

Auchan Garancia

Biztosítási feltételek
és Ügyféltájékoztató

Auchan Garancia

Biztosítási feltételek és Ügyféltájékoztató

Érvényes: 2026. július 13-ai 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.....	9
8. A biztosított termék.....	9
9. Biztosítási esemény.....	9
10. Biztosítási szolgáltatás	11
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	18
15. A kárbejelentés és a kárrendezés szabályai	19
16. Közlési és változás-bejelentési kötelezettség	22
17. A biztosítási titok.....	23
18. Egyéb rendelkezések.....	27

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

Ezen biztosítási feltételek az MH Magyarország Kereskedelmi Kft. (2040 Budaörs, Sport u. 2–4.; a továbbiakban: MH Kft.) hálózatába tartozó áruházakban vásárolt készülékekhez az MH Kft. hálózatába tartozó áruházakban személyesen köthető Auchan Garancia 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., 6.5–6.7., 7., a 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., 13.49–13.56. 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., 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 MH Kft. 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 szándékosága vagy súlyos gondatlansága idézte elő. Baleseti meghibásodásnak minősül továbbá a biztosított termék rendeltetésszerű, 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 körütekintést elmulasztja.)
- 1.3. Biztosításközvetítő:** Az MH Magyarország Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2040 Budaörs, Sport utca 2–4., cégjegyzékszám: 13-09-165237) aki a biztosítási szerződés megkötésekor a Biztosító függő biztosításközvetítőjeként jár el.

- 1.4. Biztosított: A biztosított termék (ld. még a 8. pontban) mindenkori 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 Alfa Vienna Insurance Group 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 közétett 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 mindenkori 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 kékén 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 vagyon tárgy 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 MH Kft.-től 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 MH Kft. által meghirdetett időtartam alatt, a meghirdetett feltételeknek megfelelő termék ügyfél általi megvásárlása esetén az akcióban meghirdetett módon a biztosítási díjat 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 MH Kft. ügyfeleinek. Az ajánlat az alfa.hu/partner/auchan.html webhelyen, és az Áruházakban kerül közzétételre.

2. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, TARTAMA

- 2.1.** A biztosítási szerződés – az MH Kft., 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 áruházban vagy webáruházban történő 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 személyesen tett és a Biztosításközvetítő alkalmazottjának átadott Elfogadó Nyilatkozattal távértékesítés keretében elektronikus úton tett 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.
- 2.5.** Távértékesítés keretében történő szerződéskötésnél a biztosítási szerződés abban az esetben jön létre, ha a Szerződő a biztosítási díjat bankkártyás díjfizetéssel teljesíti és a biztosítás létrejöttét igazoló Elfogadó Nyilatkozat az Ügyfél számára megküldésre kerül.

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.

Termékek	Bruttó eladási ár (Ft)	Auchan Garancia			
		– Kiterjesztett garancia	– Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás	– Baleseti meghibásodás és Lopás/ rablás*	– Baleseti meghibásodás
Termékkategória: Háztartási nagygépek					
mosógép, szárítógép, mosogatógép, hűtőszekrény, fagyasztó, borhűtő, sörccsapoló, jégkészítő, tűzhely, sütő, beépíthető főzőlap, elszívó, mobil fűtés, pára elszívó, párástító, légtisztító, klíma, mobil ventilátor, kerti gépek, villanybojler	19.990–1.000.000	✓	–	–	–
Termékkategória: Háztartási kisgépek					
mikrosütő, hordozható főzőlap, kenyérsütő, turmixgép, kukta, pároló, konyhai robotgép, fritőz, forrólevegős sütő, elektromos grillsütő, vízforraló, gofri sütő, hús grill, elektromos húsdaráló, porszívó, gőztisztító, kávégép, kenyérpíró, gőzállomás, gyümölcs-centrifuga, vasaló, kézi gőzölő, varrógép, borotva, hajvágó, epilátor, villanófényes szőrtelenítő, elektromos fogkefe, hajvasaló, hajsütővas, manikűr-pedikűr gép, személymérleg, konyhai mérleg, medence porszívó, medence vízforgató	19.990–750.000	✓	–	–	–
Termékkategória: Informatikai eszközök					
asztali számítógép, monitor, nyomtató, szkennер, játék konzol, multimédiás lejátszó, billentyűzet, egér, gamepad, kormány	19.990–1.000.000	✓	–	–	–
Termékkategória: TV és audio					
TV, projektor, házimozi, 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	19.990–2.000.000	✓	✓	–	–
Termékkategória: Mobiltelefon és tablet					
mobiltelefon, okostelefon, tablet, okosóra	19.990–1.000.000	–	–	✓	✓

