

Auchan Garancia

Biztosítási feltételek és Ügyféltájékoztató

Érvényes: 2017. július 17-ei és az azt követő technikai kezdetű szerződésekre

1. Fogalmak	2
2. A biztosítási szerződés létrejötte, tartama	5
3. Biztosítási csomagok, az egyes csomagok alapján fedezett kockázatok	6
4. A biztosítás tartama, a biztosítási időszak	7
5. A kockázatviselés kezdete	7
6. A kockázatviselés megszűnése	7
7. Biztosítás területi hatálya	8
8. A biztosított termék	9
9. Biztosítási esemény	9
10. Biztosítási szolgáltatás	10
11. A biztosítási díj, a díjfizetéssel kapcsolatos rendelkezések	13
12. A Biztosító mentesülése	14
13. Kockázat kizárások	14
14. Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség, elvárható gondosság	19
15. A kárbejelentés és a kárrendezés szabályai	19
16. Közlési és változás-bejelentési kötelezettség	23
17. Személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók	23
18. Egyéb rendelkezések	29

„Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia”, „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás”, és „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” Biztosítási feltételek és Ügyfélértékelő

Ezen biztosítási feltételek az Auchan Magyarország Kft. (2040 Budaörs, Sport u. 2–4.; a továbbiakban: Auchan) hálózatába tartozó áruházakban vásárolt készülékekhez az Auchan hálózatába tartozó áruházakban személyesen köthető „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia”, „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás” és „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási szerződésekre érvényesek.

Jelen általános feltételek a Biztosító ajánlatával és a Szerződő által tett elfogadó nyilatkozattal (a továbbiakban: Elfogadó Nyilatkozat) együtt alkotják a biztosítási szerződést (a továbbiakban: biztosítási szerződés). A jelen biztosítási feltételek az ügyfélértékelő célját is szolgálják.

A megfizetett biztosítási díj ellenében a Biztosítási Szerződés alapján a Biztosító a jelen feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén a jelen feltételekben meghatározott biztosítási szolgáltatást nyújtja a Biztosított részére. **Kifejezetten felhívjuk a figyelmét a jelen biztosítási feltételek 1.4., 1.9., 1.11., 1.13., 1.18., 1.19., 2.2., 2.3.2., 4.2., 4.3., 6.1.2., 6.1.3., 6.2., 6.3., 6.5., 6.6., 7., 8.2. pontokra, a 9.1., 9.2. és 10.1.1. pontok vastagon szedett részére, a 10.1.3.–10.1.5., 10.2.2.–10.2.5., 10.3., 11.1., 11.4. pontokra, a 11.6. pont vastagon szedett részére, a 12. és 13. pontokra, azon belül is különösen a 13.17., 13.21., 13.23., 13.24., 13.37.–13.39., 13.41.–13.43., 13.45., 13.48., 13.49.–13.54. pontokra, a 14. pontra, a 15.1. pont vastagon szedett részére, a 15.2., 15.4., 15.8., 15.10., 15.11. pontokra, a 15.12. pont vastagon szedett részére, a 15.13.–15., 15.20., 15.22., 15.24., 15.25. pontokra, a 16.1. pont vastagon szedett részére, a 16.2.–16.4., 18.2., 18.3. és 18.10.–18.12. pontokra.**

1. FOGALMAK

Jelen feltételek alkalmazása során az alábbi kifejezések alatt a következők értendők:

- 1.1. Áruház:** Az Auchan magyarországi hálózatába tartozó azon áruház, ahol a biztosított termékre vonatkozó biztosítást megkötik.
- 1.2. Baleseti meghibásodás:** A biztosított termékben hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás következtében bekövetkező károsodás, kivéve, ha azt a Szerződő/Biztosított szándékossága vagy súlyos gondatlansága idézte elő. Baleseti meghibásodásnak minősül továbbá a biztosított termék rendeltetészerű, gondos használata mellett folyadék hirtelen, balesetszerűen bekövetkező véletlen kiömlése, ráömlése által, vagy a biztosított termék hirtelen, váratlan, véletlenszerű folyadékba esése által (kizárva a gondatlanság miatti folyadékba esést) okozott meghibásodás is. (Gondatlanság: olyan magatartás, melynek lehetséges következményeit tanúsítója előre látja, de könnyelműen bízik azok elmaradásában, vagy a következményeket azért nem látja előre, mert a tőle elvárható figyelmet vagy körültekintést elmulasztja.)

- 1.3. **Biztosításközvetítő:** Az Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (székhely: 1027 Budapest, Tölgyfa utca 28., cégjegyzékszám: 01-10-045079, a továbbiakban: **Oney**) az Auchan pénzügyi szolgáltatója, amely a biztosítási szerződés megkötésekor a Biztosító függő biztosításközvetítőjeként jár el.
- 1.4. **Biztosított:** A biztosított termék (ld. még a 8. pontban) mindenkor tulajdonosa vagy jogszerű birtokosa, feltéve, hogy a szolgáltatási igény bejelentésekor bemutatja: (i) a biztosított termék vételárának megfizetését igazoló számlát és (ii) az Elfogadó Nyilatkozatot. Kizárólag a Biztosított jogosult a biztosítási szolgáltatás igénybevételére.
- 1.5. **A Biztosító:** Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1., cégjegyzékszám: 01-10-041365), amely a biztosítási díj ellenében biztosítási szerződés alapján a biztosítási kockázatot viseli és a jelen feltételekben meghatározott események bekövetkezésekor a jelen feltételekben meghatározott szolgáltatás teljesítésére kötelezettséget vállal.
- 1.6. **Cseretermék:** Gyártói jótállás (garancia) alapján, illetőleg annak lejártát követően biztosítási szolgáltatás nyomán a meghibásodott termék helyébe lépő termék.
- 1.7. **Dolog elleni erőszak:** A biztosított termék megőrzésére szolgáló zár vagy készülék nem rendeltetésszerű felnyitása (pl. betörés, zártörés).
- 1.8. **Ésszerű javítási költség:** A meghibásodott alkatrész javításához szükséges anyagok és munkadíjak költsége, mely nem haladhatja meg a gyártó által meghatározott és hivatalosan közzétett díjak és munkaórák alapján számított összeget.
- 1.9. **Gazdaságosan javítható:** A javítás abban az esetben minősül gazdaságosnak, ha
- mobiltelefon és tablet esetén a várható javítási költség valamint a bevizsgálási díj és a termék kétszeri oda-vissza szállításának költsége összesen
 - a 10 kg-ot el nem érő háztartási eszközök esetén a várható javítási költség és a bevizsgálási díj összege
 - a 10 kg-ot elérő vagy azt meghaladó háztartási eszközök esetén a várható javítási költség valamint a bevizsgálási díj és a termék egyszeri oda-vissza szállításának költsége összesen
- nem haladja meg a biztosított vagyontárgy vásárláskori értékének 85%-át, mely számítás során az itt felsorolt díjak és költségek bruttó (ÁFÁ-val növelt) értékét kell figyelembe venni.
- 1.10. **Gyártói jótállás (garancia):** A gyártó által vállalt, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX.22.) Kormányrendelet, illetve a kötelező jótállásra vonatkozó mindenkor jogszabály szerinti tartamra, vagy az annál hosszabb időre vállalt olyan jótállás (garancia), amely tartalmát tekintve a jogszabály szerinti kötelező jótállással teljes mértékben egyenértékű.

- 1.11. **Vásárláskori érték:** A biztosított termék vásárláskori új – számlával igazolt – bruttó (ÁFÁ-val növelt) értéke.
- 1.12. **Kiskorú gyermek:** A 14. életévét be nem töltött gyermek.
- 1.13. **Lopás:** A biztosított termék harmadik személy általi jogtalan eltulajdonítás céljából történő, a jelen pont szerinti elvétele. A lopás abban az esetben minősül biztosítási eseménynek, ha a biztosított terméket dolog elleni erőszakkal (a megőrzésre szolgáló zár vagy készülék nem rendeltetésszerű felnyitása útján, pl. betörés, zártörés) vagy – kizárólag mobiltelefonok és tabletek esetében – zseblopás (ld. az 1.19. pontban) útján tulajdonítják el.
- 1.14. **Önrészesedés** (csak mobiltelefonok és tabletek kára esetében alkalmazandó): Az az összeg, amely minden egyes biztosítási esemény esetén a Biztosítottat terheli, és amelyet a Biztosított minden esetben visel a biztosítási szolgáltatás nyújtásakor. Az önrészesedés összege a biztosított termék vásárláskori értékének 10%-a.
- 1.15. **Őrizetlen:** A biztosított terméket őrizetlennek kell tekinteni, ha a Biztosított nincsen abban a helyzetben, hogy megakadályozza a biztosított termék Lopását, ideértve különösen azt az esetet, ha a Biztosított elalszik, illetve alszik.
- 1.16. **Pixelesedés:** A képernyő olyan kismértékű – az alábbiakban részletezett – meghibásodása, amely során egy vagy több pixel nem tudja megfelelően változtatni a színét.

Az elfogadott hibák száma típusonként 1 millió pixelre vonatkoztatva:

Első típusú	Második típusú	Harmadik típusú	Csoporthiba
2	2	5	2

Első típusú: A képpont a minimum fényerőparancsra a maximum fényerő parancsra adott átlagos pixel válaszreakció nagyobb, mint 75%-ával reagál (mindig fényesen világít).

