

**ERSTE VÉDELEM KISÁLLAT- BIZTOSÍTÁS
A BIZTOSÍTÓ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA, ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

A) Ügyfél-tájékoztató rész

Tisztelt Partnerünk!

1. Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván az Este Bank Hungary Zrt. mint Szerződő és az Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosító által a Szerződő lakossági ügyfelei mint Biztosítottak vonatkozásában kötött csoportos biztosítási szerződéshez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozásról szóló döntése véglegesítése előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi kiadványunkat, amelyben tájékoztatjuk

- ✓ a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezésre álló fórumokról,
- ✓ felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
- ✓ megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival
- ✓ és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az Este Bank Hungary Zrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a www.erstebank.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma az Általános Szerződési Feltételek IV. pontjában található.

3. A Biztosító főbb adatai:

Biztosító cégneve: Europ Assistance S.A. (société anonyme, részvénytársaság)
Biztosító székhelye: 1 Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország
Nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405
Web: <http://www.europ-assistance.com>
Felügyeleti hatóságának neve és címe: Autorite de Controle Prudentiel, 75436 Paris, 61 rue Taitbout
Felügyeleti nyilvántartási száma: 451366405

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: **Bit.**) 38. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként, határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióktelepén keresztül, melynek adatai az alábbiak:

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

A Biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről, amely az alábbi címen érhető el: <https://www.europ-assistance.fr/fr/presse-actualites/publications/le-rapport-sur-la-solvabilite-et-la->

[situation-financiere.](#)

A Biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő jutalékot kap.

Biztosító közreműködője:

Cégneve: Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.
Székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36–38.
Nyilvántartási száma: 01-09-565790
Web: <http://www.europ-assistance.hu>
E-mail: biztositas@europ-assistance.hu
Telefon: +36 1 458 4444

4. **A biztosítási időszak, a kockázatviselés kezdete és megszűnése, a biztosítási jogviszony felmondása, a biztosítási esemény és a biztosítási szolgáltatás, a biztosítási díj fizetése, a Biztosító mentesülésének esetei és az alkalmazott kizárások, korlátozások tekintetében, kérjük, szíveskedjenek a lejjebb található ÁSZF és az adott fedezetre vonatkozó Különös Szerződési Feltételek rendelkezéseit figyelembe venni.**
5. **A mentesülési esetek, korlátozások és kizárások az Általános Szerződési Feltételekben és a Különös Szerződési Feltételekben vastag betűvel kerültek kiemelésre.**
6. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben telefonon tett nyilatkozattal vagy online csatlakozik a biztosításhoz, az távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül, ezért Ön a csatlakozási nyilatkozattételtől számított 30 napon belül a Szerződő részére tett nyilatkozatban postán (ERSTE BANK HUNGARY ZRT. – TELESALLES, Budapest 1933) vagy személyesen nyitvatartási időben bármely Erste bankfiókban vagy a webes és az appos felületen a Kapcsolat -> Új levél küldése menüpont használatával küldött nyilatkozatban jogosult indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani a szerződést. E 30 napos határidőn belül a biztosítási szerződés teljesítése (esetleges kárigényének rendezése) nem kezdhető meg. Amennyiben e határidőn belül az Ön részére esetlegesen az Ön által előzetesen jóváhagyott módon szolgáltatást nyújtott a Biztosító, jogosult a biztosítási díj arányos részét megtartani a szerződés felmondásáig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni.

7. Egyéb rendelkezések

Nem válik a biztosítási szerződés tartalmává a Felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlata, szokása, illetve a biztosítási üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

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

A biztosítási szerződésre a magyar jog és a magyar bíróságok joghatósága irányadó. A biztosítási szerződés nyelve magyar.

Azon szervezetek felsorolását, amelynek a Biztosító az ügyfelek adatait átadhatja a Bit. 135-142. § és a 147-151. § rendelkezései alapján az Általános és Különös Szerződési Feltételek Függeléke A) részében található Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

A biztosítással kapcsolatos panaszok benyújtására vonatkozó tájékoztatás az Általános és Különös Szerződési Feltételek Függeléke B) részében található.

8. Elévülési idő

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

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. Fogalmak:

- Biztosító:** az Europ Assistance S.A. a francia biztosításfelügyelet által nyilvántartásba vett, 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, cg.: 907089) keresztül, határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét – továbbiakban EAIB vagy Biztosító.
- Biztosított:** az a természetes személy, aki az általa tett Biztosítotti nyilatkozattal csatlakozik a Bank, mint Szerződő és a Biztosító között létrejött csoportos biztosítási szerződéshez.

Biztosított az lehet, aki:
 - a Banknál lakossági forint bankszámlaszerződéssel rendelkezik (továbbiakban: bankszámlaszerződés), illetve annak nem társtulajdonosa, a bankszámlája mindenféle korlátozástól mentes és afelett szabadon rendelkezik;
 - a Biztosító kockázatviselésének kezdetekor betöltötte a 18. életévét.
- Biztosított állat:** A Biztosított által a csatlakozási nyilatkozatban fajával, fajtájával, névvel és az oltási kiskönyv szerinti születési dátummal megjelölt, a biztosítás időpontjában egészséges kutya (*Canis familiaris*) vagy macska (*Felis silvestris catus*), amelyre nézve a lenti feltételek megvalósulnak.

A biztosítás arra az állatra terjed ki,:

- amely a biztosításhoz történő csatlakozás időpontjában már betöltötte a 6 hónapos életkort, de még nem töltötte be a születésétől számított 8. életévét – a már biztosított állat esetében a biztosítás védelme nem ér véget a korhatár eléréseivel –, és
- amelyet az ISO 11784 szabványnak megfelelő elektronikus (mikrochipes) állatazonosító rendszer alkalmazásával megjelöltek és adatait a Magyar Állatorvosi Kamara által működtetett elektronikus adatbázisban regisztrálták a Biztosított kisállat tulajdonosának neve alatt legkésőbb a várakozási idő utolsó napjáig és,
- amelyet kutya esetén 6 hónapos korukig – kisállat egészségügyi könyvben igazoltan – a biztosításhoz történő csatlakozás előtt legalább
 - két alkalommal védőoltásban részesítettek szopornyica, Rubarth-kór (kutyák fertőző májgyulladás), leptospirosis, parvovirusosis,
 - önállóan legalább egy alkalommal parvovirusosis ellen,
 - továbbá védőoltásban részesítették veszettség ellen,
 - és 6 hónapos korukig legalább három alkalommal, gyógyszerkészítménnyel féregtelenítettek.
- amelyet macska esetén 6 hónapos korukig – kisállat egészségügyi könyvben igazoltan – a biztosításhoz történő csatlakozás előtt legalább
 - két alkalommal védőoltásban részesítettek rhinotracheitis (herpeszvírus okozta légcsőgyulladás), pánleukopenia, calicivírusos nátha ellen,
 - és 6 hónapos korukig legalább három alkalommal, gyógyszerkészítménnyel féregtelenítettek.
- 1 éves kort betöltött kutya csak abban az esetben vonható biztosítási fedezetbe, ha a biztosítási ajánlat aláírását megelőző 365 napon belül – kisállat egészségügyi könyvben igazoltan –
 - védőoltásban részesítettek szopornyica, Rubarth-kór (kutyák fertőző májgyulladás), leptospirosis, parvovirusosis,
 - továbbá védőoltásban részesítették veszettség ellen,
 - gyógyszerkészítménnyel legalább két alkalommal féregtelenítettek.

