



**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 gépjármű asszisztencia-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  
Cégmentékszám: 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](mailto:biztositas@europ-assistance.hu)  
Telefon: +36 1 2367575

A Biztosító biztosítja, hogy a Biztosított és a fogyasztói érdekképviseleti szervek a Biztosító 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 tevékenységével kapcsolatos panasz előterjesztésével kapcsolatos lehetőségekről, valamint a bírói út igénybevételevel 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 vagy függő, illetve kiegészítő biztosításközvetítő közreműködésével történő szerződéskötés esetében a díj megfizetésére a Biztosító részére történő banki átutalás, vagy egyéb, az alkusz, illetve a szerződéskötésben közreműködő függő, illetve kiegészítő biztosításközvetítő által biztosított módon is van lehetőség.

A határozatlan idejű biztosítási szerződés egyes évfordulóin (első alkalommal a második évfordulón) a folytatólagos biztosítási díj a biztosító bankszámlaszámára történő banki utalással is teljesíthető, az online bankkártyás, vagy az alkuszi, illetve függő, illetve kiegészítő biztosításközvetítői közreműködéssel történő kötés esetében az alkusz vagy a függő, illetve kiegészítő biztosításközvetítő részére történő fizetés mellett.

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

1. A szerződő és a biztosított a nyilatkozatait az alábbi formában teheti meg, és dokumentumait az alábbi módon küldheti meg:

- egyszerű vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formába foglalt nyilatkozat,
- telefonon, rögzített vonalon történő nyilatkozattétel,
- AVDH hitelesítéssel vagy egyéb digitális aláírással ellátott elektronikus dokumentum,
- a biztosító részére az elektronikus kommunikáció céljára rögzített e-mail címről küldött e-mail üzenet,
- egyéb más olyan mód, amelyet a biztosító lehetővé tesz.

A biztosító a szerződő vagy a biztosított által a kárrendezéshez benyújtandó dokumentumokat elsődlegesen szkennelt iratként fogadja el. A biztosító a kárigény elbírálásához szükséges dokumentumok (számla, munkalap, szakértői vélemény stb.) tekintetében jogosult az eredeti dokumentum postai vagy elektronikus úton történő megküldését kérni a kárt bejelentő személytől, amennyiben ez a kárigény elbírálásához a Biztosító megfontolásából szükséges.

A biztosító a szerződő részére a nyilatkozatait, értesítéseit kizárólag a szerződő által a biztosítási szerződés megkötésekor az elektronikus kommunikáció céljára rögzített e-mail címre küldi meg, a Biztosító kizárólag elektronikus kommunikációt használ, ide nem értve a káreseményhez eredeti papír alapú dokumentumban bekért iratok visszaküldését. A szerződő részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződésmódosítási értesítés is erre az e-mail címre kerül kiküldésre. Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közöltnek a szerződővel.

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 a biztosító által működtetett telefonvonalon tett és rögzített nyilatkozat.

4. **Postai úton** tértivevénnyel történő közlés esetében kézbesítettnek kell tekinteni a felek 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 gépjármű asszisztencia-biztosítás megkötése a biztosító vagy az azt ügyfelei számára elérhetővé tevő alkusz weboldalán, vagy egyéb digitális, illetve call centeres csatornán (a továbbiakban: szerződés megkötése) **távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül**, ezért, amennyiben Ön határozatlan időtartamra szóló szerződést köt ezen módok valamelyikén, a szerződés megkötéstől vagy, amennyiben a szerződési feltételeket később kapja kézhez, ezek kézhezvételétől számított 14 napon belül postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 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 ahhoz Ön kifejezetten hozzájárul, 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.

**FÜGGŐ ÜGYNÖKRE VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az Europ Assistance Magyarország Kft. a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 378. §-a alapján az alábbi tájékoztatást nyújtja ügyfelei részére.

**Függő ügynök neve:** Europ Assistance Magyarország Kft.

**Székhelye:** Magyarország, 1132 Budapest, Váci út 36-38.

**Felügyeleti hatóság:** Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB, székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55. tel.: 00-36-1-428-2600, fax: 00-36-1-429-8000, e-mail: [info@mnbb.hu](mailto:info@mnbb.hu), levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, Ügyfélszolgálat: 1022 Budapest, Krisztina krt. 6., ügyfélszolgálati tel.: 00-36-80-203-776, ügyfélszolgálati e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))