Második típusú: A képpont a maximum fényerőparancsra a minimum fényerőparancsra adott átlagos pixel válaszreakció kevesebb, mint 25%-ával reagál (mindig sötét marad).

Harmadik típusú: Egyéb, nem első vagy második típusú hiba, például egy beragadt subpixel. Az RGB-komponensekből csak az egyik hibás (a meghibásodásakor az adott képpont mindig vörösen, zölden vagy kéken világít).

Csoporthiba: Kettő vagy több hibás pixel egy 5x5 képpontos területen.

- 1.17. **Rablás:** Ha valamely személy vagy személyek a biztosított terméket jogtalan eltulajdonítás végett úgy vesznek el (i) a Biztosítotttól, vagy (ii) a biztosított terméket a Biztosított tudtával és hozzájárulásával jogszerűen használó, Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozótól, hogy evégből ellene erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaznak, illetőleg öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezik. Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett a fent felsorolt személyekkel szemben erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.

- 1.18. **Szerződő:** Az a magyarországi állandó lakóhellyel rendelkező, 18. életévét betöltött cselekvőképes természetes személy, aki (1) a biztosított terméket (ld. még a 8. pontban) az Auchantól megvásárolja és (2) a biztosítási szerződést a Biztosítóval megkötöti.
- 1.19. **Zseblopás:** Ha a biztosított terméket harmadik személy jogtalan eltulajdonítás céljából a Biztosított által az elkövetéskor viselt, vagy a kezében tartott ruházatán lévő zsebből, illetve a Biztosított kezében tartott vagy vállán hordott táskából veszi el.
- 1.20. **Marsh Kft:** A Marsh Kockázatkezelési, Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 1082 Budapest, Futó utca 47-53., V. em.; cégjegyzékszám: 01-09-264683), a Biztosító kiszervezett tevékenységet végző megbízottja.
- 1.21. **Akciós értékesítés:** Az Auchan által meghirdetett időtartam alatt, a meghirdetett feltételeknek megfelelő termék ügyfél általi megvásárlása esetén az akcióban meghirdetett módon a biztosítási díjat vagy annak meghatározott részét a Biztosításközvetítő átvállalja, illetve viseli.
- 1.22. **Ajánlat:** A Biztosító által írásban tett, nem címzett jognyilatkozat, melyben a Biztosító jelen biztosítási feltételek szerinti biztosítási szerződés megkötésére tesz ajánlatot az Auchan ügyfeleinek. Az ajánlat a www.aegon.hu/oney webhelyen, és az Áruházakban kerül közzétételre.

2. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, TARTAMA

- 2.1. A biztosítási szerződés – az Oney, mint függő biztosításközvetítő közvetítésével – a Szerződő és a Biztosító között írásban jön létre az Elfogadó Nyilatkozaton feltüntetett határozott időtartamra (ld. még a 4.1.–4.2. pontokat).
- 2.2. **A biztosítási szerződést olyan személy kötheti meg, aki megfelel a jelen feltételek 1.18. pontjában leírtaknak.**
- 2.3. A Szerződő a biztosítási szerződést az alábbi módon kötheti meg:
- 2.3.1. A biztosított termék megvásárlásakor a biztosított terméket értékesítő Áruházban – bármelyik biztosítási csomagra vonatkozóan – az Ajánlatra a Biztosító által rendszeresített nyomtatványon tett, és a Biztosításközvetítő alkalmazottjának átadott– Elfogadó Nyilatkozattal,
- 2.3.2. **A termék megvásárlását követő 6 hónapon belül – de csak „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia” biztosítási csomagra vonatkozóan – bármely Áruházban (a vásárlási számla és a jótállási jegy egyidejű bemutatása esetén) az Ajánlatra a Biztosító által rendszeresített nyomtatványon tett és a Biztosításközvetítő alkalmazottjának átadott Elfogadó Nyilatkozattal.**
- 2.4. A szerződés csak abban az esetben jön létre, ha a Szerződő az Ajánlatot a Biztosító által rendszeresített elfogadó nyilatkozat kitöltésével és aláírásával fogadja el.

3. BIZTOSÍTÁSI CSOMAGOK, AZ EGYES CSOMAGOK ALAPJÁN FEDEZETT KOCKÁZATOK

- 3.1. A Szerződő által választható biztosítási csomagokat és az azok alapján fedezett kockázatokat az alábbi táblázat tartalmazza.

Termék-kategória	Termékek	Bruttó eladási ár (Ft)	Auchan Garancia		
			– Kiterjesztett garancia	– Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás	– Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás*
Háztartási nagygépek	mosógép, szárítógép, mosogatógép, hűtőszekrény, fagyasztó, borhűtő, sórcsapoló, jégkészítő, tűzhely, sütő, elszívó, mobil fűtés, pára elszívó, párasító, légtisztító, klíma, mobil ventilátor, kerti gépek, villanybolyer	44.990–1.000.000	✓	–	–
Háztartási kisgépek	mikrosütő, főzőlap, kenyérsütő, turmixgép, kukta, pároló, konyhai robotgép, fritőz, gofri sütő, hús grill, porszívó, gőztisztító, kávégép, kenyérpírtó, gőzállomás, gyümölcscentrifuga, vasaló, varrógép, borotva, hajvágó, epilátor, villanófényes szőrtelenítő, elektromos fogkefe, hajvasaló, hajsütővas, manikűr-pedikűr gép, személy mérleg, konyhai mérleg, medence porszívó, medence vízforgató	19.990–300.000	✓	–	–
Informatikai eszközök	asztali számítógép, monitor, nyomtató, szkennel, játék konzol, multimédiás lejátszó	39.990–1.000.000	✓	–	–
TV és audio	TV, projektor, házimozsi, hangfal-hangszórók (sound bar, speaker dock, boombox, stereo shelf system is), DVD/Blu-Ray lejátszó/felvevő, digitális dekóder, Hi-Fi erősítő és vevő, autós Hi-Fi	39.990–1.000.000	–	✓	–
Mobiltelefon és tablet	mobiltelefon, okostelefon, tablet, okosóra	19.990–300.000	–	–	✓
Hordozható eszközök	laptop, netbook, e-book olvasó, fényképezőgép, vaku és objektív, video kamera, GPS, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható játékkonzol	39.990–1.000.000	–	–	✓

* Mobiltelefon és tablet esetében zseblopás kockázatot is tartalmaz.

3.2. A biztosítási események meghatározását ld. a 9. pontban.

4. A BIZTOSÍTÁS TARTAMA, A BIZTOSÍTÁSI IDŐSZAK

4.1. A biztosítás tartama az Elfogadó Nyilatkozaton rögzített időintervallum. Az alábbi 4.2. pontban írt eseten kívül a biztosítás tartamát az Ajánlatban meghatározott lehetséges tartamok közül az Elfogadó Nyilatkozat megtevélekor a Szerződő választja meg. A választott tartam később nem módosítható.

4.2. **Akciós értékesítés esetén a biztosított termékre ténylegesen vonatkozó biztosítási tartamot az Elfogadó Nyilatkozat az akció paramétereinek megfelelően rögzíti. Ilyen esetben eltérő biztosítási tartam nem választható, a tartam a későbbiekben sem módosítható.**

4.3. **A biztosítási időszak megegyezik a biztosítás tartamával, mivel a biztosítás egyszeri díja a biztosítási tartamra, mint egységre vonatkozóan került meghatározásra.**

5. A KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE

5.1. **A Biztosító kockázatviselése a baleseti meghibásodás és a lopás, rablás, zseblogolás fedezet tekintetében** az Elfogadó Nyilatkozaton ekként feltüntetett időpontban, ennek hiányában az Elfogadó Nyilatkozat megtételét követő napon 0 órakor veszi kezdetét.

5.2. **A kiterjesztett garancia fedezet vonatkozásában** a Biztosító kockázatviselése:

- (1) a Szerződő által tett Elfogadó Nyilatkozat alapján az Elfogadó Nyilatkozaton a kockázatviselés kezdeteként feltüntetett időpontban,
- (2) ennek hiányában a gyártói jóállás (garancia) lejáratát követő napon 0 órakor veszi kezdetét.

6. A KOCKÁZATVISELÉS MEGSZŪNÉSE

6.1. A biztosítási szerződés és a szerződés szerinti összes fedezetre vonatkozó kockázatviselés megszűnik abban az időpontban, amelyik az alább felsoroltak közül a leghamarabb bekövetkezik:

6.1.1. A 4.1. illetve 4.2. pont szerinti kockázatviselési tartam lejárat napján (ha a díjjal fedezett időszak annál rövidebb, a díjjal fedezett időtartam utolsó napján) 24 órakor.

6.1.2. **Ha a biztosított termék nem javítható, vagy javítása nem gazdaságos: a biztosítási esemény bekövetkezésének napján. Ha a meghibásodott biztosított terméket a jelen feltételek szerint vállalt biztosítási szolgáltatás keretében kicserélik, a biztosítási fedezet nem száll át a biztosított termék helyébe lépő termékre.**

6.1.3. Ha a meghibásodott biztosított terméket a gyári jótállás/garancia keretében kicserélik (a biztosítási fedezet nem száll át a Cseretermékre).

6.1.4. Ha a biztosítási tartam során a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált (pl. a biztosított termék a biztosítás által nem fedezett megsemmisülése vagy ellopása, elrablása, zseblopása következtében), a lehetetlenülésre okot adó esemény bekövetkezésének napján 24 órakor.