6. 1 éves kort betöltött macska csak abban az esetben vonható biztosítási fedezetbe, ha a biztosítási ajánlat aláírását megelőző 365 napon belül – kisállat egészségügyi könyvben igazoltan –
- védőoltásban részesítettek rhinotracheitis (herpeszvírus okozta légcsőgyulladás), pánleukopenia, calicivírusos nátha ellen,
 - gyógyszerkészítménnyel legalább két alkalommal féregtelenítettek.

A fenti előírt feltételek bármelyikének a hiánya esetén a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, mert az állat nem minősül biztosítottnak.

4. Biztosítási időszak: a csoportos biztosítás vonatkozásában a biztosítási időszak egy év, mely az adott év szeptember 1. napján 0:00 órakor kezdődik, és a következő év augusztus 31-e 24:00 óráig tart. 2023. augusztus 1. napját követően kerül aláírásra, az első biztosítási időszak az aláírás napjától 2024. július 31. napjáig tartó törzsidőszak.

5. Biztosítási szerződés tartama: a biztosítási szerződés határozatlan időtartamú.

6. Biztosító közreműködője: az Europ Assistance Magyarország Kft. (Cg. 01-09-565790, 1132 Budapest, Váci út 36–38. [EAHUN]), asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság.

7. Kockázatviselés kezdő időpontja:

A Biztosító kockázatviselésének kezdete a Biztosított nyilatkozat megtételét követő hónap első napjának 0:00 órájkor kezdődik, ami meghosszabbodik az úgynevezett várakozási idővel.

A Biztosító a kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos várakozási időt köt ki, amely időtartam alatt a Biztosító kockázatviselése a bekövetkezett biztosítási eseményre nem terjed ki. A biztosító nem nyújt szolgáltatást azokra a várakozási idő elteltét követően benyújtott szolgáltatási igényekre sem, amelyek a várakozási idő alatt kezdődő vagy bekövetkező eseménnyel közvetlenül vagy közvetve összefüggnek, különös tekintettel azokra a kontrollvizsgálatokra, melyek a várakozási időszak leteltét követően merülnek fel, és a várakozási időt, vagy a kockázatviselés kezdetét megelőzően kezdődő betegséggel vagy balesettel vannak közvetlen vagy közvetett összefüggésben.

Távértékesítés keretében történt csatlakozás esetében a Biztosított a csatlakozási nyilatkozattételt követő 30 napon belül a szerződést indoklás nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja.

Amennyiben a Biztosítottnak a biztosított állat megóvásához fűződő érdeke megszűnik, vagy a biztosított állat elhullik, a szerződés kisállat- biztosítási része is megszűnik az érdekmúlással vagy az elhullás napjával egyidejűleg.

8. Kockázatviselési időszak: Az egyes Biztosítottakra irányadó egyedi kockázatviselési időszak, amely a kockázatviselés kezdetétől számított, egybefüggő 12 hónapos időszak. A kockázatviselési időszak és a biztosítási időszak egymástól eltérhetnek, attól függően, hogy az adott Biztosított a csoportos biztosításhoz mikor csatlakozott.

9. A kockázatviselés megszűnése: az egyes Biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik az alábbi időpontokban:

- a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg;
- az adott biztosítási csomag megszűnése esetén a kockázatviselési időszak végével;
- azon a napon 24 órakor, amikor a Biztosított fizető számlája bármely okból megszűnik;
- a Biztosított halálának napján 24 órakor;
- a Biztosítható állat elhullásának napján 24 órakor;
- a Biztosítottnak a biztosított nyilatkozaton megadott csatlakozási nyilatkozatának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben;
- a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késedelem esetén az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.

10. **Közvetlen családtag:** A Biztosított egyeneságbeli leszármazói, örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermekei, házastársa valamint bejegyzett élettársa.
11. **Érvényesség kezdete:** Az adott Biztosított biztosítási szerződése esetén az érvényesség kezdete megegyezik az egyedi kockázatviselés kezdetével.
12. **Szerződő:** A biztosítási szerződés alkalmazásában az Erste Bank Hungary Zrt. (1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.), amely társaság az Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) a biztosítási védelmet élvezhessék.
13. **Területi hatály:** A biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes.

II. Csatlakozás a csoportos biztosítási szerződéshez, a csatlakozás visszavonása, díjfizetés

1. A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosított a Szerződő erre kijelölt ügyfélszolgálati irodáiban a csatlakozási nyilatkozat elektronikus vagy az aktuálisan elérhető egyéb módon történő kitöltésével, a Szerződő call centeres ügyfélszolgálatán, telefonon szóban tett nyilatkozatban, vagy a Szerződő által üzemeltett George elnevezésű applikációban online módon tett csatlakozási nyilatkozat által kérheti a biztosítás hatályának rá való kiterjesztését. A Biztosított a kockázatviselés kezdőnapjától fogva jogosult a biztosítási szolgáltatásokra.
2. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, az aktuális kockázatviselési időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti.
3. A biztosítás rendszeres, havi díjfizetési gyakoriságú, melynek megtérítésére a Szerződőn keresztül a Biztosított köteles. A biztosítás díja a kockázatviselés kezdetének napján, majd ezt követően havonta esedékes. A Szerződő az általa megfizetett havi biztosítási díjnak a Biztosítottra jutó részét áthárítja a Biztosítottra. Az áthárításra kerülő díjrészt a Szerződő havonta a hónap utolsó napján egy időben terheli be a Biztosított folyószámláján.
4. Abban az esetben, ha a Biztosított 60 napot meghaladó késedelembe esik a Szerződő által előírt biztosítási díj megfizetésével, a biztosítási fedezet automatikusan megszűnik.
5. A Biztosító a Szerződővel kötött megállapodása alapján jogosult a biztosítási díj módosítására indokolt környezeti változások (pl. költséginfláció, kárhányad) miatt, amely az egyes, már fedezettel rendelkező Biztosítottra a folyó Kockázatviselési időszak alatt sorra következő szeptember 1-jétől lesz hatályos. A díjmódosításról a Biztosító a Szerződő útján legalább 30 nappal számlakivonatban a számlakivonat kiküldésének módja szerint előzetesen értesíti a Biztosítottat, és a Biztosított, amennyiben nem fogadja el a díjmódosítást, jogosult a csatlakozási nyilatkozatát a díjmódosítás kezdő időpontjára visszavonni. A Bank ezen felül a díjmódosításról a weboldalán hirdetményt is tesz közzé a hatálybalépést 60 nappal megelőzően.
6. Amennyiben a Biztosított az értesítés alapján nem vonja vissza a csatlakozási nyilatkozatát, a Szerződő a 3. pont szerint a díjemelés hatálybalépését követő díjfizetési időszakban a módosított összegű biztosítási díjat fizeti meg a Biztosítóknak, és a hó utolsó napján ezt az összeget terheli a Biztosított folyószámlájára.
7. Ha a biztosítási szerződés adott Biztosított vonatkozásában fennálló hatálya alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a biztosítási szerződés ezen adott Biztosított vonatkozásában – a Biztosító erre vonatkozó külön írásbeli értesítése nélkül – az I.9. pontban meghatározott napon megszűnik.
8. A biztosítási szerződés érdekmúlás miatti megszűnése esetén a Biztosító az addig a napig járó díj megfizetését követelheti, amikor kockázatviselése véget ért. Ha az időarányos díjnál több díjat fizettek be, a Biztosító a Szerződőn keresztül a díjtöbbletet köteles visszatéríteni.
9. A Biztosító jogosult az Erste Védelem Kisállat-biztosítás módozatait megváltoztatni, vagy megszüntetni. Amennyiben valamely módozat megszűnik, a Biztosító a megszűnésről a Biztosítottat a folyó kockázatviselési időszak lejárta előtt legalább 30 nappal korábban írásban a Szerződő útján tájékoztatja.
10. A Biztosított az Erste Védelem Kisállat-biztosítás módozat váltását a következő kockázatviselési időszak kezdete előtt legalább 30 nappal korábban kezdeményezheti, ebben az esetben a módozat váltás a következő

kockázatviseléstől lép hatályba, de csak azzal a kitételrel, hogy a módozat váltás időpontját megelőzően már folyamatban lévő kezelés költségét a Biztosító a biztosítási esemény felmerülésének pillanatában érvényes módozat szerinti biztosítási összegek szerint téríti.