Termékkategória: Hordozható eszközök					
laptop, netbook, e-book olvasó, fényképezőgép, vaku és objektív, video kamera, GPS, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható játékkonzol, vezeték nélküli fülhallgató (TWS), hordozható hangszóró	19.990–1.000.000	✓	–	✓	✓

* 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 megtételekor 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, zseblopás 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 jótállás (garancia) lejáratát követő napon 0 órakor veszi kezdetét.

6. A KOCKÁZATVISELÉS MEGSZŰNÉSE

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 órákor.
- 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 órákor, de legkésőbb a biztosított termék megvásárlásától számított ötödik év azon napján 24 órákor, 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 eláll, akkor a biztosítási szerződés az elállás napján 24 órákor megszűnik.
- 6.5. Ha a Szerződő távértékesítés keretében köt biztosítási szerződést, jogosult azt a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül felmondani. Az aláírt, beszkenelt felmondást az MH Kft. e-mail címére (info@auchan.hu) kell megküldeni. A biztosítási szerződés azon a napon szűnik meg, amikor a felmondó nyilatkozat az MH Kft.-hez beérkezik.
- 6.6. 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 Biztosítót a szerződésátruházás tényéről legkésőbb a kárbejelentéssel egyidejűleg a biztosított termék vételárának megfizetését igazoló eredeti számla és eredeti Elfogadó Nyilatkozat bemutatása mellett értesíti.
- 6.7. A 12, 24 vagy 36 hónapra kötött biztosítási szerződés rendes felmondással nem mondható fel

7. BIZTOSÍTÁS TERÜLETI HATÁLYA

- 7.1. A Biztosító kockázatviselése a 7.2. pontban írt kivétel 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,

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 MH Kft. 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	19.990–1.000.000
Háztartási kisgépek	19.990–750.000
Informatikai eszközök	19.990–1.000.000
TV és Audio	19.990–2.000.000
Mobiltelefon és Tablet	19.990–1.000.000
Hordozható eszközök	19.990–1.000.000

- 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.

9.2. Baleseti meghibásodás fedezet: (kizárólag az „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás”, az „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás” és az „Auchan Garancia – 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.

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

9.3.1. 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.**

9.3.2. Rablás: Ha a Biztosító kockázatviselésének tartama alatt valamely személy vagy személyek a biztosított terméket jogtalan eltulajdonítás végett úgy vesznek el **(i)** a Biztosítottól, 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.

9.3.3. Zseblopás: A biztosított termék harmadik személy általi, jogtalan eltulajdonítás céljából, az itt írt módon történő elvétele a Biztosító kockázatviselésének tartama alatt. A zseblopás 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 zseblopás 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 biztosított termék javítása során kicserélt, sérült alkatrész a biztosítási szolgáltatás teljesítésével a Biztosító tulajdonába kerül.

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/kiszállítás 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 MH Kft. áruházaiiban azonos termék kategóriába 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 MH Kft. áruházaiiban azonos termék kategóriába 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 termék kategóriába 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/alkatrészre 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, zseblogás 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 MH Kft. áruházaiiban (ide nem értve a webáruházat) azonos termékkategóriába tartozó termékre beváltható csereszervény formájában megtéríti mobiltelefon és tablet termékkategóriába tartozó termékek esetében a biztosított termék eredeti vételárát az önrészesedés összegével csökkentve, egyéb termékkategóriába tartozó termék esetében a biztosított termék eredeti vételárát a Biztosított részére.
- 10.2.2. Ha az eltulajdonított biztosított termék az újra beszerzés/csere 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 Biztosítót 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 DÍJFIZETÉssel KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

11.1. A biztosított termékre vonatkozó kockázatviselés ellenértékéért 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)** áruházi szerződéskötés esetén az Elfogadó Nyilatkozat aláírásakor **(iii)** távértékesítés keretében történő elektronikus szerződéskötésnél a Biztosító ajánlatának elfogadásakor bankkártyás díjfizetéssel, 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 Biztosítóknak.