6.1.5. Ha a Szerződő a díjat a Biztosító 11.3. pont szerinti felszólításának elküldésétől számított harminc napos póthatáridő alatt sem fizeti meg, az esedékesség napjára visszamenő hatállyal.

6.2. A 6.1. pontban írt eseteken felül a kiterjesztett garancia fedezetre vonatkozóan a biztosított termékre vonatkozó kockázatviselés megszűnik továbbá a biztosítási tartam (ld. még a 4.1.–4.2. pontokat) utolsó napján 24 órakor, de legkésőbb a biztosított termék megvásárlásától számított ötödik év, Informatika, vagy TV és audio termék kategóriába tartozó termék esetében harmadik év azon napján 24 órakor, amely hónapjának elnevezésénél, és számánál fogva megfelel a vásárlás napjának, vagy ha ilyen nincs, az adott hónapot követő hónap első napján.

6.3. A biztosítási tartam lejáratára miatti megszűnés esetén (ld. a 6.1.2. és a 6.2. pontot) a Biztosított által esetlegesen teljesített további díjfizetés a kockázatviselés tartamát nem terjeszti ki, illetőleg a már megszűnt kockázatviselést nem éleszti fel.

6.4. Ha a Szerződő a biztosított termék megvásárlásától a vásárlás napját követően, az Auchan által erre biztosított időszakon belül eláll, akkor a biztosítási szerződés az elállás napján 24 órakor megszűnik.

6.5. A Biztosító előzetesen hozzájárul ahhoz, hogy a Biztosított a jelen biztosítási szerződésből őt megillető jogok és őt terhelő kötelezettségek összességét a biztosított termék tulajdonjogának harmadik személyre történő átruházásával egyidejűleg e harmadik személyre átruházza. A szerződésátruházás a Biztosítóval szemben akkor hatályos, ha a szerződésbe belépő fél a Biztosított a szerződésátruházás tényéről legkésőbb a kárbejelentéssel egyidejűleg a biztosított termék vételárának megfizetését igazoló eredeti számla és eredeti Elfogadó Nyilatkozat bemutatása mellett értesíti.

6.6. A biztosítási szerződés határozott időtartamra szól, és rendes felmondással a létrejöttét követő első három évben nem mondható fel. A negyedik évtől kezdve a Biztosított a biztosítási szerződést a Biztosítóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal, 30 napos felmondási idővel a negyedik, illetve az ötödik év végére felmondhatja.

7. BIZTOSÍTÁS TERÜLETI HATÁLYA

7.1. A Biztosító kockázatviselése a 7.2. pontban írt kivétellel Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki.

- 7.2. **Külföldön bekövetkezett biztosítási eseményekre a biztosítási fedezet kizárólag abban az esetben terjed ki, ha a Biztosított magáncélú külföldi tartózkodása nem haladja meg a 30 napot és a biztosított termék külföldön történő használata annak jellegét tekintve rendeltetésszerű (pl. fényképezőgép, laptop).**

8. A BIZTOSÍTOTT TERMÉK

- 8.1. A biztosítási fedezet az olyan termékre terjed ki, amely az alább felsorolt feltételek mindegyikének megfelel:

8.1.1. bármely magyarországi Auchan áruházban

8.1.2. újonnan, magáncélra vásárolt tartós fogyasztási cikk,

8.1.3. vásárláskori értéke a termékkategóriák szerint az alábbi táblázatban meghatározott értékek közé esik.

Termékkategória	Vásárláskori érték (Ft)
Háztartási nagygépek	44.990–1.000.000
Háztartási kisgépek	19.990–300.000
Informatikai eszközök	39.990–1.000.000
TV és Audio	39.990–1.000.000
Mobiletelefon és Tablet	19.990–300.000
Hordozható eszközök	39.990–1.000.000

8.1.4. az Elfogadó Nyilatkozaton biztosított termékként szerepel.

- 8.2. **A Biztosító csak magáncélra szolgáló termékekre nyújt fedezetet. Magáncélú használatnak minősül mindaz, ami nem üzletszerű vállalkozási tevékenység tárgya és nem ahhoz kapcsolódik.**

9. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

- 9.1. Kiterjesztett garancia fedezet: (csak az „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia” és az „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás” biztosítási csomagokra vonatkozóan kötött biztosítási szerződések esetében alkalmazandó)

A biztosított termék – a Biztosító kockázatviselésének tartama alatti – hirtelen fellépő, váratlan és előre nem látható **belső** (így különösen konstrukciós vagy összeszerelési) **hibára visszavezethető** meghibásodása, melynek következtében a biztosított termék javítására vagy cseréjére van szükség annak érdekében, hogy a termék normál működése helyreálljon, feltéve, hogy: **(i)** az adott termékre vonatkozó gyártói jótállás (garancia) az abban foglalt jótállási (garanciális) idő leteltére figyelemmel már nem érvényesíthető, és

(ii) a gyártói jótállás egyébként kiterjedt volna a biztosított termék meghibásodására, ha arra a vonatkozó jótállási (garanciális) idő alatt került volna sor.

Baleseti meghibásodás fedezet: (kizárólag az „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” és az „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás” csomagokra vonatkozóan kötött biztosítási szerződések esetében alkalmazandó)

A biztosított termék – a Biztosító kockázatviselésének tartama alatti – váratlan, előre nem látható, hirtelen **külső behatás következtében** fellépő (i) sérülése, törése vagy megsemmisülése, vagy (ii) nem a jótállás körébe tartozó olyan meghibásodása, **(kivéve, ha azt a Szerződő vagy a Biztosított szándékossága, vagy súlyos gondatlansága idézte elő)** amely a biztosított termék működésképtelenségét eredményezi, melynek következtében a biztosított termék javítására vagy cseréjére van szükség annak érdekében, hogy a termék normál működése helyreálljon.

9.2. Lopás, rablás, zseblogolás fedezet: (kizárólag az „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási csomagra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetében alkalmazandó)

9.2.1. Lopás: A Biztosító kockázatviselésének tartama alatt a biztosított termék harmadik személy általi, jogtalan eltulajdonítás céljából történő, a jelen pont szerinti elvétele. **A lopás abban az esetben minősül biztosítási eseménynek, ha a biztosított terméket dolog elleni erőszakkal (ld. az 1.7. pontban) tulajdonítják el.**

9.2.2. Rablás: Ha a Biztosító kockázatviselésének tartama alatt valamely személy vagy személyek a biztosított terméket jogtalan eltulajdonítás végett úgy vesznek el (i) a Biztosítotttól, vagy (ii) a biztosított terméket a Biztosított tudtával és hozzájárulásával jogszerűen használó, Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozótól, hogy evégből ellene erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaznak, illetőleg öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezik. Rablásnak minősül az is, ha a tetten ért elkövető a biztosított vagyontárgy megtartása végett a fent felsorolt személyekkel szemben erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.

9.2.3. Zseblogolás: A biztosított termék harmadik személy általi, jogtalan eltulajdonítás céljából, az itt írt módon történő elvétele a Biztosító kockázatviselésének tartama alatt. A zseblogolás abban az esetben minősül biztosítási eseménynek, ha a biztosított terméket zsebtolvajlás útján **(vagyis a Biztosított által a zsebtolvajláskor viselt, vagy kézben tartott ruházaton lévő zsebből, illetve a Biztosított által kézben tartott vagy vállon viselt táskából) vitték el. A zseblogás fedezet kizárólag a mobiltelefonokra és tabletekre terjed ki.**

10. BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

10.1. **Kiterjesztett garancia fedezet, valamint (ha a biztosított termékre vonatkozó biztosítási szerződés arra fedezetet nyújt) Baleseti meghibásodás fedezet esetén:**

10.1.1. Ha a biztosított termék gazdaságosan javítható, a Biztosító az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- 10 kg alatti termék vagy annak bármely része vonatkozásában viseli a Biztosító a biztosított termék Biztosítóval szerződött szervizben történő megjavításának költségeit és a bevizsgálási díjat, amennyiben a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik.
- 10 kg-t elérő illetve azt meghaladó termék vagy annak bármely része vonatkozásában viseli a Biztosító a biztosított termék Biztosítóval szerződött szervizben történő vagy ilyen szerviz által a helyszínen történő megjavításának költségeit, a bevizsgálási díjat, valamint a javítás céljára szervizbe történő szállítás költségeit, amennyiben a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik.
- mobiltelefonok, tabletek vagy azok bármely része vonatkozásában viseli a Biztosító a biztosított termék Biztosítóval szerződött szervizben történő megjavításának költségeit, a bevizsgálási díjat, valamint a termék kétszeri oda-vissza szállításának költségeit a biztosított termékre vonatkozóan alkalmazandó önrészesedés összegével (ld. az 1.14. pontban) csökkentve, amennyiben a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik.

A Biztosító a javítás és bevizsgálás költségeit közvetlenül a szerviznek téríti meg.

Amennyiben a meghibásodás nem esik a biztosítási fedezet alá – és ezért a Biztosító nem ismeri el biztosítási eseménynek – úgy a felmerült költségek a Biztosítottat terhelik, ideértve a szállítás / kiszállás költségét, a bevizsgálás díját és a javítás teljes költségét.