Az Europ Assistance Magyarország Kft. az MNB nyilvántartásában szerepel, a nyilvántartás megtekinthető és ellenőrizhető az MNB <http://apps.mnbb.hu/registzer/honlapjan>.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. biztosításközvetítői státusza: függő biztosításközvetítő, amely az Europ Assistance S.A. (székhelye: 1promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország, nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405) írországi fióktelepe, az 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) biztosító nevében jár el.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. a biztosító összes termékének terjesztésére jogosult. Az Europ Assistance Magyarország Kft. az értékesített biztosítási termékekre vonatkozóan tanácsadást nem végez.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. és az Europ Assistance S.A. Irish Branch nem rendelkeznek befolyással egymásban, a biztosító anyavállalata az Europ Assistance Magyarország Kft.-ben minősített befolyással nem rendelkezik.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni, kötelezettsége elmulasztásáért, szakmai tevékenysége során esetlegesen okozott kárért vagy a felmerült sérelemdíj megfizetéséért az Europ Assistance S.A. Irish Branch felel, illetve áll helyt.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. képviseleti jogosultsággal nem rendelkezik, kizárólag biztosításközvetítői tevékenységet végez, a biztosító nevében a biztosítási szerződést megkötni nem jogosult.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat, díj előleget nem vehet át, továbbá a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem vehet át.

Az Europ Assistance Magyarország Kft. a biztosításközvetítői tevékenységével kapcsolatban javadalmazásban, jutalékban részesül, azaz a közvetített biztosítás szerződés biztosítási díja magában foglalja a javadalmazást.

Az Europ Assistance S.A. Irish Branch a Bit 159.§ alapján biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) az Europ Assistance Magyarország Kft. és az általa alkalmazott biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse az alábbi módokon:

- személyesen (1132 Budapest, Váci út 36-38.),
- telefonon (a +36 1 458 4440 telefonszámon),
- postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1132 Budapest, Váci út 36-38.) vagy
- e-mailben ([panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu)).

Amennyiben a biztosító panaszkezelésével nem elégedett - a panasz jellege szerint - az alábbi szervekhez fordulhat: A fogyasztónak minősülő ügyfél fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.; levélcím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest; ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 80 203776; email cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)); a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest Pf. 670; levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf. 172; telefon: +36 80 203 776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) vagy a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Tájékoztatjuk, hogy az Európai Unió tagállamaiban bevezetett alternatív, az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozta az uniós szintű online vitarendezési platformot (platform), amely az alábbi internetes oldalon érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

A platformon az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók (magánszemélyek) az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben, online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvitáik bírósági eljáráson kívüli rendezését kezdeményezhetik. Az online vitarendezési platform felhasználható a pénzügyi fogyasztói viták rendezéséhez.

A Rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes (offline) úton létrejött szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókra, így a Generalira is, amennyiben a fogyasztó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződést a fogyasztó a biztosító, vagy biztosításközvetítő weboldalán (jellemzően biztosításközvetítő személyes közreműködése nélkül) elérhető, szerződéskötést lehetővé tevő alkalmazások igénybevételevel kötötte meg. A Rendelet értelmében a fogyasztók a platform használatával online kezdeményezhetik a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését. A jogvita peren kívüli rendezésére Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési platformról a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatót adott ki, mely az alábbi internetes oldalon érhető el: <https://mnb.hu/bekeltetes/online-vitarendezesi-platform>

**AutoSOS gépjármű asszisztencia-biztosítás  
ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEI  
Szolgáltatási táblázat:**

	Éves motorkerékpár csomag		Éves személygépjármű csomag		Éves személygépjármű Gumiabroncs Extra csomag		Havi Személygépjármű csomag		Éves kishaszongépjármű csomag	
	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai
<b>TERÜLETI HATÁLY</b>										
Belföld	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Külföld		x		x		x		x		x
<b>Alap szolgáltatások</b>										
(Belföldön max. 1 órán belüli kérés)										
<b>0-24h Ügyfélszolgálat</b>										
(információnyújtás és segítségkérés)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Helyszíni javítás</b>										
(műszaki meghibásodás, baleset, önhiba esetén)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Szervízbe szállítás</b>										
(amennyiben helyszínen nem javítható)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Gépjármű tárolása</b>										
(amennyiben szervíz zárva tart, max. következő munkanapig)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Gépjármű hazaszállítása külföldről</b>										
(400.000 Ft limitösszegig, kötelező önrész: 25.000 Ft - amennyiben külföldi szervízben nem javítható)		x		x		x		x		x
<b>Kiegészítő szolgáltatások</b>										
(a szolgáltatások vagylagosak; amennyiben fentiek közül min. egy teljesült)										
<b>Cseregépjármű biztosítása</b>										
(motorkerékpár, személygépjármű esetén B kategóriás bérautó bérleti költségének átvállalása, maximum 3 napra)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
haszongépjármű esetében azonos kategóriájú jármű bérleti költségének átvállalása, maximum 3 napra)									x	x
<b>Szállás</b>										
(biztosítása a gépjárműben vagy motorkerékpáron utazók számára, max. 60 EUR /fő/éj limitösszegig, maximum 2 éjszakára)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Tovább- vagy hazautazás megszervezése</b>										
(tömegközlekedési eszközökkel, taxival, valamint több mint 6 óras út esetén repülővel, max. 500 EUR limitösszegig)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Járulékos szolgáltatások</b>										
<b>Alkatrészek eljuttatása</b>										
(külföldi meghibásodás esetén, az alkatrész árát nem tartalmazza a biztosítás)		x		x		x		x		x
<b>Visszautaztatás</b>										
(amennyiben a gépjármű javítása külföldi szervízben készen áll, vonattal, több mint 6 óras út esetén repülővel, max. 500 EUR limitösszegig)		x		x		x		x		x
<b>Gumiabroncs biztosítás</b>										
Gumiabroncs defekt esetén megtéríti a javítási költségeket vagy csere költséget nyújt, max. 50.000 Ft limitösszegig (tekintet nélkül a biztosítási eseményben érintett sérült gumiabroncs darabszámára)					x	x				
<b>DJAJANK</b>	16 500 HUF	19 900 HUF	16 500 HUF	19 900 HUF	16 700 HUF	21 800 HUF	5 700 HUF	7 350 HUF	26 500 HUF	38 000 HUF

