

1. számú melléklet

Postautó Assistance Biztosítási Feltételei

	SZEMÉLYGÉPJÁRMŰ				KISHASZONGÉPJÁRMŰ			
	Éves Asszisztencia Csomagok		Havi Asszisztencia Csomagok		Éves Asszisztencia Csomagok		Havi Asszisztencia Csomagok	
	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai	Belföld	Európai
TERÜLETI HATÁLY								
Belföld	x	x	x	x	x	x	x	x
Külföld		x		x		x		x
SZOLGÁLTATÁSOK								
0-24h ügyfélszolgálat, szükség esetén bármikor hívható	x	x	x	x	x	x	x	x
Helyszíni javítás műszaki meghibásodás, baleset, önhiba, defekt esetén	x	x	x	x	x	x	x	x
Autómentés	x	x	x	x	x	x	x	x
Gépjármű tárolása	x	x	x	x	x	x	x	x
KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK								
Cseregépjármű biztosítása személygépjármű esetén B kategóriás bérautó bérleti költségének átvállalása, maximum 3 napra	x	x	x	x	x	x	x	x
Gépjármű hazaszállítása külföldről (személygépjármű esetén 400.000 Ft limit összegig, kötelező önrész: 25.000 Ft.)		x		x		x		x
Szállás biztosítása biztosítása a gépjárműben utazók számára (max 60 EUR/fő/éj limit összegig 2 éjszakáig)		x		x		x		x
Tovább- vagy hazautazás megszervezése (tömegközlekedési eszközökkel, több mint 6 órás út esetén repülővel, max 500 EUR limit összegig)		x		x		x		x

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. A Biztosító a Europ Assistance S.A. a francia biztosítás-felügyelet által nyilvántartásba vett, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, mely Magyarország területén az MNB által is tudomásul vett módon az ír fióktelepén, az Europ Assistance S.A. Irish Branch-en (székhely: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország) keresztül határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét – továbbiakban EAIB vagy Biztosító).

1.2. A biztosítási szerződés szerződője a Postautó Duna zrt.

Biztosított fél az a személy, aki a szerződésszerűen lejelentett biztosított gépjárművet pillanatnyilag használja.

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.

1.3.1. Jelen feltételek szerint gépjármű

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

1.3.1.2 olyan tehergépkocsi, mely megengedett maximum össztömege 3,5 T (5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelete szerinti N1-es besorolás), és magassága legfeljebb 3,25 méter.

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

1.3.2.1. lakókocsi,

1.3.2.2. max. 750 kg össztömegű pótkocsi

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

1.5. Közlekedési baleset: váratlanul bekövetkező, nem szándékosan előidézett forgalmi esemény, amely következtében anyagi kár keletkezik a Biztosított gépjárműben, mint például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, robbanás, továbbá jelen feltételben közlekedési balesetnek minősül a gépjármű feltörése is.

1.6. Műszaki meghibásodás (üzemzavar): a Biztosított gépjármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást, amennyiben az a Biztosított gépjármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodás, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a Biztosított gépjármű lezárását.

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

2. fejezet: Biztosítás létrejötte, hatálya, el- évülés

2.1. A Biztosított biztosítási szolgáltatásra való jogosultsága fennáll, amennyiben jogszerűen vezeti a Biztosított gépjárművet. A jogszerűség igazolására a Szerződő által kiadott felhatalmazás szolgál.

2.2. A biztosító kockázatvállalásának kezdő időpontja a Biztosított gépjármű adatainak a Biztosító részére történő szerződésszerű megküldését követő 2. nap 0. órája. A fedezet létrejöttéről a Szerződő tájékoztatja a Biztosítót.

2.3. A biztosítási időszak a bérleti és flottakezelési szerződésben megadott szerződés megszűnésének időpontjáig tart.

2.4. A biztosítás területi hatálya:

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

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

2.7. Biztosítási díj

2.7.1. A biztosítási díj a biztosító által vállalt kötelezettségek ellenértéke, amelyet a Szerződő fizet meg.

Abban az esetben, ha a Biztosított jogosultsága nem állapítható meg a Biztosítónál rendelkezésre álló adatokból, és adott esetben (rendes munkaidőn kívüli időben, hétvégén vagy munkaszüneti napokon) nem tudna kapcsolatba lépni a Szerződővel ennek megállapítása érdekében, a Közreműködő a Biztosított kérésére köteles a Biztosító nevében a gépjármű assistance szerinti szolgáltatásokat teljesíteni, feltéve, hogy ennek díját és költségeit a Biztosított vállalja. Abban az esetben, ha utóbb megállapításra kerül a Biztosított káresemény bekövetkezésekor fennálló jogosultsága, utólagos kárrendezés keretében a Biztosító a Biztosított által számlával igazolt díjakat és költségeket a Biztosított részére megtéríti.