10.1.2. Ha a biztosított termék nem javítható, vagy a javítása nem gazdaságos, akkor

10.1.2.1. kiterjesztett garancia fedezet esetében a Biztosító az Auchan áruházaiiban azonos termékkategóriába tartozó termékre beváltható csereszervény formájában megtéríti a biztosított termék eredeti vételárát a Biztosított részére,

10.1.2.2. baleseti meghibásodás fedezet esetében (kizárólag az „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” csomagra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetében alkalmazandó) a Biztosító az Auchan áruházaiiban azonos termékkategóriába tartozó termékre beváltható csereszervény formájában megtéríti a biztosított termék eredeti vételárát a Biztosított részére,

10.1.2.2.1. mobiltelefonok és tabletek esetében a biztosított termékre alkalmazandó önrészesedés (ld. az 1.14. pontban) összegével csökkentve,

10.1.2.2.2. egyéb termékkategóriába tartozó biztosított termék esetében önrészesedés levonása nélkül.

10.1.3. A csere esetén a Biztosító szolgáltatása nem tartalmazza a csere során felmerült szállítási költségeket.

10.1.4. Amennyiben a biztosított termékre bármilyen jellegű, a kötelező jótállás időtartamát meghaladó tartamú gyári jótállás vonatkozik, a Biztosító csak abban

az esetben köteles a szolgáltatása teljesítésére, ha a gyári jótállás azért nem érvényesíthető, mert a kötelező jótállás idejét meghaladó részleges gyári jótállás körén kívül esik a bekövetkezett biztosítási esemény.

- 10.1.5. Ha a biztosított termék hibáját valamely olyan fődarab vagy alkatrész meghibásodása okozta, amely fődarabra / alkatrészsre a biztosított termékre vonatkozó gyári jótállás tartamát meghaladó jótállás vonatkozik, a Biztosító jogosult a hibát okozó alkatrész vagy fődarab javítását vagy cseréjét e jótállás alapján elvégeztetni.
- 10.2. **Lopás, rablás, zseblopás fedezet esetén (ha a biztosított termékre „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási csomag vonatkozik):**
 - 10.2.1. Ha a szolgáltatási igény a jelen biztosítási feltételek értelmében téríthető, a Biztosító az Auchan áruházaiban azonos termék kategóriába tartozó termékre beváltható csereszervény formájában megtéríti mobiltelefon és tablet termék kategóriába tartozó termékek esetében a biztosított termék eredeti vételárát az önrészesedés összegével csökkentve, egyéb termék kategóriába tartozó termék esetében a biztosított termék eredeti vételárát a Biztosított részére.
 - 10.2.2. Ha az eltulajdonított biztosított termék az újra beszerzés/cseré előtt megkerül, a Biztosított köteles azt visszavenni, ilyen esetben a Biztosító biztosítási szolgáltatást nem teljesít.
 - 10.2.3. Ha az ellopott vagy elrabolt biztosított termék a biztosítási szolgáltatás (csere) teljesítése után megkerül, úgy a Biztosított köteles a tudomására jutástól számított 2 munkanapon belül erről a tényről a Biztosítót írásban értesíteni.
 - 10.2.4. A Biztosított a biztosítási szolgáltatás (csere) teljesítése után megkerült biztosított termékre igényt tarthat, ebben az esetben azonban köteles a csereszervény értékének megfelelő összeget a Biztosítónak visszafizetni.
 - 10.2.5. Amennyiben a Biztosított nem tart igényt a megkerült biztosított termékre, úgy a megkerült termék feletti rendelkezési jog a Biztosítóé illeti meg. Ez esetben a Biztosított köteles a Biztosító kérésére írásbeli megállapodás keretében a termék tulajdonjogát a Biztosítóra átruházni.
- 10.3. Amennyiben a Biztosító a szolgáltatási igényt elutasította, az adott biztosított termékkel kapcsolatos bármilyen későbbi szolgáltatási igény esetén a Biztosított köteles igazolni a Biztosítónak, hogy az adott terméket a szolgáltatási igény alapjául szolgáló újabb esemény bekövetkezése előtt már megjavították.
- 10.4. Amennyiben a Biztosító a 10.1. illetve 10.2. pont szerinti biztosítási szolgáltatást teljesítette, a teljesített szolgáltatás erejéig megtérítési igény illeti meg a károkozóval szemben, kivéve, ha utóbbi a Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó.

11. A BIZTOSÍTÁSI DÍJ, A DÍJFIZETÉSEL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

11.1. A biztosított termékre vonatkozó kockázatviselés ellenértékeként fizetendő biztosítási díj megfizetésére – az alábbi 11.2. pontban szereplő kivétellel – a Szerződő köteles az alábbi rendelkezések szerint:

- 11.1.1. A biztosítási díj **(i)** egyszeri díj, mely a Szerződő által választott teljes biztosítási tartamra vonatkozik, és **(ii)** az Elfogadó Nyilatkozat megtételének napján, az Elfogadó Nyilatkozat aláírásakor, egy összegben esedékes.
- 11.1.2. A Szerződő által fizetendő díjat a Biztosító függő biztosításközvetítőjeként eljáró Biztosításközvetítő szedi be a Szerződőtől, majd a beszedett díjat – a Biztosítóval rögzített elszámolási rendnek megfelelően – továbbítja a Biztosítónak.
- 11.2. Ha a biztosított termékre olyan biztosítás vonatkozik, amelyre vonatkozóan – akció keretében – az akció során meghirdetett kedvezmény mértékének megfelelő biztosítási díjat a Szerződő külön nyilatkozata alapján a Szerződő helyett az Oney Magyarország Zrt. a Biztosító részére **(1)** teljes egészében megfizeti, akkor a Szerződőt nem terheli díjfizetési kötelezettség, **(2)** részben megfizeti, akkor a Szerződő csak az általa a kedvezménnyel érintett tartamon felül választott biztosítási tartamra irányadó díj kedvezménnyel csökkentett részének megfizetésére köteles. A biztosított termékre vonatkozó biztosítási díj ezekben az esetekben is egyszeri díj, mely a biztosított termékre vonatkozó teljes biztosítási tartamra vonatkozik.
- 11.3. Ha a Szerződő a díjat esedékességkor nem fizeti meg, a Biztosító – a következményekre történő figyelmeztetés mellett – a Szerződőt a felszólítás elküldésétől számított harminc napos póthatáridő tűzésével a teljesítésre írásban felhívja. A póthatáridő eredménytelen elteltével a szerződés az esedékesség napjára visszamenő hatállyal megszűnik.
- 11.4. **Ha a biztosítási szerződés a Szerződő elállása (ld. a 6.4. pontban) miatt megszűnik, a Biztosító az az eredeti Elfogadó Nyilatkozat visszaszolgáltatása ellenében a már megfizetett teljes biztosítási díjat a Szerződőnek visszatéríti. Ha a biztosítási díjat egészben vagy részben az Oney fizette meg a Szerződő helyett, akkor a visszatérítés teljes összege vagy annak egy része az Oney részére történik).**
- 11.5. Ha a Biztosító kockázatviselése a biztosítás tartamának (ld. a 4.1–4.2. pontok) lejártá előtti **(i)** gyári jótállás/ garancia keretében történt termékcseré (ld. a 6.1.3. pontban) vagy **(ii)** lehetetlenülés (ld. a 6.1.4. pontban) miatt megszűnik, a Biztosító a Szerződő által megfizetett biztosítási díj (díjrész) meg nem szolgált részét visszatéríti a Szerződő részére azt követően, hogy a Szerződő a Biztosító részére hitelt érdemlően bizonyította a garanciális termékcseré, illetőleg a lehetetlenülés bekövetkezését. Megszolgált díjként a Biztosító addig a napig járó díjnak a megtartására jogosult, amely napon a lehetetlenülés bekövetkezett, illetőleg a gyári jótállás/garancia keretében a termékcseré történt.
- 11.6. A Szerződő által ténylegesen megfizetett biztosítási díj (díjrész) meg nem szolgált részét a Biztosító átutalással téríti vissza a Szerződő által megadott bankszámlaszámra. Amennyiben nem áll rendelkezésére bankszámlaszám, úgy a Biztosító a megadott postai címre utalja a

meg nem szolgáltat biztosítási díjat, **levonva belőle az ezzel kapcsolatban felmerült költségeket.**

12. A BIZTOSÍTÓ MENTESÜLÉSE

12.1. A Biztosító mentesül a fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen a Biztosított, vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozója szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

Jelen szerződés szerint súlyosan gondatlan károkozásnak minősül többek között, ha a Biztosított, a Szerződő, vagy az előzőekben meghatározott személyek

12.1.1. a tűzvédelmi előírásokat megsértették,

12.1.2. a kockázatviselés helyén a szükséges hatósági engedély(ek) nélkül, vagy azokban meg nem engedett tevékenység(ek)et folytattak és ez a kár bekövetkezésével részben vagy egészben összefüggésbe hozható.

12.1.3. alkoholos befolyásoltság, vagy egyéb tudatmódosító szerek hatása alatt álltak, és ez közvetlen kapcsolatba hozható a kár keletkezésével,

12.2. A Biztosító mentesül akkor is, ha a Biztosított az őt terhelő közlési, változás bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, kivéve, ha bizonyítják, hogy (i) az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a Biztosító a szerződéskötéskor már ismerte, vagy (ii) az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.