Az AutoSOS gépjármű asszisztencia-biztosítás 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, Gibraltar, 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 magyarországi lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személy, aki a biztosítási szerződést a biztosítóval megkötö 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 kívül 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 helyezésű,) és rendszámmal rendelkezik, vagy ennek 1.3.2. pont szerinti vonatmánya.

1.3.1. Jelen feltételek szerint gépjármű

1.3.1.1. **motorkerékpár:** az a motorkerékpár, amely a hatályos jogszabályok szerint „A” kategóriára érvényes vezetői engedéllyel vezethető, és amely 45 km/óra sebességnél nagyobb sebességű és 50cm<sup>3</sup>-nél nagyobb hengerűrtartalmú belső égésű motorral van ellátva (6/1990. (IV.12.) KöHÉM rendlete szerinti L3-as besorolás);

1.3.1.2. **személyautó:** az olyan gépkocsi (beleértve a tölthető hibrid és tisztán elektromos meghajtású gépkocsikat is), mely megengedett maximum össztömege 3,5 T, és az állandó ülőhelyek száma - a vezető ülését is beleértve - legfeljebb 9 (5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendlete szerinti M1-es besorolás), a lakóautó abban az esetben sem tartozik ebbe a fogalomba, ha a forgalmi engedélye szerint M1-es besorolásba is tartozik;

1.3.1.3. **haszongépjármű:** az olyan tehergépkocsi, mely megengedett maximum össztömege 3,5 T, és magassága legfeljebb 3,25 méter (5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendlete szerinti N1-es besorolás), valamint az M1 járműkategóriába sorolt lakóautó. **Az N1 besorolású, ténylegesen áruszállításra használt járművek nem vonhatók a fedezet körébe.**

A ténylegesen áruszállításra használt járművek alatt azokat az N1 besorolású haszongépjárművet értjük, amelyeket az üzemeltető az áruszállítási engedélye alapján ténylegesen áruszállításra használ, és amely haszongépjármű oldalán fel kell tüntetni az üzemeltető nevét, és telephelyét, vagy a közlekedési hatóság által e célra rendszeresített jelet és azonosítási számot.

Amennyiben a Szerződő mégis áruszállításra használt járműre köt biztosítási szerződést, vagy a fent írt jelzések feltüntetésének hiányában is a járművet áruszállításra használják, a Biztosító jogosult a Szerződő kárigényét elutasítani, és a biztosítási szerződést annak kezdő dátumára visszamenőleges hatállyal megszüntetni. Ebben az esetben a már megfizetett biztosítási díj a Szerződő részére visszatérítésre kerül.

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

1.3.2.1. lakókocsi,

1.3.2.2. max. 750 kg össztömegű pótkocsi

A vontató gépjárművet érintő biztosítási esemény a biztosított vonatmányra vonatkozóan is biztosítási eseménynek minősül, de a biztosító szolgáltatása nem terjed ki a vonatmányon szállított rakományra, ha az nem szállítható a többletköltség nélkül a vonatmánnyal együtt.

1.3.3. **Biztosított vagyontárgy:** Az Éves személygépjármű Gumiabroncs Extra Belföldi és Külföldi csomagok esetében a Biztosított gépjármű gumiabroncsai, amelyek megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

- a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában a gépjárműre felszerelt állapotban voltak,

- koruk a káresemény bekövetkezésének időpontjában a gyártástól számítva nem több, mint 60 hónap.

A biztosított vagyontárgyak korának megállapítása a gumiabroncs oldalán található + karakterének alapján történik, amely karakterek a gyártás időpontját rögzítik.