III. A Biztosított közlési és változásbejelentési kötelezettsége

1. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtételekor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert vagy ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosító írásban kérdéseket tett fel, és köteles ezek változását jelezni a kockázatviselés tartama alatt, a változástól számított 15 napon belül.
2. A Biztosított nem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet elmulasztott a Biztosítóval közölni, vagy neki bejelenteni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre, illetőleg bejelentésre köteles lett volna.
3. Ha a Biztosító csak a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat megtétele után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, akkor az adott Biztosított vonatkozásában a csatlakozási nyilatkozat megtételével létrejött biztosítási jogviszonyt 30 napra írásban felmondhatja.
4. A Biztosított köteles kutyájának (kutyáinak), macskájának (macskáinak) évente (az előző oltástól számított 365 napon belül) állatorvossal védőoltást beadatni az alábbiak szerint:

Kutya esetében:

- a) szopornyica, Rubarth-kór (kutyák fertőző májgyulladás) parvovirozis és leptospirosis
- b) továbbá védőoltást beadatni veszettség ellen, és
- c) kutyáját (kutyáit) gyógyszerkészítménnyel legalább a veszettség elleni oltáskor féregteleníteni.

Macska esetében:

- a) rhinotracheitis (herpeszvírus okozta légcsőgyulladás), pánleukopenia és calicivírusos nátha és macskaleucosis ellen
- b) macskáját (macskáit) gyógyszerkészítménnyel legalább egy alkalommal féregteleníteni.

A védőoltások beadását és a féregtelenítés elvégzését a beavatkozást végző állatorvos saját kezű aláírásával és kamarai bélyegzőjével igazolja, melyet a kisállat egészségügyi könyvbe is felvezet.

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosított kötelezettsége, hogy az állatorvos által beadott oltások és elvégzett féregtelenítés tényét igazoló kisállat egészségügyi könyv másolatát is beküldje a Biztosítóhoz. Amennyiben a Biztosított az előzőekben leírt kötelezettségének nem tesz eleget, a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól.

IV. Általános bejelentési szabályok a biztosítási esemény bekövetkezése esetében

1. Biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül értesíteni a Biztosítót a Biztosító közreműködője által működtetett asszisztencia-központon keresztül a következő, 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: **+36 1 465 3655**, vagy a karrendezes@europ-assistance.hu e-mail címen, illetve a Biztosító által rendelkezésre bocsátott csatornákon keresztül .

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.

2. A Biztosított a kockázatviselés fennállásnak igazolásához és a biztosítási szolgáltatás megszervezéséhez szükséges alábbi adatokat köteles megadni az asszisztencia-központnak:
 - telefonos elérhetőség,
 - természetes személyazonosító adatok,

- az egyes Különös biztosítási feltételekben nevesített egyéb, a bekövetkezett biztosítási esemény alapján szükségesnek ítélt adatok.
3. A Biztosított 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 köteles – az ehhez szükséges – rendelkezésére álló dokumentumokat a Biztosító rendelkezésére bocsátani.
 4. A számlával igazolt költségek megtérítése a fedezet, jogalap és összegszerűség megállapításához szükséges dokumentumoknak az asszisztencia-központhoz történő benyújtása utáni 15 napon belül esedékes. Az asszisztencia-központ címe: Europ Assistance Magyarország Kft., 1132 Budapest, Váci út 36–38.
 5. A Biztosított köteles a tőle elvárható módon a kárt enyhíteni. A felek megállapodhatnak a Biztosított kárenyhítéssel kapcsolatos teendőkben az asszisztencia-központ által tett javaslatok formájában.

V. Szankciós klauzula

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 Amerikai Egyesült 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.

VI. Mentesülés

1. A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen
 - a) a Biztosított, illetőleg a Szerződő;
 - b) a Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó,
 - c) a Biztosított jogi személy üzletvezetésre jogosult tagja vagy a biztosított tevékenység folytatásához (ideértve a biztosított állat használatával összefüggő tevékenységet is) közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó munkakört betöltő alkalmazottja, tagja vagy megbízottja; vagy
 - c) a Biztosított jogi személy vezető tisztségviselője, cégvezetője, vezető beosztású személye (pl. osztályvezető, csoportvezető, részlegvezető) vagy a biztosított tevékenység folytatásában közreműködő tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

VII. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje a biztosítási esemény vagy egyébként a követelésre okot adó esemény bekövetkezésétől számított egy év.

VIII. Alkalmazandó jog, vitarendezés

A csoportos biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Jelen szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetéssel kell rendezni. Amennyiben ezek eredményre nem vezetnének, a Felek a Polgári perrendtartás szerinti bírósághoz fordulnak, továbbá a Biztosított rendelkezésére állnak a panaszkezelési tájékoztatóban meghatározott jogorvoslati fórumok.

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

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

- a Szerződő vagy a Biztosító magyarországi címére megküldött és aláírt postai levél,
- a Szerződő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett elektronikus levelezési címre megküldött, szkennelt és aláírással ellátott okirat,
- a Szerződő vagy a Biztosító székhelyén személyesen vagy más által leadott, aláírt okirat,
- a Szerződő vagy a Biztosító által megjelölt és közzétett telefonszámon megtett nyilatkozat,
- a Biztosító által a Biztosított által megadott e-mail címre vagy egyéb értesítési címre küldött e-mailbe vagy egyéb írásbeli dokumentumba foglalt üzenet. A Biztosító és a Szerződő által küldött nyilatkozat aláírás és pecsét nélkül is érvényes.
- A Szerződő George alkalmazásának Biztosított által használt fiókjának Digitális Tárhelyén elhelyezett üzenet.

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

2. A biztosítási esemény bejelentésére és határidejére vonatkozó rendelkezéseket az Általános szerződési feltételek és a Különös biztosítási feltételek tartalmazzák.

3. A jognyilatkozat csak akkor hatályos, ha az a Biztosító valamelyik szervezeti egységének tudomására jut.

4. A szerződő Felek a biztosítási szerződés felmondását tartalmazó nyilatkozatukat írásban kötelesek megtenni. Írásban megtett nyilatkozatnak tekinthető a nyilatkozó személy részéről aláírt azon nyilatkozat is, melyet postai úton vagy elektronikus úton továbbított szkennelt okirat formájában továbbítanak a Felek által megadott elérhetőségekre. A Biztosított részére e-mail abban az esetben küldhető, ha hozzájárult az e-mailben történő kommunikációhoz, és az erre szolgáló e-mail címet megjelölte a csatlakozás során vagy azt követően.

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

5. Amennyiben a Biztosított a Biztosítóval, Szerződővel való kapcsolattartás során az e-mailben történő kapcsolattartást választotta, a Biztosított részére minden tájékoztató anyag, díjfizetési emlékeztető, szerződésmódosítási értesítés is e-mailben kerül kiküldésre. Az e-mailben küldött értesítés az elküldés napján tekintendő közöltnek a Biztosítottal.

KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** Biztosító a jelen Különös Szerződési Feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Különös Szerződési Feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **Erste Védelem Kisállat-biztosítás** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

A Különös Szerződési Feltételekben eltérően nem szabályozott esetekben az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók

1. Biztosítási esemény

Jelen feltételek alapján a biztosító kötelezettséget vállal, a biztosítási szerződés hatálya alatt bekövetkező alábbi eseményekre:

- 1.1. a Biztosított vagy a Biztosítottal azonos lakcímen élő, közvetlen családtagjai tulajdonában lévő kutya vagy macska (a továbbiakban: kisállat, állat) jelen feltételek szerinti **betegsége, balesete és baleset miatti elhullása** esetén a szolgáltatási táblázat szerinti limitig teljesíti káreseményenkénti szolgáltatásait, de a kifizetés nem haladhatja meg a tényleges kár összegét.

Egy biztosítási eseménynek kell tekinteni:

- a kisállatnak az egy konkrét betegségből származó állatorvosi kezeléseit, függetlenül attól, hogy esetleg ezeket eltérő helyen és/vagy időben végezték,
- a kisállatnak az egy konkrét betegségből származó állatorvosi kezeléseit, függetlenül attól, hogy az állatorvosi kezelések a betegségből közvetlenül vagy közvetetten következnek (ilyenek például a konkrét betegség szövődményei miatti kezelések, illetve a hibás állatorvosi kezelés miatt szükségessé vált újabb kezelések,
- a betegségek kiújulásából származó állatorvosi kezeléseket, függetlenül attól, hogy a kisállatot korábban gyógyultnak nyilvánították.

Az állatorvosi kezelés csak akkor minősül biztosítási eseménynek, ha

- államilag elismert állatorvosi végzettséggel és érvényes működési engedéllyel rendelkező személy, vagy ilyen tevékenység végzésére érvényes működési engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltató intézmény végzi,
- olyan a feltételben definiált baleset vagy betegség következménye, amely a biztosítási szerződés hatálya alatt, a Biztosító kockázatviselésének hatálya alatt történt, illetve kezdődött.

- 1.2. A Biztosított, vagy a Biztosítottal azonos lakcímen élő, közvetlen családtagjai tulajdonában lévő biztosított kisállat tevékenységének, magatartásának következtében Magyarország területén okozott személyi sérüléssel és tárgyrongálási károk, valamint a személyi sérüléssel okozati összefüggésben álló sérelemdíj, amelyek következtében vagy amelyekért a Biztosítottat Polgári Törvénykönyv szabályai szerint **kártérítési felelősség** terheli.

Egy biztosítási eseménynek kell tekinteni:

- a kisállatnak egy konkrét időpontban és helyszínen elkövetett tevékenységével okozati összefüggésben keletkezett károkat,
- azokat a károkat, amelyek függetlenül attól, hogy ezek a károk eltérő időpontban és helyen következtek-e be, de azok mindegyikét a kisállat azonos indokból származó magatartása idézte elő.

1.3. A biztosítási eseményhez kapcsolódó definíciók

1.3.1. **Baleset** A biztosítás szempontjából balesetnek minősül minden olyan hirtelen fellépő, közvetlenül, kívülről ható, előre nem látható esemény (kivülről ható mechanikai erő és áramütés), amely a biztosított állat állatorvosi (vagy állat-egészségügyi szolgáltató intézményben végzett) kezelését teszi szükségessé. Más állat okozta sérülés kifejezetten nem minősül balesetnek.

1.3.2. **Betegség** A biztosítás szempontjából betegséggel minősül minden olyan kórokozók (baktériumok, gombák, paraziták, vírusok és subvirális kórokozók) által okozott fertőző megbetegedés, továbbá a nem fertőző szervi betegségek, amelyek a biztosított állat állatorvosi (vagy állat egészségügyi szolgáltató intézményben végzett) kezelését teszik szükségessé.

1.3.3. **Baleset miatti elhullás** Biztosítási esemény az a baleset, amelynek következtében a biztosított állat a balesetét követő 30 napon belül elhullik.

1.3.4. **Állatorvosi kezelési költség** A jelen biztosítás szempontjából állatorvosi kezelési költség alatt értendő

- a biztosított állat baleset vagy betegség miatti gyógykezelésével összefüggő állatorvosi munkadíj,
- a balesettel vagy betegséggel összefüggésben szükségessé váló laboratóriumi és képalkotó vizsgálatok díja,
- a biztosított állat gyógykezelésével összefüggő műtét során az állat szervezetébe kerülő implantátum ára,
- valamint a biztosított állatot kezelő állatorvos által az állatnak közvetlenül beadott diagnosztikusok és gyógyszerkészítmények ára.

- az állat állatorvos által végzett eutanáziájának (végleges elaltatásának) költségei, a kisállat megszüntethetetlen, vagy csak hosszú időtartamú kezeléssel megszüntethető szenvedése esetében

A biztosító nem téríti meg azoknak a gyógyszerkészítményeknek az árát, amelyeket nem a biztosított állatot kezelő állatorvos vagy nem a biztosítási eseménnyel közvetlen összefüggésben ad be az állatnak.

A jelen biztosítás szempontjából nem tartoznak az állatorvosi kezelési költségek körébe az alternatív gyógyászati módszerek (pl. mágnesterápia, lézer, terápia, akupunktúra, fizioterápia, gyógytorna, stb.) alkalmazásával összefüggő költségek, még akkor sem, ha azokat szakképzett állatorvos nyújtja.

1.3.5. Felelősség A felelősségbiztosítási fedezet alapján a Biztosított követelheti, hogy a Biztosító a szerződésben megállapított korlátok között mentesítse őt olyan kár és sérelemdíj megtérítése alól, amelyért a magyar jog szabályai szerint felelős (felróhatóság terheli), mint a kisállat, gondozója, tulajdonosa.

1.3.6. Biztosítási csomag: A Különös Szerződési Feltételekben felsorolt biztosítási eseményekre csomagszerűen köthető biztosítási szerződés. A választható csomagokat a Különös Szerződési Feltételek 2.2. pontja tartalmazza. A csomagok közötti különbséget a növekvő szolgáltatás és az ezzel arányosan növekedő díj jellemzi.

2. Biztosító szolgáltatása

2.1. Információs asszisztencia

A Biztosító Közreműködője élő hangos, 24 órás telefonos információs és segítségnyújtási asszisztenciaszolgáltatást működtet a +36 1 465 3655. telefonszámon. Az asszisztencia szolgáltatás keretében információ:

- állatorvosi rendelőről, ügyeletről és gyógyszerházakról,
- kegyeleti szolgáltatásról - hamvasztás és urna elhelyezés,
- állat panziókról,
- állat szitter lehetőségekről.