12.3. Nem áll be továbbá a Biztosító kötelezettsége akkor, ha a Biztosított (1) kár-megelőzési- vagy kárenyhítési kötelezettségét (ld. a 14. pontot) megsérti, vagy (2) a kárbejelentési kötelezettségét (ld. a 15. pontot) megsérti és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

13. KOCKÁZAT KIZÁRÁSOK

A biztosítási fedezet nem terjed ki:

13.1. Munkaanyagokra, cserélhető, vagy rövid élettartamú fogyasztási cikkekre, mint pl. biztosítékok, elemek, porszívó porzsákok, szíjak, kefék és egyéb eszközök, izzók és fluoreszkáló csövek, nyomtató fej,

13.2. fogyóeszközök, például – de nem kizárólagosan – akkumulátorok, lámpák/izzók, filmek, tintapatronok, tonerek, festékszalagok költségeire,

13.3. bármilyen adathordozóra, mint pl. lemezek, kazetták, merevlemezek, memóriakártyák (jelen kizárás nem alkalmazandó baleseti meghibásodás, vagy lopás, rablás, zseblobás esetén a biztosított termék alkotóelemét képező merevlemezekre),

- 13.4. olyan kellékek, kiegészítő felszerelések költségeire, amelyek nem alkotóelemek, de rendszerint szükségesek vagy hasznosak a biztosított termék rendeltetésszerű használatához vagy működtetéséhez, mint pl. akkumulátor-töltő, távirányítók, játékvezérlők, egerek, szoftver,
- 13.5. esztétikai részekre, például: könnyű burkolatok, gombok, fogantyúk, műanyag vagy fém burkolatok, jelvények vagy egyéb ismertetőjelek, továbbá olyan kisebb károsodásokra, amelyek nem befolyásolják az áru használhatóságát, mint például karcolások és más hasonló károsodások,
- 13.6. a termék külső burkolatának korróziójára, zárlatra, horpadásra és karcolásra,
- 13.7. azon esetekre, melyekben a terméket (i) a Biztosított magánszemély nem magáncélra használta-vagy (ii) külföldön használták (kivéve a 7.2. pontban írt esetet), vagy (iii) ha a biztosított termék bérbeadásra került,
- 13.8. olyan átalakításra, illetve a biztosított termék olyan kiegészítő használatára, amely nincs összhangban a gyártó ajánlásaival,
- 13.9. nem rendeltetésszerű használatra (jelen feltétel szerint ilyen használatnak minősül: a berendezéshez a gyártó vagy forgalmazó által kiadott műszaki leírásban és használati útmutatóban a használattal kapcsolatban megfogalmazott előírások, magatartások megsértése),
- 13.10. idegen tárgyak (amelyek a termék használata szempontjából nem kívánatosak) termékbe való helyezésére (erőltetésére),
- 13.11. elhasználódásra, a rendeltetésszerű használattal járó kopásra (ide nem értve a mosógépek csapágy meghibásodása miatt szükségessé váló javítást),
- 13.12. üzembehelyezési-, újra üzembehelyezési-, rendszeres karbantartási-, beállítási-, ellenőrzési-, módosítási-, tisztítási- vagy szervizköltségekre, valamint az ezekkel a tevékenységekkel összefüggésben bekövetkező károsodásokra,
- 13.13. (i) a házhozszállítás során bekövetkezett károkra (ii) a szállítás költségeire, kivéve azon eseteket, amelyekről jelen feltételek eltérően rendelkeznek (ld. a 10.1.1. pontot), (iii) a meghibásodott biztosított termék szállításával kapcsolatban felmerült szét- és összeszerelési költségeire;
- 13.14. szoftver meghibásodásból, vírusokból, áramkimaradásból, bármely alkalmazás, illetve rendszerszoftver hibájából eredő károkra, közvetett veszteségre,
- 13.15. olyan hibákra, közvetlen veszteségekre, melyek közvetlenül vagy közvetve bármely computer, adatfeldolgozó rendszer, mikrochip vagy hasonló berendezés, számítógép szoftver hibájából, dátum felismerési hibából származnak,
- 13.16. adatvesztésből származó kárra, valamint bármilyen adat- vagy információhordozó megsérülése esetén az adat vagy információ helyreállításának költségeire;

- 13.17. olyan termék meghibásodására/lopására/rablására, melyre más biztosítás vonatkozik, vagy amely biztosítási esemény más biztosítás alapján megtörtént, illetve amelyre jótállás/garancia van érvényben (pl. a gyártó garanciája),
- 13.18. olyan tervezési, gyártási hibákra, amely miatt a gyártó a terméket javításra illetve cserére visszahívta,
- 13.19. olyan termékekre, amelyek tesztelésre, vagy bemutatódarabként voltak használva, amennyiben a meghibásodás kapcsolatba hozható a termékek tesztelésre, vagy bemutatódarabként történő használatával, valamint bármely termék esetében a gyártói garancia keretein belül megjavított és a gyártó által ismételtlen értékesített (használt) termékekre,
- 13.20. olyan károsodásokra, amelyek megtérülnek jogi követelés, jótállás illetve más – gyártó, szállító, kereskedő, javító vagy más fél – által tett ígéret révén, és amelyek a biztosított termék vásárlásával és/vagy szervizével kapcsolatosak, vagy amelyek jogszabály, vagy szerződés, illetve szállítási feltételek révén szabályozottak,
- 13.21. olyan meghibásodásokra, melyeket a terméket folyamatosan, vagy időszakosan érő külső hatás okozott, beleértve a háziállat által okozott károsodást is,
- 13.22. közvetve vagy közvetlenül (i) nukleáris sugárzás, (ii) (polgár)háború vagy idegen hatalmak ellenséges tevékenysége, (iii) terrorizmus, (iv) zavargások, (v) sztrájk, (vi) hatósági zár alá vétel, lefoglalás, elkobzás, vagy megsemmisítés miatt bekövetkezett károkra,
- 13.23. tűz és elemi károokra (tűz, robbanás, villámcsapás – ideértve a villámcsapás másodlagos hatását is –, vihar, árvíz, belvíz, felhőszakadás, jégverés, hónyomás, földrengés, földcsuszamlás),
- 13.24. a termék elveszésére, elhagyására, illetve elvesztésére,
- 13.25. azon hibákra, melyek abból adódnak, hogy az eredeti hiba észlelését követően a terméket továbbra is használták,
- 13.26. a termékhez helytelenül csatlakoztatott elektromos, gáz vagy vízellátás, vagy jelkapcsolat hibája miatt, illetve ezen esetekben fellépő üzemenzavar okán bekövetkező károkra,
- 13.27. külső kábelek, jeladók hibájára, elektromos csatlakozásra, tömítésekre és vezetékekre, melyek nem szerves részei a terméknek,
- 13.28. bármely műsor-, kábel-, illetve internet szolgáltatás kimaradásából származó károkra,
- 13.29. antennák, vevőegységek, hasonló újra bekötési költségeire,

- 13.30. pixelesedésre (ld. 1.16. pont), gáz leengedésre és újratöltésre, valamint képernyő beégésre,
- 13.31. a termék elhelyezésére szolgáló bútorok méretének módosítására, amennyiben a cseretermék mérete eltérő az eredeti termék méretétől,
- 13.32. azon javításokra, melyeket (i) nem a Biztosító jóváhagyása alapján végeztek, (ii) nem a Biztosítóval szerződött szervizek végeztek, valamint (iii) a külföldön végzett javításra,
- 13.33. felmerült költségekre abban az esetben, amennyiben meghibásodás nem található,
- 13.34. hibákra, melyek abból adódnak, hogy adott termék esetében a Biztosított analóg jeladásról digitális jeladásra vált,
- 13.35. azokra a termékekre, melyeken bármilyen módosítást végeztek,
- 13.36. olyan termékekre, melyek az Elfogadó Nyilatkozatban biztosított termékként nem kerültek feltüntetésre,
- 13.37. közvetett veszteség bármilyen formájára, elmaradt haszonra,
- 13.38. a biztosított termék által okozott károkra (következményi károk),
- 13.39. a megjavított, pótoltt termék (piaci) értékcsökkenésére,
- 13.40. a hibákra, amelyek a helytelen telepítés vagy újratelepítés, hibás szoftver vagy programozás, illetve véletlenül vagy szándékosan letöltött vírus okoz,
- 13.41. az olyan károsodásra, amely azért vagy a közben következik be, hogy a Biztosított jogszabályba ütköző cselekmény elkövetését megkísérli vagy ilyen cselekményt követ el,
- 13.42. azon károkra, amelyeket a biztosított terméket a biztosított tudtával és hozzájárulásával jogszerűen használó, Biztosítóval közös háztartásban élő 14 éven aluli személy tevékenysége, mulasztása vagy bármilyen egyéb magatartása okozott, illetve olyan károkra, amelyek az alatt következnek be, amikor a termék 14 év alatti személy birtokában van,
- 13.43. olyan károsodásra, amely háziállat cselekménye miatt következik be, amennyiben a körülmények vizsgálata során bebizonyosodik, hogy az így bekövetkezett biztosítási esemény azért következett be, mert a Biztosított, vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a felügyeleti kötelezettségének súlyosan gondatlanul nem, vagy nem megfelelően tett eleget,