1.3.3.1 **Észszerű javítási költség:** a gumiabroncs károkori értéke (biztosítási összeg). A gumiabroncs károkori értéke az eredeti számlával igazolt érték avultatott értéke, vagy eredeti számla hiányában a publikus ár összehasonlító portálokon elérhető ár avultatott értéke, a portálok adatai alapján az értéket a Biztosító állapítja meg.

1.3.3.2. **Avultatás:** Az avultatási tényező a gumiabroncs hónapokban kifejezett kora alapján havonta 0,5%. A Biztosító az avultatási tényező által számított értékcsökkenést levonja a biztosítási összegből, és így állapítja meg a biztosított részére fizetendő kártalanítási értéket.

**1.4. Biztosítási esemény** következik be, ha

1.4.1. 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; vagy



1.4.2. Az Éves személygépjármű Gumiabroncs Extra Belföldi és Európai csomagok esetében a Biztosított gépjármű gumiabroncs defektet szenved.

**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, üzemanyaghiány.

**1.8. Gumiabroncs defekt:** a Biztosított gépjármű bármely, használatban lévő gumiabroncsának olyan váratlan, előre nem látható ok miatt bekövetkezett sérülése, amely kizárólag az abroncs felnről történő leszerelésével javítható.

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

**2.1. A biztosítási szerződés megkötését** – ajánlattétel - a Szerződő az alábbi módokon kezdeményezheti:

- adatainak a Biztosító részére történő online módon való megadásával és a Biztosítási Termékre vonatkozó biztosítási ajánlatának elektronikus úton továbbításával a Biztosító e célra kialakított weboldalán keresztül;

- adatainak a Biztosító részére történő a Szerződő által megbízott alkuusz útján történő megadásával, és a Biztosítási Termékre vonatkozó biztosítási ajánlatának az alkuusz útján történő továbbításával, az alkuusz által a szolgáltatása igénybevétele érdekében biztosított bármely módon (pl. digitális csatorna, call center vagy személyes szerződéskötés);

- adatainak a Biztosító részére történő a Biztosító által megbízott függő vagy kiegészítő biztosításközvetítő útján történő megadásával, és a Biztosítási Termékre vonatkozó biztosítási ajánlatának az ilyen közvetítő útján történő továbbításával, az erre mindenkor elérhető digitális, call centeres vagy személyes csatornán keresztül.

- A call centeren keresztül történő ajánlattétel hangfelvétellel rögzítésre kerül, amely így írásbeli nyilatkozattételnek tekintendő.

**2.2.** A biztosítási szerződés a Szerződő által tett ajánlat Biztosító általi elfogadásával jön létre. A Biztosító kockázatviselésének kezdete a szerződés létrejöttét követő 2. naptári nap 0. órája, feltéve, ha a Szerződő a biztosítási díjat a Biztosítónak (közvetítő eljárása esetén a biztosításközvetítőnek) megfizette. A szerződés létrejöttét kötvény tanúsítja, melyet a Szerződő elektronikus úton kap meg.

### 2.3. Azonnali hatályú felmondási jog

Amennyiben a szerződés megkötése távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül, 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 módzatokra.

**2.4. A Biztosító kockázatviselésének** kezdő időpontja a szerződés létrejöttét követő 2. nap 0:00 órája.

A kockázatviselés kezdő időpontját a biztosítási kötvény tartalmazza.

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

(i) „Éves” alapján 365 nap, amely a kockázatviselés kezdő napján kezdődik, és ettől számítva 365 napig tart (a továbbiakban: biztosítási év), a kockázatviselés kezdő napját a biztosítási kötvény tartalmazza.

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

A Biztosító fenntartja a jogot arra, hogy ne minden módzatot tegyen elérhetővé minden értékesítési csatornán, vagy biztosításközvetítőnél, továbbá azt, hogy ne minden csomagban tegyen minden módzatot elérhetővé.

### 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, Montenegro, 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 az alábbiak szerint fizetendő:

2.7.1.1. A biztosítási díj digitális úton történő ajánlattétel esetében az ajánlattételkor fizetendő, a digitális csatornán kínált fizetési módok valamelyikével. Amennyiben az ajánlattételre a biztosításközvetítő személyes jelenlétében vagy üzlethelyiségben kerül sor és az adott biztosításközvetítőnél van mód a biztosítási díj bankkártyával történő fizetésére, akkor a biztosítási díjat a Szerződő az ajánlattételkor köteles megfizetni.

2.7.1.2. Amennyiben az ajánlattételre a biztosításközvetítő személyes jelenlétében vagy üzlethelyiségben kerül sor, és az adott biztosításközvetítőnél nincs lehetőség a biztosítási díj bankkártyával történő fizetésére, akkor a Biztosító az ajánlattételt követően díjbekérőt küld ki a Szerződő részére. A díjbekérő alapján a Szerződő a biztosítási díjat az ajánlattétel elfogadását követő 15 napon belül köteles megfizetni.