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 MH Magyarország Kereskedelmi Kft. 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 is esetekben is egyszeri díj, mely a biztosított termékre vonatkozó teljes biztosítási tartamra vonatkozik.

11.3. Áruházi szerződéskötésnél ha a Szerződő a díjat esedékességgkor 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 a már megfizetett teljes biztosítási díjat a Szerződőnek visszatéríti. Ha a biztosítási díjat egészben vagy részben az MH Kft. fizette meg a Szerződő helyett, akkor a visszatérítés teljes összege vagy annak egy része az MH Kft. részére történik)

11.5. Ha a Biztosító kockázatviselése a biztosítás tartamának (ld. a 4.1–4.2. pontok) lejártá előtt **(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 szolgáltat 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. Amennyiben a szerződés a 6.1.3–6.1.4. pontok szerint szűnik meg, Szerződő által ténylegesen megfizetett biztosítási díj (díjrész) meg nem szolgáltat 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.**

- 11.7. Ha a biztosítási szerződés a Szerződő felmondása (ld. még a 6.5. pontban) miatt megszűnik, a Biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A Szerződő által fizetett összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért – a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A díj arányos ellenértékét meghaladó részt a felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 napon belül a Biztosító az MH Kft. útján a Szerződő bankszámlájára visszautalja.

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) kármegelőzési- 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, zseblogás 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, továbbá TV termékkategóriába tartozó termékek esetén a TV konzolra való felszerelése és konzolról való leszerelése közben bekövetkező károkra,
- 13.13. (i) a szállítás 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 költségre;
- 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 megtérült, 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 ismételtén 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 károokra,
- 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 üzemzavar okán bekövetkező károokra,
- 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 károokra,
- 13.29. antennák, vevőegységek, hasonlók 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 12 éven aluli személy tevékenysége, mulasztása vagy bármilyen egyéb magatartása okozott, illetve olyan károkra, amelyek az alatt következnek be, amikor a termék 12 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 párosodás során fellépő károkra (ha a berendezés huzamos ideig nedves felülettel érintkezik vagy párák környezetnek van kitéve és emiatt korrodálódik),
- 13.46. hordozható eszközök zsanérjainak normál használata során bekövetkező törés- és repedéskárokra,

- 13.47. 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”, „Auchan Garancia – Kiterjesztett garancia és baleseti meghibásodás” vagy „Auchan Garancia Baleseti meghibásodás” biztosítási csomagra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetén),
- 13.48. lopás-, rabláskárookra, illetve ezekre vonatkozó kísérletre, kivéve „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási csomagra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetén,
- 13.49. 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:

- 13.50. 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,
- 13.51. 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,
- 13.52. 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 rekeszébe (pl. kesztyűtartóban) helyezték el úgy, hogy a biztosított terméket kívülről, a jármű jogellenes felnyitása előtt nem lehetett látni,
- 13.53. lopás, ha a biztosított terméket bármilyen puhafedeles vagy nyitott oldalú vagy tetejű járműből tulajdonították el,
- 13.54. a biztosított termék rejtélyes (megmagyarázhatatlan) eltűnése,
- 13.55. a biztosított termék zsebtolvajlás (ld. az 1.19. pontban) útján történt ellopása, kivéve a mobiltelefonok zseblopás útján történt ellopását, melyre a Biztosító kockázatviselése kiterjed.
- 13.56. azon szállítási költség, 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 elvárhatót 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 10 napon 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 kárfelvételi eljárás megindulásáig, – ennek hiányában a bejelentéstől számított 5. napig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig változtatható. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatások következtekben 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 összezszerűségéről a Biztosító dönteni tudjon, (2) a Biztosító érvényesíteni tudja a biztosítási eseménnyel kapcsolatos, a gyártóval és/vagy harmadik személlyel szembeni jóállási 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 észszerű időn belül rendelkezésre bocsátani, valamint lopás, rablás, zsebtárolás 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 menetsülését, 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 terméksomag tartalmából rendelkezésre álló tartozékaival együtt kell átadni a szerviznek, vagy az MH Kft. 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 MH Kft. áruház általi átvételét követő **60. napon esedékes. Ha a javításhoz szükséges időtartam meghaladja a 60 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 60. 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 60. napon esedékes.**
- 15.12.4.** Lopás, rablás, zseblopás 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 késedelem 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 Biztosítottal (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) átvételkor fizeti meg a futár részére.
- 15.18.** A termék gazdaságosan nem javítható, a Biztosító a 10.1.2.1 illetve 10.1.2.2. pont szerinti cse-reszelvényt 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 illetve 10.1.2.2. pont szerinti csereszervízt 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, zseblobás esetén:

15.24. Ha a biztosított termékre az „Auchan Garancia – Baleseti meghibásodás és Lopás/rablás” biztosítási fedezet vonatkozik, lopás, rablás, zseblobás esetén a Biztosított a 15.1. pontban írt bejelentési kötelezettsége mellett köteles a lopást, rablást, zseblobást követően legfeljebb 24 órán belül bejelentést, illetve feljelentést tenni a rendőrségen, 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, illetve 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 szerződéskötéskor már ismerte, vagy (ii) az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.**

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 Biztosítónak 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 Biztosítónak 5 napon belül írásban bejelenteni.

17. A BIZTOSÍTÁSI TITOK

- 17.1.** 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 MH Magyarország Kereskedelmi Kft. és a Biztosító ügyfeleinek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosított termékre vonatkozó biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, valamint a biztosítási szolgáltatással összefüggnek.
- 17.2.** 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.
- 17.3.** A 17.2. pontban meghatározott céltól eltérő célból végzett adatkezelést Biztosító csak az ügyfél előzetes hozzájárulásával végezhet. A hozzájárulás megtagadása miatt az ügyfelet nem érheti hátrány, és annak megadása esetén részére nem nyújtható előny.
- 17.4.** 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.
- 17.5.** A biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
- a) Biztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásbeli felmentést ad,
 - b) a Biztosítási Törvény alapján titoktartási kötelezettsége nem áll fenn,
 - c) a Biztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg,
 - d) a biztosító érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.
- 17.6.** A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn
- a) A feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB);
 - b) az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal, az ügyészséggel, valamint a szabálysértési hatósági jogkörében eljáró rendőrséggel és a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal,
 - c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes

vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálat, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal,

- d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,
- e) a 17.7. pontban foglalt esetekben az adóhatósággal,
- f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
- g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,
- h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,
- i) törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
- j) a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,
- k) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval,
- l) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval,
- m) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,
- n) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal,
- o) a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal,

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

- 17.7.** A 17.6. e) pont alapján a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége abban az esetben nem áll fenn, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a Biztosító törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli.
- 17.8.** A Biztosító a 17.5., 17.6., 17.10., 17.14–17.17. pontokban meghatározott esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.
- 17.9.** A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül a 17.6. pontban meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.
- 17.10.** A Biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá a bíróság adatkérésére írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet

- a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terror- cselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.

17.11. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a Biztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

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

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

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

17.14. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a Biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:

- a) ha a Biztosító ügyfele (a továbbiakban: adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy
- b) ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak megfelel.

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

17.16. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- b) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,

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

- 17.17.** A 17.16. pontban meghatározott adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.
- 17.18.** Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, a különleges adatnak vagy bűnügyi személyes adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.
- 17.19.** A Biztosító az érintett személyt nem tájékoztathatja a 17.6. b), f) és i) pontok, illetve a 17.10. pont alapján végzett adattovábbításokról.
- 17.20.** A Biztosító a személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.
- 17.21.** A Biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat kezelhet, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
- 17.22.** 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.
- 17.23.** Az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.
- 17.24.** Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.
- 17.25.** A Biztosító a hagyatéki eljárás jogerős lezárásáról történő tudomásszerzés napjáig az elhunyt szerződő által kötött vagyonbiztosítási szerződéshez kapcsolódóan, kizárólag az érintett biztosítási szerződés díjfizetéssel történő fenntartása érdekében a biztosítási szerződés fennállásáról, a biztosítást igazoló okirat számáról, az általános szerződési feltételekről, a szerződés díjegyenlegéről, az esedékes díjtartozás összegéről, valamint a szerződés évfordulójáról az elhunyt szerződő közeli hozzátartozója, illetve a vagyontárgy birtokosa részére annak írásbeli kérelmére adatot szolgáltatathat, feltéve, hogy e minőségét a kérelmező okirattal igazolja. A közeli hozzátartozó, illetve a vagyontárgy birtokosa részére történő adatszolgáltatás nem jelenti a biztosítási titok sérelmét. A Biztosító a kérelmező személyes adatait az adatszolgáltatást követően öt évig kezeli.