- 13.44. bármilyen tisztítási, szervizelési, bevizsgálási, karbantartási, módosítási vagy javítási folyamat vagy kísérlet, illetve idegen szoftveres beavatkozás során keletkezett károkra,
- 13.45. hosszabb időn át fennálló nedvesedés vagy párasodás során fellépő károkra (ha a berendezés huzamos ideig nedves felülettel érintkezik vagy páras környezetnek van kitéve és emiatt korrodálódik),
- 13.46. balesetből eredő meghibásodásra, kivéve, ha a biztosított termékre vonatkozó biztosítási szerződés alapján a biztosítási fedezet e kockázatra is kiterjed („Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás”, vagy „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás” biztosítási csomagra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetén),
- 13.47. lopás-, rabláskárokra, illetve ezekre vonatkozó kísérletre, kivéve „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási csomagra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetén,
- 13.48. olyan készülékkel kapcsolatos biztosítási eseményre, amelyen egyébként gyártási szám vagy egyéb egyedi termékazonosító szerepel, de az nem olvasható, „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási csomagra vonatkozóan kötött szerződés alapján a Biztosító nem téríti meg továbbá azokat a károkat, amelyek az alábbi események miatt következtek be:
- 13.49. Bármilyen őrizetlenül hagyott helyiségből vagy az ahhoz tartozó bekerített és zárt helyről történő lopás, kivéve, ha bizonyíthatóan személy vagy dolog elleni erőszak alkalmazásával jutottak be az adott helyiségbe vagy az ahhoz tartozó bekerített és zárt helyre,
- 13.50. nyilvános helyen, vagy a lopás időpontjában mások által megközelíthető helyen őrizetlenül hagyott biztosított termék ellopása, kivéve, ha a biztosított terméket valamilyen zárt tárolóból (fiókból, szekrényből stb.) dolog elleni erőszak alkalmazásával tulajdonították el,
- 13.51. lopás, ha a biztosított terméket őrizetlenül hagyott gépjárműből lopják el, kivéve, ha a jármű be volt zárva, az összes biztonsági berendezés be volt kapcsolva, és a biztosított terméket a bezárt csomagtartóban vagy a jármű utasterének bármelyik csukott rekeszében (pl. kesztyűtartóban) helyezték el úgy, hogy a biztosított terméket kívülről, a jármű jogellenes felnyitása előtt nem lehetett látni,
- 13.52. lopás, ha a biztosított terméket bármilyen puhafedeles vagy nyitott oldalú vagy tetejű járműből tulajdonították el,
- 13.53. a biztosított termék rejtélyes (megmagyarázhatatlan) eltűnése,

13.54. a biztosított termék zsebtolvajlás (ld. az 1.19. pontban) útján történt ellopása, kivéve a mobiltelefonok zseblopás útján történt ellopását, melyre a Biztosító kockázatviselése kiterjed.

13.55. azon szállítási költséget, melyek a Biztosított rendelkezésre állásának hiányában merültek fel.

14. KÁRMEGELŐZÉSI ÉS KÁRENYHÍTÉSI KÖTELEZETTSÉG, ELVÁRHATÓ GONDOSSÁG

14.1. A Biztosított köteles a biztosított terméket gyártói előírás szerint, rendeltetészerűen használni és karbantartani, továbbá minden általában elvárható megtenni annak érdekében, hogy megóvja a biztosított terméket a meghibásodástól, a károsodástól. Amennyiben a gyártó kötelező szervizelési intervallumokat határozott meg, úgy a Biztosított köteles a terméket a megadott intervallumonként szervizeltetni.

14.2. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosított köteles minden általában elvárható intézkedést megtenni a kár mértékének csökkentése érdekében.

15. A KÁRBEJELENTÉS ÉS A KÁRRENDEZÉS SZABÁLYAI

Általános rendelkezések:

15.1. A Biztosított köteles a biztosítási eseményt az észlelést követő 2 munkanapon belül bejelenteni a Marsh Kft.-nek, mint a Biztosító megbízottjának az alábbi telefonszámon (munkanapokon 9 és 17 óra között):

Marsh Kft. +36-1-477-4125

Ha a Biztosítottat a biztosítási esemény bejelentésében vis maior vagy egyéb, a Biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor legkésőbb az akadály megszűnését követő 1 hónapon belül köteles a biztosítási eseményt bejelenteni. **A Biztosított köteles lehetővé tenni a Biztosító számára a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.** Amennyiben ezek elmulasztása miatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

15.2. A Biztosító a kárrendezési eljárás során a biztosítási esemény elsőként megjelölt okát, illetve a szolgáltatási igényhez kapcsolódó egyéb körülmény elsőként előadott változatát különös súllyal veszi figyelembe az igény elbírálásakor.

15.3. A Biztosítottnak gondoskodnia kell a további károk elhárításáról és enyhítéséről, mely intézkedések során követnie kell a Biztosító, illetve a Marsh Kft. útmutatásait, előírásait, kivéve, ha a Biztosító elmulasztotta ezeket a Biztosított rendelkezésére bocsátani.

15.4. A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított termék állapota a kár-felvételi eljárás megindulásáig, – ennek hiányában a bejelentéstől számított 5.

- napig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig változtatható. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatások következtében a Biztosító számára fizetési kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.**
- 15.5. A Biztosított köteles jóhiszeműen eljárni és segítséget nyújtani a Biztosítónak a kárrendezési folyamat során annak érdekében, hogy (1) a bejelentett szolgáltatási igény jogalapjáról és/vagy összegszerűségéről a Biztosító dönteni tudjon, (2) a Biztosító érvényesíteni tudja a biztosítási eseménnyel kapcsolatos, a gyártóval és/vagy harmadik személlyel szembeni jótállási vagy egyéb megtérítési igényeket.
- 15.6. A Biztosított köteles a kárrendezéshez a biztosítási fedezet meglétét, valamint a biztosítási összeget hitelt érdemlően bizonyító iratokat (Elfogadó Nyilatkozat, a termék vásárlásáról kiállított számla vagy nyugta) a Biztosító kérésére ésszerű időn belül rendelkezésre bocsátani, valamint lopás, rablás, zseblopás biztosítási esemény bekövetkezése esetén haladéktalanul megküldeni a Biztosító részére a 15.24. pontban megjelölt rendőrségi bejelentést illetve feljelentést.
- 15.7. A Biztosított köteles a meghibásodott, illetőleg sérült biztosított terméket, illetőleg az arról készült fényképfelvételt a Biztosító kérésére bemutatni.
- 15.8. A 15.3.–15.7. pontokban felsoroltak be nem tartása maga után vonhatja a Biztosító mentesülését, illetve a biztosítási szolgáltatás mérséklését.**
- 15.9. Amennyiben a biztosított termék cserére szorul, a kicserélendő terméket a csere időpontjában a benne lévő alkatrészekkel, alkotórészekkel, valamint az eredetileg értékesített termékcsoomag tartalmából rendelkezésre álló tartozékaival együtt kell átadni a szerviznek, vagy az Auchan áruháznak.
- 15.10. A javítás időtartamára cserekészülék, cseretermék, illetve ezek helyett pénzbeli kártérítés nem igényelhető.**
- 15.11. A Biztosító szolgáltatása a javítás költségeinek megtérítése a szerviz részére, vagy a biztosított termék pótlása költségének megtérítése. A biztosított termék javítását, mint szolgáltatást nem a Biztosító, hanem a javítást végző szerviz nyújtja.**
- 15.12. A Biztosító szolgáltatása az alábbi időpontokban válik esedékessé
- 15.12.1. Baleseti meghibásodás, valamint kiterjesztett garanciabiztosítás károk fedezeti körbe tartozó biztosítási események esetében a Biztosító szolgáltatása legkésőbb a sérült készülék szerviz, vagy Auchan áruház általi **átvételét követő 35. napon esedékes. Ha a javításhoz szükséges időtartam meghaladja a 35 napot, a Biztosított a nem gazdaságos javítás esetére járó szolgáltatást is választhatja.**
- 15.12.2. Helyszíni bevizsgálást igénylő káresemények esetén a Biztosító szolgáltatása legkésőbb a **helyszíni bevizsgálás napjától számított 35. napon esedékes.**

- 15.12.3. Mobiltelefonok és tabletek baleseti meghibásodás valamint kiterjesztett garanciabiztosítás kárai esetében a Biztosító szolgáltatása legkésőbb **a sérült készülék futár részére történő átadástól számított 35. napon esedékes.**
- 15.12.4. Lopás, rablás, zseblogás kockázatok esetén a biztosítási szolgáltatás az elbíráláshoz szükséges **összes dokumentum beérkezését követő 15 napon belül esedékes**, ha a biztosítási esemény tekintetében a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége beáll.
- 15.12.5. **A Biztosított részére felróható késelem nem számít bele a Biztosító teljesítési határidejébe.**

Külön kárrendezési szabályok 10 kg alatti termékek kiterjesztett garancia vagy baleseti meghibásodás fedezet alá tartozó kárai esetén (amennyiben utóbbira a biztosított termékre vonatkozó biztosítási csomag fedezetet nyújt):