2.7.1.3. A folytatólagos biztosítási díj a biztosítási évforduló napján esedékes, és az a 2.7.1.1 és a 2.7.1.2. pont szerinti módokon fizethető meg.

2.7.1.4. A havi módozat esetében a biztosítási díj egyszeri díj, amely az ajánlattétel módjától függően a 2.7.1.1 és a 2.7.1.2. pont szerinti módokon fizethető meg.

2.7.1.5. 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.

Amennyiben a kockázatviselés kezdő időpontjára, de legkésőbb a kárbejelentés napjára a Biztosítóhoz nem érkezik meg az esedékes biztosítási díj, és a biztosítási esemény történik, abban az esetben a Biztosító a Szerződő saját költségére megszervezi a biztosítási szolgáltatást, amelyet a Szerződő nevére kibocsátott számla ellenében a biztosítási díj Biztosítóhoz igazoltan történő megérkezését követően utólagosan megtérít a Szerződő részére a biztosítási limitösszeg erejéig.

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 időszakokra 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

- rendes felmondással,
- a biztosítási díj fizetésének elmulasztása esetén jelen feltétel 2.7.2. pontjában meghatározottak szerint;
- a biztosítási díj változása esetén, ha a szerződő a szerződést a biztosítási időszak végére felmondja,
- 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;
- a Felek közös megegyezésével
- 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 évfordulót 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 biztosítási esemény bejelentésének elmaradása esetén a biztosítási esemény bekövetkezésekor,
- a biztosítási esemény bejelentése esetén a bejelentés beérkezését követő napon,
- 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. Információszerzés

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 szolgáltatópartnere 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 gépjármű menetképesévé 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 menetképesévé 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 költségterítési kötelezettség nem terheli.**

Tisztán elektromos meghajtású Biztosított gépjármű esetén, amennyiben lemerült akkumulátor miatt válik menetképtelenné a gépjármű, a Biztosító a Közúti segélyszolgálat (3.2.1.) helyett az Autómentés, elszállítás (3.2.2.) szolgáltatást nyújtja a legközelebbi elektromos töltőállomásig.

3.2.2. **Autómentés, elszállítás:** a Biztosító belföldön vagy külföldön történt meghibásodás esetén megtéríti a műhelybe szállítás számlával igazolt költségeit a szolgáltatást nyújtóknak, 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 poggyással 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.** Tisztán elektromos gépjármű esetén az akkumulátor lemerüléséből eredő biztosítási esemény bekövetkezésekor (tárolt gépjármű esetében is) csak az Autómentés, elszállítás (3.2.2.) szolgáltatás vehető igénybe, kizárólag egy alkalommal egy biztosítási időszak alatt.

**3.2.6.** Üzemanyag hiányból eredő biztosítási esemény bekövetkezésekor csak a közúti segélyszolgálat (3.2.1) vehető igénybe, kizárólag egy alkalommal egy biztosítási időszak alatt.

**3.2.7. Jármű hazaszállítása** szolgáltatás vehető igénybe abban az esetben, ha a Biztosított gépjármű 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 gépjármű három munkanapon belül nem javítható meg. Amennyiben a biztosított a javítást megrendeli, a hazaszállítási szolgáltatás nem vehető igénybe.

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

A Jármű hazaszállítása szolgáltatás a Szerződő magyarországi tartózkodási- vagy lakcímére történik.

### 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, de az esemény a Biztosító részére bejelentésre került, 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 vagy motorkerékpáron utazható személyek maximum létszámáig) a szerviz vagy a biztosítási esemény közelében lévő 3 csillagos szállodában történő elhelyezésének megszervezését, és annak költségeit a javítás idejére, de legfeljebb 2 éjszákára 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 vagy a motorkerékpáron utazható személyek maximum létszámáig), vonattal (2. osztályon.), illetve, ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe és erre lehetőség van, repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését a célállomáshoz 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 mind a személygépjármű mind a motorkerékpár esetében a jelen pont szerinti szolgáltatást nyújtja, bérmotor szervezését, annak esetleges költségtérítését nem vállalja. 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 bérautó megszervezését vállalja a 3.3.1.3. pont szerinti feltételekkel. Amennyiben a felajánlott bérautó nem elégíti ki a Biztosított 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), illetve, 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. Gumiabroncs fedezet

A Gumiabroncs defekt biztosítási esemény alapján nyújtandó jelen pont szerinti szolgáltatást kizárólag az Éves személygépjármű Gumiabroncs Extra Belföldi és Európai csomagok tartalmazzák.