2.2. Kártérítési szolgáltatási táblázat

KUTYA	MINI CSOMAG	MAXI CSOMAG	MINI CSOMAG	MAXI CSOMAG
Biztosítási fedezet	Biztosítási összeg eseményenként		Biztosítási szolgáltatás felső határa	
Baleset (műtéti és nem műtéti beavatkozás)	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény	Maximum 2 biztosítási esemény kockázatviselési időszakonként	
Betegség (műtéti és nem műtéti beavatkozás)	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény		
Baleset miatti elhullás	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény		
Kártérítési felelősség	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény	Maximum 1 biztosítási esemény kockázatviselési időszakonként	
Levonásos önrész	10%, de minimum 10.000 Ft	10%, de minimum 10.000 Ft		

MACSKA	MINI CSOMAG	MAXI CSOMAG	MINI CSOMAG	MAXI CSOMAG
Biztosítási fedezet	Biztosítási összeg eseményenként		Biztosítási szolgáltatás felső határa	
Baleset (műtéti és nem műtéti beavatkozás)	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény	Maximum 2 biztosítási esemény kockázatviselési időszakonként	
Betegség (műtéti és nem műtéti beavatkozás)	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény		
Baleset miatti elhullás	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény		
Kártérítési felelősség	100.000 Ft /biztosítási esemény	250.000 Ft /biztosítási esemény	Maximum 1 biztosítási esemény kockázatviselési időszakonként	
Levonásos önrész	10%, de minimum 10.000 Ft	10%, de minimum 10.000 Ft		

A Biztosító baleset vagy betegség biztosítási esemény bekövetkezése esetében a szükséges és ténylegesen felmerült állatorvosi kezelési költséget téríti meg, a jelen pontban foglalt limitösszeg mértékéig.

A Biztosító olyan esemény bekövetkezése esetében, amelyben a Biztosítottat kártérítési felelősség terheli, megfizeti a Biztosítottat terhelő kártérítés vagy sérelemdíj összegét, legfeljebb a jelen pontban foglalt limitösszeg mértékéig.

- 2.3. **A biztosító szolgáltatásának korlátozása: A biztosító kockázatviselési időszakonként, mindösszesen betegség/balesetre szóló szolgáltatásnál legfeljebb két biztosítási eseményre, továbbá egy felelősségi eseményre, biztosítási eseményenként pedig a táblázat szerinti káronként teljesítendő összeget téríti meg, az önrész levonása után.** Az önrész mértéke a Mini csomag esetén 10 %, de minimum 10.000,- Ft, a Maxi csomag esetén 10%, de minimum 10.000,- Ft. A biztosítás a szerződésben feltüntetett mértékű levonásos önrészesedés azt jelenti, hogy a Biztosító biztosítási eseményenként az önrészesedés alatti károkat nem téríti meg, az önrészesedés összegét meghaladó károkat pedig az önrész levonásával fizeti ki.
- 2.4. Amennyiben a Biztosított állatot ért valamely baleset miatt biztosítási szolgáltatás teljesítése válik esedékessé vagy a biztosítási szolgáltatás teljesítése megtörtént és később ugyanezen balesetből eredően az állat elhullik, a biztosító elsősorban az állatorvosi kezelési költséget fizeti meg és amennyiben a baleset miatti elhullásra megállapítható biztosítási összeg magasabb, mint az állatorvosi kezelési költség, akkor másodsorban a kettő összeg közötti különbözetet fizeti meg.
- 2.5. Amennyiben bármely állatorvosi szolgáltatás értéke több mint 10%-kal eltér a Magyar Állatorvosi Kamara ajánlásában meghatározott díjtételektől, akkor a Biztosító a számlán szereplő összeg helyett a Kamara által ajánlott összeget téríti.

3. Kárrendezési szabályok

A Biztosított tudomásul veszi, hogy a kárbejelentés során meg kell adnia a biztosított kisállatba ültetett mikrochip egyedi azonosító számsorát, mely a kisállat egészségügyi könyvében (oltási könyv) is feltüntetésre került, illetve a kisállat egészségügyi könyv egyedi sorszámát.

A Biztosító a kárrendezéskor megadott elektronikus azonosítóhoz tartozó kisállatnak az elektronikus állatazonosító rendszer adatbázisában megadott tulajdonosának nevét és címét, továbbá a rendszer által kezelt kisállat adatait az adatbázis kezelője útján ellenőrzi.

Az Általános Szerződési Feltételek IV. pontjában meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító közreműködője részére az alábbi iratokat megküldeni:

3.1. A **baleset vagy betegség** miatti gyógykezelés biztosítási esemény kárbejelentéséhez csatolni szükséges:

3.1.1. a biztosított állat kezelését végző, a Magyar Állatorvosi Kamara (MÁOK) által kiadott állat-egészségügyi szolgáltatói engedéllyel (praxis engedély) rendelkező állatorvos vagy állat-egészségügyiszolgáltató által kiállított számlát és kórlapot, utóbbinak tartalmaznia kell a következőket:

- a tulajdonos neve, a lakcímkártyán található állandó címe,
- a betegséggel összefüggő kórelőzményt (anamnézis),
- a klinikai tüneteket, a betegség megnevezését (diagnózis),
- az elvégzett műtétek leírását, a gyógykezeléseket és gyógyszer-adagokat (terápia), azoknak időpontját,
- a biztosított állat azonosítására szolgáló adatokat (faj, fajta, neve, születési dátuma, mikrochipes azonosító adatok).

3.1.2. az állat védőoltásait igazoló iratot (a kisállat egészségügyi könyv olvasható másolatát), különös tekintettel a kisállatra vonatkozó adatokat, a kisállat egészségügyi könyv egyedi sorszámát, és a védőoltások, veszetség elleni oltások, és a féregtelenítés tényét igazoló oldalakra.

3.1.3. a Biztosított lakcímkártyájának a másolatát.

A kezelőorvos által kiállított számlán a kisállat tulajdonosának neve és a Biztosított lakcímkártyájával megegyező állandó lakcímnak kell szerepelnie, ellenkező esetben a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól.

3.2. A baleset miatti elhullás biztosítási esemény bekövetkezésekor csatolni szükséges:

3.2.1. az állatorvos által kiadott igazolást a következő adatokkal:

- a tulajdonos neve, a lakcímkártyán található állandó címe,
- megállapítás, hogy a biztosított állat baleset következtében hullott el,
- a baleset bekövetkezéne és az állat elhullásának dátuma,
- a biztosított állat azonosítására szolgáló adatokat (faj, fajta, neve, születési dátuma, mikrochipes azonosító adatok).

3.2.2. a kisállat egészségügyi könyv olvasható másolatát, különös tekintettel a kisállatra vonatkozó adatokat és a kisállat egészségügyi könyv egyedi sorszámát tartalmazó oldalakra.

3.2.3. a Biztosított lakcímkártyájának a másolatát.

A kezelőorvos által kiállított számlán a kisállat tulajdonosának neve és a Biztosított lakcímkártyájával megegyező állandó lakcímnak kell szerepelnie, ellenkező esetben a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól.

3.3. **Felelősségi kár** esetén a Biztosító teljesítésének feltétele az alábbi iratok bemutatása:

- a kisállat védőoltásait igazoló irat (Kisállat egészségügyi könyv) másolata, különös tekintettel a kisállatra vonatkozó adatokat és a kisállat egészségügyi könyv egyedi sorszámát tartalmazó oldalakra.
- károsult(ak) neve, lakcíme (székhelye),
- a kár mértéke, bekövetkezésének helye, időpontja,
- káresemény részletes leírása,
- a Biztosított
- a Biztosított felelősségének elismerése vagy elutasítására vonatkozó nyilatkozatát, részletes indoklással ellátva.

A Biztosító teljesítéséhez az alábbi iratok bemutatását kérheti:

- bírósági ítélet/határozat,
- rendőrségi jegyzőkönyv

- minden olyan okirat, amely a biztosítási esemény bekövetkezését bizonyítja, illetve a kár összegének elbírálásához szükséges adatokat igazolja

A felelősségbiztosítás alapján érvényesítendő kártérítési igény esetében a jogellenességet, a kárt és a kisállat tulajdonosának/gondozójának/ kezelőjének magatartása és a kár közötti okozati összefüggést a károsultnak kell bizonyítania.

4. Kizárások

Jelen különös feltételek szerint nem minősülnek biztosítási eseménynek a mellékletben felsorolt betegségek miatt végzett állatorvosi beavatkozások és a biztosító nem téríti meg az ezzel kapcsolatos költségeket.