- 15.13. **A Biztosított köteles a biztosítási eseményt a 15.1. pont szerint, az ott feltüntetett telefonszámon bejelenteni. Az igény előzetes telefonos pozitív elbírálása esetén a Biztosító értesíti a vele szerződött szervizt, hogy lépjen kapcsolatba a Biztosítottal. A biztosított terméket Biztosított saját költségén köteles a szervizbe eljuttatni.**
- 15.14. Mobiltelefonok és tabletek kárai esetén a Biztosított köteles (i) a biztosítási eseményt a 15.1. pont szerint, az ott feltüntetett telefonszámon bejelenteni, majd (ii) az igény előzetes telefonos pozitív elbírálása esetén a Biztosító értesíti a futárt, hogy lépjen kapcsolatba a Biztosította (iii) a Biztosított a tőle elvárható módon köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a futárral előre egyeztetett időpontban elérhető legyen, így segítve azt, hogy a futár a sérült terméket a szervizbe szállíthassa bevizsgálás céljából.
- 15.15. Amennyiben a károsodott terméken a használatot blokkoló zárolást állítottak be (pl. iPhone készülék esetében a „Find-my-iPhone” applikáció segítségével), azt a Biztosított a termék javításra történő átadását megelőzően köteles feloldani. Ennek elmulasztása esetén a zárolás feloldásáig eltelt idő **nem számít bele a Biztosító teljesítési határidejébe.** Amennyiben a Biztosított a zárolás feloldásáról a szerviz erre vonatkozó értesítésétől számított 15 napon belül nem gondoskodik, a Biztosító javítás nélkül visszaszállítja a károsodott terméket a Biztosítotthoz. **A termék ismételt szervizbe szállításának költségei ez esetben a Biztosítottat terhelik.**
- 15.16. A szerviz által végzett bevizsgálást követően a Biztosító döntést hoz arról, hogy (i) a biztosítási feltételek értelmében a bejelentett igényre teljesíthető-e biztosítási szolgáltatás vagy sem, (ii) amennyiben igen, úgy javításra vagy cserére kerülhet sor.
- 15.17. Ha a termék gazdaságosan javítható, továbbá a bejelentett igényre a 1.14. pont alapján nem alkalmazandó önrészesedés, akkor a szerviz által kijavított biztosított terméket a Biztosított a Biztosító által jóváhagyott ugyanazon szervizében veheti át, ahol azt a 15.13. pont szerint leadta. Ha a javításra önrészesedés alkalmazandó, akkor (i) a kijavított biztosított terméket

a Biztosító futár útján juttatja vissza a Biztosított részére, **(ii)** a szerviz a javítás összegéről a Biztosított részére számlát állít ki, amelyen feltünteti, hogy a számlából pénzügyileg csak az önrészesedés összege teljesítendő a Biztosított által **(iii)** a Biztosított az önrészesedés összegét a kijavított biztosított termék (és a számla) átvételekor fizeti meg a futár részére.

15.18. A termék gazdaságosan nem javítható, a Biztosító a 10.1.2.1., illetőleg 10.1.2.2. pont szerinti csereszerviznyét postai úton vagy e-mailben elküldi a Biztosított címére.

Külön kárrendezési szabályok 10 kg feletti termékek kiterjesztett garancia vagy baleseti meghibásodás fedezet alá tartozó kárai esetén (amennyiben utóbbira a biztosított termékre vonatkozó biztosítási csomag fedezetet nyújt):

15.19. A Biztosított köteles a biztosítási eseményt 15.1. pont szerint, az ott feltüntetett telefonszámon bejelenteni. Az igény előzetes telefonos pozitív elbírálása esetén a Biztosító értesíti a vele szerződött szervizt, hogy lépjen kapcsolatba a Biztosítottal.

15.20. A Biztosított a tőle elvárható módon köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a szervizzel előre egyeztetett időpontban elérhető legyen, így segítve azt, hogy a sérült terméket a szerviz megvizsgálhassa.

15.21. A helyszíni bevizsgálás alapján a Biztosító döntést hoz arról, hogy **(i)** a biztosítási feltételek értelmében a bejelentett igényre teljesíthető-e biztosítási szolgáltatás vagy sem, **(ii)** amennyiben igen, úgy javításra vagy cserére kerülhet-e sor. Ha a döntés értelmében a bejelentett igényre biztosítási szolgáltatás teljesíthető, és:

15.21.1. A termék gazdaságosan javítható, a szerviz a biztosított terméket **(i)** vagy a helyszínen megjavítja, vagy **(ii)** javításra elszállítja, majd annak megtörténtét követően kijavítva visszaszállítja a Biztosított részére (a kiszállítás, valamint az esetleges el- majd visszaszállítás költségei a Biztosító által nyújtott szolgáltatás részét képezik).

15.21.2. A termék gazdaságosan nem javítható, a Biztosító a 10.1.2.1. illetőleg 10.1.2.2. pont szerinti csereszerviznyét postai úton, vagy e-mailben elküldi a Biztosított címére.

15.22. Ha a Biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, úgy a felmerült költségek (ideértve a szállítás/kiszállítás költségét, a bevizsgálási díjat és a javítás teljes költségét) a Biztosítottat terhelik.

15.23. A javítás megtörténtét, illetve a cseretermék/alkatrészek átadását igazoló dokumentumot a Biztosított köteles aláírni.

Külön kárrendezési szabályok lopás, rablás, zseblogás esetén:

15.24. Ha a biztosított termékre az „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási fedezet vonatkozik, lopás, rablás, zseblogás esetén a Biztosított a 15.1. pontban írt bejelentési kötelezettsége mellett köteles a lopást, rablást, zseblogást követően legfeljebb 24 órán belül bejelentést, illetve feljelentést tenni a rendőrségnek, mely bejelentésnek tartalmaznia kell részletesen

az eltulajdonított vagyontárgyakat, és az eltulajdonítás körülményeit és ennek másolatát a Biztosító részére eljuttatni.

- 15.25. A Biztosított – amennyiben az eltulajdonított biztosított termék hollétéről tudomást szerez – köteles a rendőrséget és a Biztosítót haladéktalanul értesíteni. A Biztosító felszólítására a tárgyak azonosítása és visszaszerzése érdekében Biztosított köteles minden tőle telhetőt megtenni.

16. KÖZLÉSI ÉS VÁLTOZÁS-BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉG

- 16.1. A Biztosított az Elfogadó Nyilatkozat megtételekor köteles a Biztosítóval a valóságnak megfelelően, hiánytalanul közölni a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges minden olyan körülményt, amelyeket ismert vagy ismernie kellett, és amelyekre a Biztosító írásban kérdést tett fel. **A közlésre, illetőleg a változás bejelentésére irányuló kötelezettség megsértése esetében a Biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha bizonyítják, hogy (i) az elhallgatott, vagy be nem jelentett körülményt a Biztosító a szerződéskötéskor már ismerte, vagy (ii) az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkeztében.**
- 16.2. Az adatok valóságtartalmáért a Biztosított felel. A közölt adatok ellenőrzését a Biztosító részére lehetővé kell tenni. A Biztosító ellenőrzési lehetősége a Biztosítottat a közlési kötelezettség alól nem mentesíti.
- 16.3. A Biztosított köteles a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges körülmények változását a Biztosítóknak 15 napon belül, írásban bejelenteni. Lényegesnek tekinthető mindaz a körülmény, amelyre vonatkozóan az Elfogadó Nyilatkozaton adat szerepel, akár kérdésre válaszolva, akár nyilatkozatként.
- 16.4. Amennyiben a biztosított termékre vonatkozó kockázatviselés tartama alatt a biztosított termék feletti rendelkezést korlátozó szerződést kötnek (bérbeadás, elidegenítési-, terhelési tilalom, zálogjog stb.) az erre vonatkozó szerződés létrejöttét a Biztosított köteles a Biztosítóknak 5 napon belül írásban bejelenteni.

17. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELVI ÉS GYAKORLATI TUDNIVALÓK

- 17.1. A biztosító adatkezelési nyilvántartási száma: 55534/2012-55547/2012; 55837/2012-55847/2012.
- 17.2. Személyes adat egy meghatározott természetes személlyel (érintettel) kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A Biztosítóval közölt személyes adat biztosítási titoknak minősül.
- 17.3. A Biztosító kizárólag az érintett írásbeli hozzájárulásával kezelheti:

- 17.3.1. Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Eüak.) meghatározott, az ügyfél egészségi állapotával összefüggő egészségügyi adatokat az Eüak. rendelkezései szerint,
- 17.3.2. az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) szerint különleges adatnak minősülő, az ügyfél egészségi állapotára, kóros szenvedélyére vonatkozó személyes adatot.
- 17.4. Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése (i) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy (ii) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.
- 17.5. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés létrejöttéhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges cél lehet.
- 17.6. A Biztosító az Infotv. szerinti nyilvántartást vezet a személyes adatok továbbításáról. Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, a 17.3.1. és 17.3.2. pontokban meghatározott adatok továbbítása esetén húsz év elteltével töröli a Biztosító.
- 17.7. A Biztosító a személyes adatokat:
- 17.7.1. Létrejött biztosítási szerződés esetén a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető,
- 17.7.2. létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
- 17.8. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.
- 17.9. Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél
- 17.9.1. tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- 17.9.2. személyes adatainak helyesbítését, valamint
- 17.9.3. személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.
- 17.10. Az ügyfél kérésére a Biztosító köteles az általa vezetett nyilvántartásokban tárolt saját adatairól tájékoztatást adni és az ügyfél által kezdeményezett változásokat adatbázisán átvezetni.

- 17.11. Az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.
- 17.12. Az Infotv. értelmében a jogszabályban meghatározott esetekben az érintett tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A Biztosító, mint adatkezelő köteles a bejelentéseket a törvény előírása szerint kivizsgálni és a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Az érintett jogainak megsértése esetén az adatkezelővel szemben bírósághoz fordulhat. Az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A Biztosító, mint adatkezelő köteles megtéríteni az érintett igazolt kárát is, amennyiben azt jogellenes adatkezeléssel, vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével okozta. Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet.