3.5.1. A Biztosító a Gumiabroncs defekt biztosítási esemény bekövetkezése esetén megtéríti a sérült gumiabroncs szakszerű javításának vagy cseréjének költségét számla alapján, legfeljebb a Szolgáltatási táblában meghatározott limitösszegig. Amennyiben a gumiabroncsot cserélni kell, a Biztosító az azonos tengelyen levő másik abroncs cserekölségeit is téríti, de a biztosítási összeg ebben az esetben sem haladhatja meg a Szolgáltatási táblában meghatározott limitösszeget. A Biztosító a biztosítási szolgáltatás összegéből a gumiabroncs csere esetében a gumiabroncs hónapokban kifejezett kora alapján havonta 0,5% mértékű avultatást érvényesít, melynek alapja az eredeti számlával igazolt vásárláskori érték, vagy annak hiányában a publikus árösszehasonlító portálokon elérhető ár.

3.5.2. A Biztosító kizárólag abban az esetben nyújtja a jelen pont szerinti szolgáltatást, amennyiben a bekövetkezett Gumiabroncs defekt biztosítási esemény hatására az érintett gépjármű menetképtelenné válik, és a Biztosító Közreműködője megszervezi az érintett gépjármű 3.2.2. pont szerinti szervizbe szállítását, vagy amennyiben a szervizbe szállításra azért nem kerül sor, mert a Biztosított gépjármű a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínén rendelkezik pótkerékkel, és azzal az ideiglenes menetképtelenségét a Biztosító Közreműködője által küldött javító vagy járműszállító helyreállítja.

A pótkerék alkalmazása esetében a Biztosító nem kötelezhető a Biztosított gépjármű szakszervizbe történő szállítására a 3.2.2. pont szerint, de a sérült gumiabroncs javítási költségei vonatkozásában a Biztosító helytállási kötelezettsége fennáll. Pótkerék hiányában a Biztosító közreműködője által küldött javító vagy járműszállító a sérült gumiabroncs helyszíni javítására vagy cseréjére nem köteles.

A Biztosító a Gumiabroncs defekt biztosítási eseményből eredő kárigényekre egy biztosítási időszak alatt legfeljebb egy biztosítási eseményre nyújt szolgáltatást.

### 3.6. Garantált szolgáltatás

A Biztosító vállalja, hogy **belföldön** történt Műszaki meghibásodás vagy Közlekedési baleset bekövetkeztekor, **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 kikerzését,
- a Biztosított gépjármű olyan útszakaszon található, mely forgalmi dugó, vagy útlezárás miatt megközelíthetetlen, vagy késedelemmel közelíthető meg,
- a kikerzési garantált idő azért nem volt teljesíthető, mert a menetképtelen jármű elhelyezkedése tekintetében a Biztosított nem szolgáltatott pontos információt,
- a Biztosító munkatársa a vállalt kikerzési idő leteltét megelőzően tájékoztatta a Biztosítottat, hogy rajta kívül álló okokból nem tudja teljesíteni a garantált szolgáltatás feltételeiben a helyszínre érkezésre vállalt időkeretet,
- a Biztosított nem adta meg mobiltelefonos elérhetőségét, vagy a Biztosítónak fel nem róható okból a Biztosított az általa megadott telefonszámon nem volt elérhető.

A garantált szolgáltatáshoz kapcsolódó díj visszafizetési garancia teljesítésének feltétele, hogy a Biztosított a szolgáltatást nyújtása során – a Segélyvonaltól való segítségkéréstől, az általa megrendelt szolgáltatás teljesítéséig – végig elérhető legyen mobiltelefonon. Az ebből a kitételből származó technikai feltételek – pl. élő mobiltelefon előfizetés, működőképesség, 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 keletkezett költséget, kiadást és nincs sem személyi jövedelemadó, sem egyéb adó vonzata.

### 3.7. Szolgáltatás korlátozása

**3.7.1.** A Biztosító az 1.3.1.1. szerinti motorkerékpár tekintetében csak a Szolgáltatási táblában megjelölt biztosítási eseményekre nyújt szolgáltatást.

**3.7.2.** A Biztosító egy biztosítási időszak alatt legfeljebb két biztosítási eseményre nyújt szolgáltatást az 1.3.1.3. szerinti haszongépjárműre kötött biztosítási szerződések esetében (Éves kishaszongépjármű csomag).

**3.7.3.** A Biztosító a vontatmány tekintetében csak abban az esetben nyújt biztosítási fedezetet, amennyiben a biztosítási eseményben érintett Biztosított gépjármű a biztosítási esemény hatására menetképtelenné válik.

Amennyiben a biztosítási eseményben csak a vontatmány sérül, abban az esetben a Biztosító nem nyújt szolgáltatást.