4.1. Jelen különös feltételek szerint nem minősülnek biztosítási eseménynek az alábbi állatorvosi kezelések, és nem téríti meg a biztosító az

- amelyet a biztosítási szerződés bármely okból történő megszűnése után végeztek,
- amelyet a kockázatviselés kezdete előtt kezdődött betegséggel, annak kiújulásával, vagy bekövetkezett balesettel kapcsolatban végeztek,
- a betegségeket megelőző (preventív) állatorvosi beavatkozások (pl. védőoltások, külső és belső élősködők elleni kezelések, vitamin-terápia, roborálás) és vizsgálatok költségei,
- az ivartalanítási műtét költségei (kivéve, ha az ivartalanítási műtét elvégzése betegség gyógykezelése miatt válik közvetlenül indokolttá),
- a kozmetikai jellegű beavatkozások, műtétek (pl. fül- és farokvágás, fogtisztítás, fogkő eltávolítása és fogpótlás, karmok vágása és eltávolítása, fültisztítás, az ún. búzmirigy tisztítása és kiürítése) költségei,
- az öröklődő betegségek és állapotok (pl. köldöksérv, rejtett here) miatt, illetve az örökletes (genetikai) terheltségekre visszavezethető balesetek miatt szükségessé váló állatorvosi beavatkozások, műtétek költségei,
- a szervátültetés és a szervátültetéshez kapcsolódó kezelések,
- az állat viselkedési problémájával, annak kezelésével, valamint az állat képzésével kapcsolatos kezelések,
- az állat túlsúlyának és az abból származó betegségeinek kezelése, kivéve, ha a túlsúlyos állapot maga is egy diagnosztizált betegség következménye,
- a bejelentési kötelezettség alá eső betegségekkel – például a veszettség – összefüggő költségek,

Ha a kár valószínűsíthetően, az eset körülményeiből adódóan, a fentiekben felsorolt egy vagy több okból következett be, úgy az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a kár a fenti okokból következett be. A vélelem megdöntése a Biztosítót terheli.

Nem téríti meg a Biztosító

- az állatorvos kiszállásának költségét, kivéve, ha az állatorvos igazolja, hogy az állat állat-egészségügyi szolgáltató intézménybe szállítása súlyosan veszélyeztetné az állat egészségét,
- az állatorvosi kezeléshez kapcsolódó speciális étrend és diéta költségeit (beleértve a diétás vagy gyógytápok etetésének költségeit is),
- az állatorvosi tevékenységek azon költségeit, amely nem képezi a kezelés lényegi részét – ilyen például az állat állatorvoshoz szállításának költsége,
- az állat állatorvos által végzett eutanáziájának (végleges elaltatásának) költségeit, kivéve a kisállat megszüntethetetlen, vagy csak hosszú időtartamú kezeléssel megszüntethető szenvedése esetében,
- a baleset miatti elhullás biztosítási esemény igazolására szolgáló állatorvosi irat kiállításának költségét,
- az állat-egészségügyi szolgáltató intézmény hivatalosan meghirdetett árlistáján szereplő, vagy a Magyar Állatorvosi Kamara által a hatályos törvény alapján közzétett az állatorvosi munkadíjak

felső határára vonatkozó ajánlásban szereplő, az egyes beavatkozásoknál megjelölt díjknál 10 %-nál magasabb költségeket,

- a kisállat tetemének szállításával, temetésével, elhamvasztásával vagy más módon történő kezelésével összefüggő költségeit.
- bírságok, büntetések, illetékek összegei.
- azokat a költségeket, amelyek olyan balesetből vagy betegségből származnak, amelyeket a biztosított, vagy a biztosított által az állat gondozásával megbízott személy szándékolt magatartása vagy súlyos gondatlansága idézett elő.

Nem terjed ki a biztosítás az üzletszerűen folytatott állattenyésztés körében bekövetkező káreseményekre.

4.2. Jelen különös feltételek szerint nem minősülnek biztosítási eseménynek, és nem téríti meg a Biztosító azokat a felelősségi károkat,

- ha az kisállat tulajdonosát a keletkezett kár körében felróhatóság nem terheli,
- melyeket a Biztosított, a velük egy háztartásban élő családtagok, valamennyi előbbi személy által alkalmazott személyek, vagy hozzájuk érkező vendégek, valamint a kisállat felügyeletével, kezelésével vagy gondozásával időszakosan vagy tartósan megbízott személyek
 - szándékolt magatartása következtében idézett elő a kisállat közvetlenül vagy közvetetten,
 - súlyos gondatlansága következtében okozott a kisállat,
 - az állattartási előírásokat megszegve közvetve vagy közvetetten ezen okból keletkeztek,
 - birtokában, használatában lévő tárgyaknak vagy azon tárgyaknak, amelyek őrzésével meg vannak bízva, és a kisállat ezeknek a tárgyaknak a megrongálásával okozott,
 - elszenvedett személyi sérülései, amelyeket kisállat okozott.
- amelyet a kisállat gépjárműben vagy segédmotoros kerékpárban úgy okozott, hogy a károkozó kisállat nem került fizikai kapcsolatba a gépjárművel, ill. a segédmotoros kerékpárral,
- amelyet a kisállat az ürülékével, vizeletével, hányadékával, vagy egyéb testvadásékával okozott,
- amelyek azon okból keletkeztek, hogy a kisállat viadalon vett részt,
- amelyek a kisállat állatterelési tevékenysége közben keletkeztek,
- amelyek személysérülés miatt keletkeztek, és amelyeket olyan kisállat okozott, amelyet 365 napon belül nem oltottak be veszettség megbetegedés ellen.
- Amelyet az alábbi kutya fajták, illetve keverékei okoznak:
Akita
Argentin dog
Bullterrier
Cane corso
Farkas hybrid
Fila brasileiro
Kanári szigetek kutya
Pit bullterrier
Staffordshire terrier
Tosa

Továbbá a felelősségbiztosítási szerződés alapján nem teljesíthetők a biztosítási esemény által okozott tárgyrongálási károkkal összefüggő sérelemdíjként érvényesített igények, illetve a károsodott vagyontárgy javítása/helyreállítása után fennmaradó esetleges értékcsökkenés és elmaradt haszon.

5. Mentésülés

A jelen biztosítás szempontjából súlyos gondatlanságnak minősül, így a biztosító mentesülésére ad alapot különösen:

- az állat kínzása,
- az állat gondozásának elhanyagolása,
- baleset vagy megbetegedés esetén az állatorvos értesítésének elmulasztása,

- az állatorvos által előírt, illetve ajánlott kezelés elmulasztása, az előírástól eltérő alkalmazása,
- az állat szükséges védőoltásai, illetve külső és belső élősködők elleni gyógyszerkészítmény ismételt évenkénti beadatásának elmulasztása. (Védőoltások kutya esetében: veszettség, szopornyica, Rubarth-kór (kutyák fertőző májgyulladás), leptospirosis, parvovirozis ellen. Védőoltások macska esetében: rhinotracheitis (herpeszvírus okozta légcsőgyulladás), panleukopenia és calicivírusos nátha ellen.).
- a mindenkor hatályos állat-egészségügyi vagy állatvédelmi jogszabályok megszegése.