A veszélyközösség védelme céljából történő adatátadás

- 17.26.** 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 biztosítónak.

17.27. 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 (ii) 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.

17.28. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.

17.29. A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő 90 napig kezelheti.

17.30. Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, a fenti 17.28. pontban meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig.

17.31. 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.

17.32. A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként kapott adatokat biztosított érdekre nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a 17.26. pontban meghatározottól eltérő célból nem kapcsolhatja össze.

17.33. 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 5 év alatt évülnek el. A Biztosítóval szembeni igény a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában válik esedékessé. Ha a biztosított termék nem javítható, vagy javítása nem gazdaságos, a biztosítóval szembeni igény a csereszervény kiállítása. A csereszervény kiállításával a biztosító szolgáltatása véget ér, ezért az 5 éves elévülési idő nem vonatkozik a csereszervény beválthatóságára. A csereszervény a rajta feltüntetett határidőig váltható be.

Panaszkezelés

- 18.4.** A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban az alábbiakban foglaltak szerint közölhesse.

A Biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető az ügyfélszolgálati irodákban, illetve a honlapon: alfa.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html

18.5. Ügyfeleink szóbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg

- a) személyesen: valamennyi, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben
- Központi Ügyfélszolgálati Iroda, cím: 1091 Budapest Üllői út 1.
Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.,
Panasz és Kiemelt Ügykezelési Csoport, 9401 Sopron, Pf. 22
Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00
 - Értékesítési pontok, cím lista: alfa.hu/ugyintezes/ertekezesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.
- b) telefonon: (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon, csütörtökön 8.00 és 20.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között.

Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:

- a) személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján,
- Központi Ügyfélszolgálati Iroda, cím: 1091 Budapest Üllői út 1.
Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
Panasz és Kiemelt Ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22
Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00

- Értékesítési pontok, cím lista: alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.
- b) postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Panasz és Kiemelt Ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22,
- c) elektronikus úton az alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelent.es.html linken elhelyezett panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen,
- d) adatkezelési ügyekben elektronikusan az alfa.hu/adatvedelem/adatbiztonsag.html felületen vagy e-mailben az adatvedelem@alfa.hu e-mail címen.

18.7. Jogorvoslati fórumok

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.b.hu

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

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett, de az ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Bíróság

Az ügyfél panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

A fogyasztó a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján – a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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

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

Az igénylés módja:

Telefonon: (+36) 1-477-4800

Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és Kiemelt Ügykezelési csoport,
9401 Sopron, Pf. 22

E-mailen: panasz@alfa.hu

A Biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, az alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

18.8. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

18.9. A Biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A Biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a Biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9

Hivatali kapu: Rövid név: NAIH KR; ID: 429616918

Telefon: (+36) 1-391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

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:

- A biztosítási szerződésből eredő igények 5 év alatt évülnek el. A Biztosítóval szembeni igény a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában válik esedékessé. Ha a biztosított termék nem javítható, vagy javítása nem gazdaságos, a biztosítóval szembeni igény a csereszervény kiállítása. A csereszervény kiállításával a biztosító szolgáltatása véget ér, ezért az 5 éves elévülési idő nem vonatkozik a csereszervény beválthatóságára. A csereszervény a rajta feltüntetett határidőig váltható be.
- 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 szerződésátruházás 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

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1.

Cégjegyzékszám: 01-10-041365

Székhely állama: Magyarország

Kárbejelentés munkanapokon:
9–17 óra között +36-1-477-4125 (Marsh Kft.)

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.