**3.7.4.** Az Éves személygépjármű Gumiabroncs Extra Belföldi és Európai csomagok esetében Gumiabroncs defekt biztosítási esemény esetén a Biztosító a kockázatviselési időszakon belül legfeljebb egy biztosítási esemény bekövetkezése esetében nyújt szolgáltatást, melynek maximális értéke bruttó 50.000,- Ft, függetlenül attól, hogy a biztosítási eseményben hány darab gumiabroncs szenved defektet.

A Biztosító kizárólag abban az esetben térít szolgáltatást, amennyiben a bekövetkezett biztosítási esemény hatására az érintett gépjármű menetképtelenné válik, és a Biztosító Közreműködője megszervezi az érintett gépjármű 3.2.2. pont szerinti szervizbe szállítását.

**3.7.4.1.** A biztosítási szolgáltatást a Biztosító önrészesedés levonása nélkül teljesíti. A 1.3.3.2. pont szerinti avultatás nem tekintendő önrészesedésnek.

### 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, versenyautók, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművekre, ténylegesen 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 elől 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 vizsgálattal nem rendelkező gépjármű által elszenvedett biztosítási esemény során felmerülő károokra, valamint azon Biztosított gépjárművön 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 autóstopposok 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 keletkezett károokra.

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

4.1.14. Ha a gépjárművet vezető személy alkohol, illetve más bódító hatású szer, illetve ítélőképességét 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](http://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 gépjármű asszisztencia-biztosítás telefonszámán.

4.2.2. A biztosított személy(ek) nem az AutoSOS gépjármű asszisztencia-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 gépjárművel 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 jogszabály szerinti 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 gépjárművel a közlekedés-rendészeti szabályok megsértésével szállítottak személyeket és ez a tény közrehatott a biztosítási esemény bekövetkezésében**

**4.2.3.8. Ha a Biztosított gépjármű vezetése során bűncselekményt vagy szabálysértést követtek el.**

4.2.3.9. Súlyosan gondatlan magatartásnak minősülhet, ha a biztosított a gumibroncs korábbi meghibásodását nem szakszerűen és nem tartósan állította helyre és a biztosítási esemény emiatt következett be.

4.2.3.10. Éves személygépjármű Gumibroncs Extra

Belföldi és Európai csomagok esetében a Biztosító mentesül továbbá azon káreseményekkel kapcsolatos teljesítési kötelezettsége alól, amelyek esetében a bekövetkezett biztosítási esemény miatt a Biztosított gépjármű nem válik menetképtelenné.

## **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 gumiabroncs javításának vagy cseréjének költségére vonatkozó kártérítési kötelezettség teljesítése a Szerződő nevére kiállított számla eredeti példányának a Biztosító közreműködője részére történő megküldése esetében esedékes. A számlához a Szerződő csatolni köteles a munkára vonatkozó munkalapot és a javítást vagy cserét igazoló fotókat. A térítés a számla és a munkalap beérkezését követő 15 napon belül esedékes.

5.7. 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](mailto: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. **adattfeldolgozó:** 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. **adattvédelmi 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. **Szvtv.:** A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény;

12. **Gr.t.:** 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, a döntés dokumentálása
- iv) a biztosító üzleti érdeke és a biztosítási veszélyközösség megóvása érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása
- v) adóügyi illetőség megállapítása.

1.2 A személyes adatokat a Biztosító, mint adatkezelő a Szerződőtől kapja meg az ajánlattétel során, a bekövetkezett biztosítási esemény során a kárrendezéshez szükséges további személyes adatokat pedig a biztosítási igényt benyújtó személy adja meg, telefonon vagy írásban. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

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, vagy azt nem tudjuk teljesíteni.

1.4. A weboldalon vagy egyéb digitális úton keresztül online, 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 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 szerződésnek az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

### **5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése**

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

### **6. Nemzetközi szankciós előírások teljesítése**

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

## 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

## 7. Az adatok címzettjei:

Az adatokat a Biztosító Közreműködője, az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság, illetve függő biztosításközvetítő adatfeldolgozóként kezeli a Biztosító megbízása alapján. Az adatok címzettje így részben az Europ Assistance Magyarország Kft., amely részt vesz a biztosítási szerződés értékesítésében az általa fenntartott weboldalon keresztül, a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadja az érintett szolgáltatást ténylegesen megvalósító szolgáltatónak. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozói, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek.

### 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 gépjármű 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, telefonon tett panasz esetében annak hangfelvétele és az arra adott válaszban szereplő személyes adatok, továbbá a Biztosítóval, illetve képviselőjével a biztosítási események bejelentése körében folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele.

