekben nem szabályozott kérdésekben Ptk. rendelkezései az irányadóak.

6.5. Az AutoSOS Assistance Központ címe: Europ Assistance Magyarország Kft., 1132 Budapest, Váci út 36-38.

1. sz. melléklet az AutoSOS Asszisztencia Biztosítási Feltételeihez

A) Adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

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

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

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

Általános fogalmak

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

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

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

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

5. **adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás

vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

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

7. **ügyfél:** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy;

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

9. **Biztosítási titok:** minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik; Biztosítási 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. **Gr.:** 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 társadalomról összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;

15. **Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

16. **Kit.:** 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról

17. **Hpt.:** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény;

I. Az adatkezelő AutoSOS Assistance Biztosításhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységének bemutatása, adatkezelési célok ismertetése

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

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

- i) a biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása
- ii) kockázatvállalás, kockázat-elbírálás és kockázatkezelés
- iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése
- 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 személyes adatokat a Biztosító, mint adatkezelő a Szerződőtől kapja meg az Europ Assistance Magyarország Kft. (székhely: 1132, Budapest, Váci út 36-38.) függő biztosításközvetítő által működtetett, a kötési felületként szolgáló weboldalon keresztül, illetve azokat részben 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, az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság veszi fel. Az adatok címzettje így részben az 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 (pl. a biztosítási eseményben érintett gépjármű helyszíni javítását, elszállítását) ténylegesen megvalósító szolgáltatónak. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozói, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek.

1.3 Személyes adatainak a megadására a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése érdekében van szükség. Az adatszolgáltatás elmaradása ezért azzal a következménnyel jár Önre nézve, hogy nem kötünk Önnel szerződést.

1.4. A honlapon keresztül on-line, elektronikus úton történő szerződéskötések a Távért. tv. és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló Eker tv) hatálya alá esnek, ezért az adatkezelések további célja a fentiek mellett az ezen jogszabályok által

előírt fogyasztói tájékoztatásra vonatkozó szolgáltatói kötelezettség teljesítésének a bizonyítása, a biztosítási szerződés megkötésének a bizonyítása, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése.

2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelés és megőrzése

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

3. A biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

Az adatkezelő a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. 159. § 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. Telefonos 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 szerződésekből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási és kártérítési igénybejelentéseket.

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 megaláztatására rendezhesse;
- elkerülhető legyen a biztosítási szerződésének 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. 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, lakcím, születési hely és idő, anyja neve) telefonszám, e-mail cím, a biztosított jármű rendszáma, a biztosítási esemény bekövetkezésének helye, geolokáció, utólagos kárrendezés esetében a biztosítási szolgáltatás ellenértékének megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), díjfizetéssel kapcsolatos, és díj rendezettségre vonatkozó adatok, díjhátralék, az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok.

III.

Az adatkezelés jogalapja

A biztosítási szerződések nyilvántartásával, végrehajtásával, a szolgáltatás színvonalának fenntartása, az adatkezelő esetleges igényének érvényesítése, a számviteli szabályok betartása, a panaszok kezelésével kapcsolatos-, valamint a telefonos ügyfélkapcsolati tevékenysége, keretében az adatkezelő a személyes adatokat

- a biztosítási szerződés teljesítése;
- a biztosítási szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme;
- jogi kötelezettség teljesítése (számviteli bizonylatok kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység);
- jogos érdekének érvényesítése (rögzített beszélgetések elemzése a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése) alapján kezeli.

- az 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 Társaságunkhoz adatszolgáltatási kéréssel, abban az esetben 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),
- a biztosítási szerződésnek elektronikus úton, vagy telefonon keresztül történő megkötése esetén a Távért. tv. 11. § (2) bekezdése, és az Eker tv. 13/A. §-a,
- Kit. 3. § és 14. § (szűrőrendszer működtetése).

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. §-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.

A Biztosító ennek keretében,

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

a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;

b) a biztosított személy adatfelvételi, 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, légművek, 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 adatfelvételi, 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 információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér és társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt.

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

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

V.

Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával 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.2.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében történő adatátvitel folytán más biztosítótól beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

V.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, 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 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 nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelések során adatfeldolgozókat vesz igénybe, a jelen tájékoztató bevezető részében foglaltak szerint.

VII.

Biztonsági intézkedések összefoglalása

Az adatkezelő által kezelt adatokhoz az adatkezelő munkavállalói közül azok férnek hozzá, akik munkaköri feladataik alapján a szolgáltatás nyújtásában, szervezésében, az esetleges panaszkezelésben részt vesznek. A hozzáféréseket a szükségesség és arányosság alapján az adatkezelő rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek tűzfal védelemmel, és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági mentése napi rendszerességű. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet folytonossági tervvel.

VIII.

Az Önt megillető jogok a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

– **Hozzáférés** – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy a személyes 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 jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más

jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;

c) Ön a 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 az társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

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

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

a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;

b) az adatkezelés jogellenes és Ön ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

c) társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;

d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

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

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

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

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

- postai úton a Europ Assistance Magyarország Kft.-nek címzett levélben (1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország)

- e-mail útján az EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu címen.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: 06 1 391 1400

Telefax: 06 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: www.naih.hu

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

B) Panaszkezelési eljárás

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon hozzánk személyesen (1132 Budapest, Váci út 36-38.), telefonon (a kárbejelentés telefonszámán, belföldről: 1 4567; külföldről: +36 1 458-4480) postán (Europ Assistance S.A., 1132 Budapest, Váci út 36-38.) vagy e-mailben panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kivizsgálás eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül a Biztosító munkatársa 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 az megtalálható a www.europ-assistance.hu oldalon található panaszkezelési szabályzatban is.

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

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