Jelen biztosítás szempontjából a kisállat betegsége és a kártérítési felelősség esetén a Biztosító mentesülésére ad alapot:

- a Biztosított állat microchipes regisztrálása a Magyar Állatorvosi Kamara által működtetett elektronikus adatbázisban a Biztosított kisállat tulajdonosának neve alatt a várakozási idő utolsó napjáig nem történt meg,
- az állatorvos által beadott oltások és elvégzett féregtelenítés tényét igazoló kisállat egészségügyi könyv másolat beküldésének elmulasztása,
- a kisállat egészségügyi könyv egyedi sorszáma alapján a kiskönyv adatai és az elektronikus állatazonosító rendszer adatbázisában szereplő adatok közötti eltérése esetén.

Jelen biztosítás szempontjából a kisállat balesete és baleset miatti elhullása esetén a Biztosító mentesülésére ad alapot:

- a Biztosított állat microchipes regisztrálása a Magyar Állatorvosi Kamara által működtetett elektronikus adatbázisban a Biztosított kisállat tulajdonosának neve alatt a várakozási idő utolsó napjáig nem történt meg,
- a kisállat egészségügyi könyv egyedi sorszáma alapján a kiskönyv adatai és az elektronikus állatazonosító rendszer adatbázisában szereplő adatok közötti eltérése esetén.

MELLÉKLET AZ ERSTE VÉDELEM KISÁLLAT - BIZTOSÍTÁSHOZ- FAJTA SPECIFIKUS KIZÁRÁSOK

A biztosítási védelem alól kizárt fajtadispozíciós megbetegedések, örökletes terheltségek és állapotok
(a felsorolás az adott fajtára és annak keresztezései is vonatkozik)

1. KUTYÁK

- **Affenpinscher** (majom-pincsi) cardiomyopathia
- **Afgán agár** Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), leucodystrophia, narcolepsia, csípőízületi diszplázia
- **Afrikai oroszlánkutya** (Rhodesian Ridgeback) degeneratív gerincvelőbántalom, megemelkedett izomtónus, csípőízületi diszplázia
- **Airdale terrier** narcolepsia, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Akita** Von Willebrand betegség, Uveo-dermatológiai szindróma, fia- talkori polyarthritus, cataracta, entropium, glaucoma, microphthalmia, PRA, retina dysplasia, csípőízületi diszplázia
- **Amerikai eszkimókutya** narcolepsia, cink-függő dermatosis, cink-felszívódási zavarok
- **Amerikai staffordshire terrier** csípőízületi diszplázia
- **Amerikai rókakopó** amyloidosis
- **Angol agár** lupoid onychopathy, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Angol bulldog** urát húgykövesség, xantin-húgykövesség, a húgy- cső előesése, arteria pulmonalis-stenosis, kamrai sövénydefektus
- **Angol masztiff** csípőízületi diszplázia
- **Angol véreb (Bloodhound)** spinális izomatropia (SMN)
- **Ausztrál juhászkutya** pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Angol springer spániel** ismétlődő pitvari leállás, narcolepsia, fehérjevesztéses enteropathia (PLE), Rage-szindróma, Woolly-szindróma
- **Argentín dog** csípőízületi diszplázia
- **Ausztrál pásztorkutya** dermatomyositis, szemlencse-luxáció
- **Basenji** Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), intestinalis nyirokértágulat, immunproliferatív bélbetegség
- **Basset hound** Basset Hound thrombopathia, összetett immuno- deficiencia, dermatomyositis

- **Beagle** Beagle pain syndrome, réztárolási betegség, rézfüggő májbetegség (Wilson-kór), hyperlipidaemia, hyperlipoproteinaemia, hyperammoniaemia, szemlencse-luxáció, narcolepsia, reszketőkór (tremor, shaker), kamrai sövénydefektus, arteria pulmonalis-stenosis
- **Beauce-i juhászkutya** (Beauceron) dermatomyositis
- **Bedlington terrier** réztárolási betegség, réz-függő májbetegség (Wilson-kór)
- **Belga malinois** myositis
- **Belga juhászkutya** (Tervueren) pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Bernáthegyi kutya** narcolepsia, csípőízületi diszplázia
- **Bichon Frisé** reszketőkór (tremor, shaker)
- **Bobtail (óangol juhászkutya)** szív-pitvari sövénydefektus, degeneratív gerincvelőbántalom
- **Bordeaux-i dog** csípőízületi diszplázia
- **Border Collie** szemlencse-luxáció, canine cyclic neutropenia (gray collie syndrome), pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Border Terrier** cranio-mandibuláris osteopathia, ismétlődő pitvari leállás
- **Boston Terrier** lokális calcinosis (calcinosis circumscripta), cranio-mandibuláris osteopathia,
- **Boxer** aorta-stenosis, szív-pitvari sövénydefektus, szív-ritmuszavar, lokális calcinosis (calcinosis circumscripta), cardiomyopathia, histiocitás fekélyes vastagbélgyulladás, lupoid onychopathy, noduláris dermatofibrosis, szfingomielin lipidosis (Niemann-Pick-betegség)
- **Brie-i juhászkutya** (Briard) hyperlipidaemia, állandó éjszakai vakság
- **Breton vizsla (Brittany spaniel)** kisagyi degeneráció, hyperlipidaemia, a felkarcsont condylusának hiányos csontosodása, szemlencse-luxáció, spinális izomatrophia (SMN)
- **Bullmasztiff** csípőízületi diszplázia
- **Bullterrier** Policisztás vesebetegség, örökletes veseelfajulás, szemlencse-luxatio, aorta billentyű stenosis, mitrális billentyű diszplázia, cink-felszívódási zavarok
- **Cairn terrier** cranio-mandibuláris osteopathia, szemlencse-luxáció, A-vitamin függő dermatosis
- **Cavalier King Charles spániel** a mitrális szívbillentyű ödémás degenerációja, xantin-húgykőesség
- **Csau-csau (Chow Chow)** entropium, ectropium, hypothyreoidizmus, vese diszplázia
- **Chesapeake Bay retriever** degeneratív gerincvelőbántalom
- **Cocker spániel (amerikai és angol)** ciklikus hematopoiesis (ciklikus neutropénia), a felkarcsont condylusának hiányos csontosodása, szemlencse-luxáció, narcolepsia, proliferatív episcleritis,

faggyúmirigy-gyulladás, seborrhoea, A-vitamin függő dermatosis, Sinus-csomó betegség (sick sinus syndrome), bradycardia, ductus arteriosus (Botalli) persistens, réztárolási betegség, réz-függő májbetegség (Wilson-kór)

- **Dalmata** urát húgykövesség, szőrtüsző-gyulladás (Bronzing syndroma), görcsös izomösszehúzóadás, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Dandie Dinmont terrier** szemlencse-luxáció
- **Dobermann** cardiomyopathia, Dancing dobermann disease (DDD), Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), Lupoid onychopathy, narcolepsia, jobb aortaív perzisztenciája, B12-vitamin felszívódási zavara
- **Drótszőrű foxterrier** leucodystrophia (progresszív ataxia), szemlencse-luxáció, nyelőcsőtágulat, megaesophagus, Fallot-tetralógia, golyva
- **Drótszőrű griffon** narcolepsia
- **Flandriai pásztorkutya** (Bouvier des Flandres) myopathia
- **Fox terrier** szemlencse-luxáció, nyelőcsőtágulat, megaesophagus, Fallot-tetralógia
- **Francia bulldog** histiocitás fekélyes vastagbélgyulladás
- **Golden retriever** degeneratív gerincvelőbántalom, noduláris dermatofibrosis, proliferatív episcleritis, aortastenosis, csípőízületi diszplázia, hyperammoniaemia
- **Ír farkaskutya** csípőízületi diszplázia
- **Ír szetter** degeneratív gerincvelőbántalom, glutén-függő bélbetegség, jobb aortaív perzisztenciája, lupoid onychopathy, narcolepsia
- **Jack Russel terrier** szemlencse-luxáció, progresszív ataxia
- **Kanári-szigeteki kutya** csípőízületi diszplázia, entropium, ectropium Kaukázusi juhászkutya csípőízületi diszplázia
- **Kelpie pannus** (szuperficiális szaruhártya-gyulladás)
- **Kerry blue Terrier** cranio-mandibuláris osteopathia, spinális izomatrophia (SMN), degeneratív gerincvelőbántalom, „spiculis”
- **Kis angol terrier (Toy terrier)** szemlencse-luxáció
- **Kínai harcikutya (Shar-Pei)** amyloidosis (Shar-Pei láz), szemlencse-luxáció, synovitis, mucinosis
- **Korzikai kutya** csípőízületi diszplázia
- **Közép-ázsiai juhászkutya** csípőízületi diszplázia
- **Kuvasz** dermatomyositis