### III.

#### Az adatkezelés jogalapja

A Biztosító adatkezelésében érintett adatok kezelésének jogalapjai az alábbiak:

- **GDPR 6. cikk 1. b) pontja** - az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges - jogalap alapján: a biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelés;
- a kezelt adatok köre: természetes személyazonosító adatok (név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím, személyi okmányok száma), telefonszám, e-mail-cím, a biztosított gépjármű rendszáma, a biztosítási esemény bekövetkezésének helye, geolokáció, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményei, az azt alátámasztó iratokban szereplő személyes adatok, illetve a megítélt kártérítési összeg megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok, a Biztosítóval illetve képviselőjével folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele
- **GDPR 6. cikk 1. c) pontja** - az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges-jogalap alapján: számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység, nemzetközi szankciós előírások teljesítése tevékenységekkel kapcsolatos adatkezelés;
- a kezelt adatok köre: számviteli bizonylaton szereplő adatok (név, teljesített biztosítási szolgáltatás megnevezése, esetleges kárazonosító), lakcím, a panaszügyben folytatott telefonbeszélgetések felvétele és a panaszügyhöz kapcsolódó iratokban, dokumentumokban szereplő személyes adatok, továbbá a panaszhoz kapcsolódó hangfelvételek, a nemzetközi szankciós előírásokkal kapcsolatban a természetes személyazonosító adatok, és a szankcióval kapcsolatos információk, ha ilyen korlátozásra a Biztosítóval kapcsolatban sor került
- **GDPR 6. cikk 1. f) pontja** - az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges – jogalap alapján: a Biztosító jogos érdekének érvényesítésével kapcsolatos adatkezelés (rögzített beszélgetések elemzése, az SMS-ben küldött kérdőívekben feltett kérdésekre adott

válaszok feldolgozása a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése).

- a kezelt adatok köre: a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében a Biztosítóval illetve képviselőjével folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele, az SMS-ben küldött válaszok esetében a név, telefonszám és az adott értékelés; a az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése körében az ehhez a célhoz szükséges adatok, amelyek minimálisan tartalmazzák a természetes személyazonosító adatok körét.
- A IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazáson alapuló jogos érdek.

Amennyiben Bit. 149. § rendelkezéseinek megfelelően más biztosító fordul Biztosítóhoz adatszolgáltatási kéréssel, az adatkezelő köteles a kérést a fenti határidőn belül teljesíteni; ebben az esetben az adatkezelés jogalapja a Bit 149. § (2) bekezdésében foglalt jogi kötelezettség teljesítése. A kezelt adatok körét a IV.1.1. pont tartalmazza.

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. § (nemzetközi szankciós előírások teljesítése).

#### IV.

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

###### **A biztosítási titok**

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

- a biztosító ügyfelének személyi adatai;

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

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

###### **IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés**

A biztosított veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából – a Bit. 149. §-ában biztosított felhatalmazás alapján, és az ott foglalt feltételek teljesítése esetében, 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 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, 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 a) 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 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 jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, 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.

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

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

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

V.4. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, illetve amelynek kezeléséhez nincs egyéb jogalap.

## VI.

### **A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre**

VI.1. 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.

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

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

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

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

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

- a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel,
- b) az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal, az ügyészséggel, valamint a szabálysértési hatósági jogkörében eljáró rendőrséggel és a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal,
- c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi 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 nyilatkozási 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 titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,

k) a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,

l) törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével,

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

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

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

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

q) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,

r) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság 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,

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

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

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

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

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

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

VI.4. A biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá a bíróság adatkérésére, illetve írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet



a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben 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, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.

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

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

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

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

a) a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,

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

VI.5. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli

adattfeldolgozó szervezetéhez történő adattovábbítás abban az esetben:

a) ha a biztosító ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy

b) ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak megfelel.

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

VI.6. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,

b) fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti felügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak,

c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,

d) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

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

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

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

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

## VII.

### Biztonsági intézkedések összefoglalása

Az adatkezelő által kezelt adatokhoz az adatkezelő munkavállalói közül azok férnek hozzá, akik munkaköri feladataik alapján a szolgáltatás nyújtásában, szervezésében, az esetleges panaszkezelésben részt vesznek. A hozzáféréseket a

szükségesség és arányosság alapján az adatkezelő rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek 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 érdekre alapított profilalkotást is és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik

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 biztosító alábbi elérhetőségein.

- **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](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com) vagy [dpo@europ-assistance.hu](mailto:dpo@europ-assistance.hu) címen.

#### **A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei**

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

**Levelezési cím:** 1363 Budapest, Pf. 9.

**Telefon:** 06 1 391 1400

**Telefax:** 06 1 391 1410

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

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

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

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

## **B) Panaszkezelési eljárás**

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon hozzánk személyesen (1132 Budapest, Váci út 36-38.), telefonon (a 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](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu).

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kivizsgálás eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül a Biztosító munkatársa 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](http://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.