2.9. Elévülés

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

2.9.2. Az elévülési idő a következő időpontokban kezdődik

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

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

c) egyéb esetben a követelés esedékessé válásának napján.

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

3. fejezet: Biztosítási szolgáltatás

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

3.1. 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,

mely javítója javítással megkísérli a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni. A biztosító, amennyiben a biztosítási esemény bejelentése alapján a helyszíni javítással várhatóan nem lehetséges a biztosított jármű menetképesé tétele, dönthet úgy, hogy a Közúti segélyszolgálat (3.2.1.) helyett a Mentés, 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 Szerződő köteles megtéríteni a javítást végző szolgáltató számlája alapján.)

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

3.2.2. **Autómentés, elszállítás:** a biztosító belföldön vagy külföldön történt meghibásodás esetén megtéríti a műhelybe szállítás számlával igazolt költségeit a szolgáltatást nyújtónak, az alábbiak szerint:

Amennyiben a biztosítási esemény következtében menetképtelen biztosított gépjárművet a helyszínen nem lehet menetképes állapotba hozni (meghatározott szükségjavítás nem hajtható végre helyben), a biztosító által a helyszínre küldött autómentő a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyással együtt a gépjármű elhelyezkedésétől számított legközelebbi márkaszervizbe / szakszervizbe szállítja, amely alkalmas a gépjármű 3.2.1. pontban rögzített tartós és üzembiztos megjavítására. A szállítás várható távolsága nem haladhatja meg az 50 km-t, az 50 km-t meghaladó szállítási költségeket a Szerződő téríti, amennyiben a limit meghaladása a Szerződőnek vagy a biztosítottnak felróható okból vagy az ő kifejezett kérésükre megnevezett célállomás távolsága miatt történt. A kiszállási távolság nem számít bele a limitbe.

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

3.2.3. A **gépjármű tárolásáról** gondoskodik a biztosító, az őrzés költségeinek vállalásával

abban az esetben, ha a 3.2.2. pont alapján elszállított biztosított gépjármű javítására szolgáló célszerviz vagy javítóműhely a biztosított gépjárművel történt biztosítási esemény idején zárva tart, mindaddig, amíg a szerviz átveszi a szóban forgó gépjárművet, de maximum az első munkanapig.

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

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

A jármű hazaszállítása szolgáltatás esetében fizetendő önrész összegét a jelen feltételekben található Szolgáltatási táblázat tartalmazza, amelyet a Szerződő fizet meg a Biztosító részére.

3.3. Kiegészítő szolgáltatások

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

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

3.3.1.1. A Biztosító vállalja a biztosítottak részére (a gyártó által előírt, a gépkocsiban utazható személyek maximum létszámáig) a szerviz vagy a biztosítási esemény közelében

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

3.3.1.2. A Biztosító vállalja a biztosított személyek (a gyártó által előírt, a gépkocsiban utazható személyek maximum 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 célállomásig vagy a biztosított személy(ek) választása alapján a lakhelyükig. A felmerülő költségeket a Biztosító biztosítási eseményenként 500 EUR összegig vállalja.

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

A Biztosított köteles a bérautót leadni az autókölcsönző telephelyén a Biztosító által

tértett időszak végéig. A késésből eredő többletköltségeket a Biztosító nem vállalja.

3.3.1.4. Kishaszongépjármű csomag választása esetén a Biztosító egy, a meghibásodott gépjárművel azonos kategóriájú bérgepjármű megszervezését vállalja a 3.3.1.3. pont szerinti feltételekkel. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél a meghibásodott haszongépjármű tulajdonosa, illetve közúti áruszállítási engedéllyel rendelkezik, és a felajánlott kölcsöngépkocsi nem elégíti ki az igényeit tekintettel az általa a biztosítási esemény bekövetkezésekor éppen végzett tevékenységre, a jármű üzemképtelenségének időtartamára, de legfeljebb 3 napon keresztül, bruttó 20.000 HUF napidíj térítésére jogosult a Biztosítótól. A díjat a Biztosító utólag, a javítás időtartamának igazolását követő 15 napon belül téríti meg, banki átutalással.