A biztosítási titok

- 17.13. Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a Biztosító és a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító és a biztosításközvetítő egyes ügyfeleinek (ideértve mind a Szerződőt, mind a Biztosítottat) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a Biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik. Az Auchan és a Biztosító ügyfeleinek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosított termékre vonatkozó biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, valamint a biztosítási szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés – a 17.4. pontban írt esetek kivételével – önkéntes hozzájáruláson alapul.
- 17.14. Az adatkezelés célja csak a biztosítás megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges, vagy a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv-ben (továbbiakban: Biztosítási Törvény) meghatározott egyéb cél lehet.
- 17.15. A biztosítási titok tekintetében időbeli korlátozás nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait, és mindazokat, akik ahhoz a Biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.
- 17.16. A biztosítási titoknak minősülő adatot a Biztosító csak akkor adhatja ki harmadik fél részére, ha
- 17.16.1. Biztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható titokkört pontosan megjelölve, arra írásbeli felmentést ad,
- 17.16.2. a Biztosítási Törvény alapján biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn,
- 17.16.3. a Biztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

- 17.17. A Biztosítási Törvény 138. §-ában meghatározott esetekben a titoktartási kötelezettség nem áll fenn az alábbi hatóságokkal, illetve szervezetekkel szemben:
- 17.17.1. A feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB);
 - 17.17.2. nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatóság és ügyészség;
 - 17.17.3. büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bíróság, a bíróság által kirendelt szakértő;
 - 17.17.4. végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtó;
 - 17.17.5. a csődeljárásban eljáró vagyonfelügyelő, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelő, rendkívüli vagyonfelügyelő, felszámoló, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelező, Családi Csődvédelmi Szolgálat, családi vagyonfelügyelő és bíróság;
 - 17.17.6. a hagyatéki ügyben eljáró közjegyző, továbbá az általa kirendelt szakértő;
 - 17.17.7. adóhatóság, amennyiben adóügyben, az adóhatóság felhívására a Biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha a biztosítási szerződésből eredő adó kötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
 - 17.17.8. a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálat;
 - 17.17.9. a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatal;
 - 17.17.10. a feladatkörében eljáró gyámhatóság;
 - 17.17.11. a törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szerv;
 - 17.17.12. a viszontbiztosító, a csoport másik vállalkozása, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítók;
 - 17.17.13. az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosító;
 - 17.17.14. a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végző;
 - 17.17.15. a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgáló;
 - 17.17.16. a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosa;
 - 17.17.17. a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóság;
 - 17.17.18. a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatóság.

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

- 17.18. A Biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet
- 17.18.1. a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- 17.18.2. a Btk. szerinti kábítószer-keresedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.
- 17.19. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:
- 17.19.1. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját,
- 17.19.2. abban az esetben, ha a Biztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget,
- 17.19.3. ha
- 17.19.3.1. a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,
- 17.19.3.2. a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot.
- 17.20. A Biztosító az ügyfelet nem tájékoztathatja a nyomozó hatóság és ügyészség, a nemzetbiztonsági szolgálat, valamint a külön törvényben meghatározott feltételek esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szerv részére történő adattovábbításról.

- 17.21. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét:
- 17.21.1. A felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása,
 - 17.21.2. az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
 - 17.21.3. a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
 - 17.21.4. a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.
- 17.22. A Biztosító, valamint tulajdonosa, a Biztosítóban részesedést szerezni kívánó személy, a vezető állású személy, egyéb vezető, valamint a biztosító alkalmazottja, megbízottja a működésével kapcsolatban a tudomására jutott biztosítási titoknak is minősülő üzleti titkot köteles időbeli korlátozás nélkül megőrizni, azt harmadik személynek nem adhatja át.
- 17.23. A Biztosító kötelezettséget vállal arra, hogy megfelelő technikai adatvédelemmel, nyilvánvalóan rendelkezik, amely megvalósítja a biztosítási titok védelmét.

A veszélyközösség védelme céljából történő adatátadás

- 17.24. A Biztosító – a veszélyközösség érdekeinek megóvása érdekében – a jogszabályban, vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatás jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából megkereséssel fordulhat más biztosítóhoz. A Biztosító a más biztosító által hozzá intézett, a fentiek szerinti megkeresés esetén a megkeresésben szereplő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkereső biztosítóknak.
- 17.25. A megkeresés illetve az adatátadás az alábbi adatokra vonatkozhat: valamennyi fedezett kockázat vonatkozásában a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatosan: **(i)** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatai; **(ii)** a biztosítandó vagy biztosított vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatok; **(iii)** az (i) pontban meghatározott vagyontárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatok; **(iv)** a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatok; és **(v)** a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatok.
- 17.26. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.
- 17.27. A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő 90 napig kezelheti.

- 17.28. Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, a fenti 17.27. pontban meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig.
- 17.29. Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító 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.
- 17.30. A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként kapott adatokat biztosított érdekre nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a 17.24. pontban meghatározottól eltérő célból nem kapcsolhatja össze.
- 17.31. A megkereső biztosító az általa tett megkeresésről, az abban szereplő adatokról, továbbá a megkeresés teljesítéséről az érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti, továbbá az ügyfél kérelmére az Infotv-ben szabályozott módon tájékoztatja.

18. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 18.1. A biztosítási szerződés és a jelen feltételek módosítása csak a Biztosított és a Biztosító közös megegyezésével, írásban történhet.
- 18.2. **A biztosított termékre vonatkozó biztosítási szerződéssel kapcsolatban jognyilatkozatok – a kárrendezés során a 16. pont alapján szóban is megtehető nyilatkozatok kivételével – csak írásban tehetők. A Biztosító részére küldendő nyilatkozatokat**
- **a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatos általános nyilatkozatok esetében a Biztosítónak címezve a Biztosító postacímére (1091, Budapest, Üllői út 1.) vagy fax számára (+36-1-476-5606),**
 - **a kárrendezéssel kapcsolatban küldendő nyilatkozatok esetében a Biztosító vagy a Marsh Kft. által megadott e-mail címre, postacímre vagy fax számra kell megküldeni.**

Elévülés

- 18.3. **A biztosítási szerződésből eredő igények 1 év alatt évülnek el. A Biztosítóval szembeni igény a biztosítási szolgáltatás esedékessé válásának időpontjában válik esedékessé.**

Panaszkezelés

- 18.4. Az ügyfél jogosult a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölni.

A Biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodáiban, illetve a honlapján: <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/panaszkezelesi-szabalyzat.html>

18.5. **Szóbeli panasz:**

- a) személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében. Az irodák címe és nyitvatartási ideje a www.aegon.hu honlapon megtalálható.
- b) telefonon: 06-1-477-4800 (munkanapokon 8–18 óráig, csütörtökön 8–20 óráig)

18.6. **Írásbeli panasz:**

- a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján
- b) postai úton: Központi panasziroda, 1813 Budapest, Pf.: 245.
- c) telefaxon: 061-476-5791
- d) elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@aegon.hu
- e) online: www.aegon.hu honlapon elhelyezett panaszbejelentőn
- f) adatkezelési ügyben: elektronikus levélben: adatvedelem@aegon.hu

18.7. **Jogorvoslati fórumok:** A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén fogyasztónak minősülő ügyfél¹ az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

18.7.1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172.

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

18.7.2. A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

1. **Fogyasztónak minősülő ügyfél:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Magyar Nemzeti Bank (Fogyasztóvédelmi Központ)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777.

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a www.mnbb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

- 18.8. A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja:

Telefonon: 06-1-477-4800

Postai úton: 9401 Sopron, Pf.: 22.

E-mailen: ugyfelszolgalat@aegon.hu

A nyomtatványt a biztosító igazolható módon, költségmentesen küldi ki az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton. A biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségekben is.

- 18.9. **Bíróság:** A fogyasztó és a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

18.10. A biztosítási szerződésre vonatkozó jog

A biztosítási szerződésre a magyar jog alkalmazandó, a szerződésből származó jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése, valamint igények érvényesítése során a magyar anyagi és eljárásjog szabályai szerint kell eljárni. A Felek közötti kapcsolattartás nyelve a magyar.

18.11. Lényeges eltérések a Ptk. rendelkezéseitől

Jelen Biztosítási Feltételek az alábbiakban térnek el lényegesen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk.) szerződésekre vonatkozó rendelkezéseitől:

- Az elévülési idő a Ptk. 6:22. § (1) bekezdése szerinti általános 5 éves elévülési időtől eltérően egy év.
- A biztosítási időszak a Ptk. 6:447. § (2) bekezdésétől eltérően a Biztosítás tartamával megegyező időszak.
- A Biztosító előzetesen hozzájárul ahhoz, hogy a Biztosított a biztosítási szerződést a biztosított termék tulajdonjogának harmadik személyre történő átruházásával egyidejűleg e harmadik személyre átruházza. A szerződését

ruházás a Biztosítóval szemben akkor hatályos, ha a szerződésbe belépő fél a Biztosítót a szerződésátruházás tényéről legkésőbb a kárbejelentéssel egyidejűleg a biztosított termék vételárának megfizetését igazoló eredeti számla és eredeti Elfogadó Nyilatkozat bemutatása mellett értesíti.

18.12. Lényeges eltérések a szokásos szerződési gyakorlattól

A biztosítás a termék gyártói garancia vagy jelen szerződés alapján történő cseréje esetén nem terjed ki az eredeti termék helyébe lépő termékre.

A Biztosító főbb adatai

Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1.

Cégjegyzékszám: 01-10-041365

Székhely állama: Magyarország