3.4. Járulékos szolgáltatások

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

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

3.4.3. Speciális szervezési szolgáltatás függetlenül a biztosítási esemény bekövetkezésétől

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

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

A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a biztosított igényét az őrzött parkoló üzemeltetését végző cégnek közvetíti, a tényleges parkolási szerződés a nevezett cég és a biztosított között jön létre a cég általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények és feltételek figyelembevételével. Biztosító nem kötelezhető parkolással kapcsolatos esetleges károkból eredő költségek/károk megtérítésére. A Biztosított köteles saját költségén megfelelni a parkolással kapcsolatos esetleges egyéb feltételeinek is.

3.6. Szolgáltatás korlátozása

A Biztosító egy biztosítási időszak alatt legfeljebb két biztosítási eseményre nyújt szolgáltatást az 1.3.1.2. szerinti tehergépkocsira kötött biztosítási szerződések esetében (Éves kishaszongépjármű, Havi kishaszongépjármű).

4. fejezet: Kizárások és korlátozások

4.1. A biztosítás valamint a kockázatviselés nem terjed ki:

4.1.1. Az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitett gépjárművekre (pl. versenymotorokra, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművekre, személy vagy áruszállításra használt járművekre, taxi-szolgálatra, oktató gépjárművekre illetve kölcsönzésre használt járművekre, ide nem értve az operatív és pénzügyi lízing tárgyát képező járműveket).

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 károkra.

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

4.1.6. Az érvényes műszaki vizsgálattal nem rendelkező gépjármű által elszenvedett biztosítási esemény során felmerülő károkra,

valamint azon biztosított járművön keletkezett károkra, amelyre a tulajdonos a szervizkönyvben előírt karbantartási, ellenőrzési kötelezettségeit elmulasztotta teljesíteni.

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

4.1.8. Az üzemanyagköltségre.

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

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

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

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

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

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, ide nem értve a viharkárt, abban az esetben, ha a viharkár elhárításához állami beavatkozás szükséges.

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

4.1.18. A biztosítási szolgáltatás teljesítése során okozott következményi károkra.

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

4.1.20. A Biztosító nem nyújt fedezetet és nem fizet kártérítést, vagy nyújt bármilyen egyéb, a jelen biztosítási szerződés szerinti szolgáltatást, ha ez a Biztosítót az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozat, illetve az Európai Unió vagy az Egyesült Amerikai Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, jogi rendelkezései vagy egyéb szabályai alapján szankció, tilalom vagy egyéb korlátozás hatálya alá helyezné. További információ a szankciókkal kapcsolatban a www.europ-assistance.hu oldalon olvasható, a Szankciós lista menüpont alatt.

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

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

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

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

a) a Biztosított;

b) a vele közös háztartásban élő hozzátartozója, üzletvezetésre jogosult tagjuk vagy a biztosított tevékenység folytatásához (ideértve a biztosított vagyontárgy használatával összefüggő tevékenységet is) közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó munkakört betöltő alkalmazottja, tagja vagy megbízottja; vagy

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

Súlyosan gondatlannak minősül különösen, ha:

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

4.2.3.2. Ha a biztosítási esemény abból adódott, hogy a jármű menetkészége egy korábbi meghibásodást követően csak ideiglenesen, nem tartósan lett helyreállítva.

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

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

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

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

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

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

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

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

+36(1)465-3724

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. A Biztosított a következő adatokat köteles megadni az asszisztencia központnak:

- telefonos elérhetőség;
- gépjármű modell megnevezése 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 összegszerűség 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(ek) 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 Postautó Assistance Központjához a fedezet, jogalap és összegszerűség megállapításához szükséges dokumentumok benyújtása utáni 15. napon esedékes.

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

6. fejezet: **Vegyes rendelkezések**

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

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

6.3. A jelen szerződés módosítása kizárólag írásban történhet.

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

6.5. A Postaautó Flotta Assistance Központ címe: Europ Assistance Magyarország Kft., 1132 Budapest, Váci út 36-38.

1. sz. függelék a Postautó Assistance Biztosítási feltételekhez

A) Adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

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

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

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

Általános fogalmak

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

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

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

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

tájékoztatóban Biztosítóként vagy társaságunkként is utalunk az adatkezelőre;

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

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

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

Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:

– a biztosító ügyfelének személyes adatai;

– a biztosított vagyontárgy és annak értéke;

– a biztosítási összeg;

– élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;

– a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;

– a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

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

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

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

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

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

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

A jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy a Biztosító mint adatkezelő és Postaautó Duna zrt. mint szerződő között létrejött csoportos biztosítási szerződés alapján szükségessé váló személyes adatok kezeléséről az érintettek részére tájékoztatást nyújtson.

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

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

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

- i) a biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása
- ii) kockázatvállalás, kockázat-elbírálás és kockázatkezelés
- iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése
- iv) a biztosító üzleti érdeke és a biztosítási vesztélyközösség 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 és a biztosítottól kapja meg, illetve azokat a biztosított maga adja meg, telefonon vagy írásban, amikor a csoportos biztosítási szerződés alapján igényt kíván érvényesíteni. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

Az adatokat a Biztosító Közreműködője, az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság veszi fel. Az adatok címzettje így részben az Europ Assistance Magyarország Kft., amely a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadja az érintett szolgáltatást (pl. a biztosítási eseményben érintett gépjármű helyszíni javítását, elszállítását) ténylegesen megvalósító szolgáltatónak. Ezen szolgáltatók az adatok

további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozói, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek.

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 rendelkezésének 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 igénynek érvényesítése

Abban az esetben, ha a Biztosító a biztosítási jogviszony megszűnését követően, a biztosítá-

si jogviszonyból származó igénnyel rendelkezik, akkor a Biztosító az Ön személyes adatait ezen igény érvényesítése érdekében kezeli.

6. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A személyes adatok, arra való tekintettel, hogy biztosítási szerződéshez kapcsolódnak, egyben biztosítási titkot is képeznek, ekként az adatok kezelésére irányadó tudnivalókat, **A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók** című fejezet tartalmazza

II.

A kezelt személyes adatok köre

1. Kizárólag azokat a személyes adatokat kezeljük, amelyek a fent említett adatkezelési célok eléréséhez szükségesek, és a cél elérésére alkalmasak. Az adatkezelő különösen az alábbi adatokat kezeli:

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

III.

Az adatkezelés jogalapja

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

- a biztosítási szerződés teljesítése;
- a biztosítási szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme;
- jogi kötelezettség teljesítése (számviteli bizonylatok kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység);
- jogos érdekének érvényesítése (biztosított által bejelentett káresemény nyomán történő szolgáltatásnyújtás megszervezése és lebonyolítása, utólagos kárrendezés és elszámolás lebonyolítása, rögzített beszélgetések elemzé-

se a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igénynek érvényesítése) alapján kezeli.

- az IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazáson alapuló jogos érdek.

Amennyiben Bit. 149. § rendelkezéseinek megfelelően más biztosító fordul Társaságunkhoz adatszolgáltatási kéréssel, abban az esetben az adatkezelő köteles a kérést a fenti határidőn belül teljesíteni, ebben az esetben az adatkezelés jogalapja: a Bit 149. § (2) bekezdésében foglalt jogi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezeléseket szabályozó ágazati jogszabályok:

- a Bit.135. §-a (a biztosítás megkötése, teljesítése),
- a Bit. 159. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a panaszok kötelező nyilvántartása, megőrzése),
- az Sztv. 169. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése),
- Kit. 3. § és 14. § (szűrőrendszer működtetése).

IV.

A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A biztosítási titok

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

Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:

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

IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

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

A Biztosító ennek keretében,

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

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

b) a biztosított személy adatfelvételi, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;

c) az a) pontban meghatározott személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;

d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és

e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;

– szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül), sínpályához kötött járművek, légi járművek, hajók, szállítmány, tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk, hitel, kezesség és garancia, különböző pénzügyi veszteségek, jogvédelem, segítségnyújtás ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:

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

b) a biztosított vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;

c) az b) pontban meghatározott vagyontárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat

érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;

d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és

e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat;

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

a) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személyazonosító adatait;

b) a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;

c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személy adatfelvételi, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;

d) a károsodott vagyontárgy miatt kárigényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó személyes adatot nem tartalmazó adatokat;

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

– a szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatban 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 megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

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

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

V.2.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében történő adatátvitel folytán más biztosítótól beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

V.2.5. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, illetve amelynek kezeléséhez nincs egyéb jogalap.

VI.

A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatokat és a biztosítási titoknak minősülő információkat kizárólag társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, megbízott biztosításközvetítői, illetve a társaságunk részére külön szerződés alapján adatfeldolgozási vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg, a társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelések során adatfeldolgozókat vesz igénybe, a jelen tájékoztató bevezető részében foglaltak szerint.

VII.

Biztonsági intézkedések összefoglalása

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

VIII.

Az Önt megillető jogok a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

– **Hozzáférés** – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy a személyes adataihoz hozzáférést kapjon.

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

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

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;

b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;

c) Ön a tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos 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 kezeltek;

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 információk

társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy a Hatóság a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor

- panaszt nyújthat be a Hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu), vagy

- lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve a Hatóság székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon. A Hatóság székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

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

B) Panaszkezelési eljárás

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

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

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

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

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

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