- **Labrador retriever** degeneratív gerincvelőbántalom, mozgás kiváltotta collapsus (EIC), Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), myopathia, narcolepsia, A-vitamin függő dermatosis, csípőízületi diszplázia
- **Malamut** PRA, cataracta, entropium, chondrodysplasia, polyneuropathia, cink-felszívódási zavarok
- **Mallorcai masztiff** csípőízületi diszplázia
- **Máltai selyemszőrű kutya** nekrotizáló meningoencephalitis, reszketőkór
- **(Maltese)** (tremor, shaker)
- **Miniatúr Bullterrier** mitralis billentyű diszplázia, policisztás vesebetegség, allergiás dermatitis, cink függő acrodermatosis, cink-felszívódási zavarok
- **Mopsz** necrotizáló meningoencephalitis (mopsz-encephalitis)
- **Német dog** cardiomyopathia, jobb aortaív perzisztenciája
- **Német juhászkutya** lokális calcinosis (calcinosis circumscripta), degeneratív gerincvelőbántalom, dermatomyositis, acanthosis nigricans, exocrine pancreatic insufficiency (EPI), hasnyálmirigy-elégtelenség, lupoid onychopathy, noduláris dermatofibrosis, pannus (szuperficiális szaruhártyagyulladás), aortastenosis, ductus arteriosus (Botalli) persistens, arteria pulmonalis-stenosis, jobb aortaív perzisztenciája, kamrai sövénydefektus, csípőízületi diszplázia
- **Norvég Elkhound** Fanconi-syndroma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), vese eredetű glucosuria
- **Norwich terrier** szemlencse-luxáció, a mozgáskoordináció zavara „Scottie Cramp”
- **Pireneusi hegyikutya** cranio-mandibuláris osteopathia
- **Pireneusi masztiff** csípőízületi diszplázia
- **Pit bullterrier** csípőízületi diszplázia, cataracta
- **Pointer** lupoid dermatosis, pannus (szuperficiális szaruhártyagyulladás), spinális izomatropia (SMN), aorta-stenosis
- **Pomerániai törpespicc** ciklikus hematopoiesis (ciklikus neutropénia)
- **Portugál vízikutya** cardiomyopathia
- **Rókakopó (angol és amerikai)** amyloidosis
- **Rottweiler** a felkarcsont condylusának hiányos csontosodása, lupoid onychopathy, narcolepsia, spinális izomatropia (SMN), polyneuropathia, csípőízületi diszplázia
- **Sarplaninai juhászkutya** urát húgykövesség, csípőízületi diszplázia
- **Schnauzer (óriás)** narcolepsia, arteria pulmonalis-stenosis, B12-vitamin felszívódási zavara

- **Schnauzer (törpe)** Comedo-szindróma, elsődleges hyperlipidaemia, hyperlipoproteinaemia, megaesophagus, izom-dystrophia, Sinus-csomó betegség (sick sinus syndrome), arteria pulmonalisstenosis, Fallot-tetralógia
- **Sealyham Terrier** szemlencse-luxáció, a mozgáskoordináció zavara „Scottie Cramp”
- **Shetlandi juhászkutya (sheltie)** dermatomyositis, Fanconi-szindróma (glucosuria, metabolikus acidosis, aminoaciduria), fekélyes dermatosis, ductus arteriosus (Botalli) persistens
- **Skót juhászkutya (collie)** ciklikus hematopoiesis (ciklikus neutropénia), degeneratív gerincvelőbántalom, dermatomyositis, proliferatív episcleritis, fekélyes dermatosis, ductus arteriosus (Botalli) persistens
- **Skót terrier** cranio-mandibuláris osteopathia, szemlencse-luxáció, vese eredetű glucosuria, a mozgáskoordináció zavara „Scottie Cramp”
- **Skye Terrier** réztárolási betegség, réz-függő májbetegség (Wilson-kór), szemlencse-luxáció
- **Soft-coated wheaten terrier** fehérjevesztéses enteropathia (PLE), fehérjevesztéses vesebetegség (PLN), nyirokértágulat, gyulladós bélbetegség (inflammatory bowel disease, IBD)
- **Spanyol masztiff** csípőízületi diszplázia
- **Staffordshire terrier** L2 hydroxiglutar aciduria, patella luxatio, csípőízületi diszplázia, cataracta, PMPV
- **Sussex spániel** izombetegségek
- **Szamojéd** reszketőkór (tremor, shaker), cink-függő dermatosis, cink-felszívódási zavarok
- **Szibériai husky** degeneratív gerincvelőbántalom, szemlencse-luxáció, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), cink-függő dermatosis, cink-felszívódási zavarok, hypercholesterolaemia, Woollyly-szindróma, kamrai sövénydefektus,
- **Tacskó** acanthosis nigricans, pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), Sinus-csomó betegség (sick sinus syndrome), bradycardia, vasculitis, xantin-húgykőesség, cukorbetegség
- **Thai ridgeback** csípőízületi diszplázia
- **Tibeti masztiff** csípőízületi diszplázia
- **Tibeti terrier** szemlencse-luxáció, éjszakai vakság
- **Törpe foxterrier** szemlencse-luxáció
- **Törpe német pinscher** pannus (szuperficiális szaruhártya-gyulladás), réztárolási betegség, réz-függő májbetegség (Wilson-kór)
- **Uszkár** veleszületett szürkületi vakság (farkasvakság, hemeralopia), állandó éjszakai vakság, narcolepsia, proliferatív episcleritis, ductus arteriosus (Botalli) persistens, Fallot-tetralógia, kamrai sövénydefektus, cukorbetegség (törpe uszkár)

- **Vadkacsavadász retriever** csípőízületi diszplázia
- **Weimari vizsla** lupoid onychopathy
- **Welsh corgi, Pembroke** degeneratív gerincvelőbántalom, derma- tomyositis, narcolepsia
- **Welsh springer spániel** narcolepsia
- **Welsh terrier** szemlencse-luxáció
- **West Highland White terrier** cranio-mandibuláris osteopathia, szemlencse-luxáció, reszketőkór (tremor, shaker), réztárolási betegség, réz-függő májbetegség (Wilson-kór)
- **Yorkshire terrier** melanoderma és alopecia, urát húgykövesség, reszketőkór (tremor, shaker)

2. MACSKÁK

- **Abesszin (szomáli)** amyloidosis, piruvát-kináz elégtelenség miatt kialakuló anaemia (PK)
- **Amerikai rövidszőrű** cardiomyopathia (HCM)
- **Brit rövidszőrű** cardiomyopathia (HCM), policisztás vesebetegség (PKD)
- **Burma** tricuspidalis/mitralis billentyűdysplasia
- **Cornish Rex** izombetegségek
- **Maine Coon** cardiomyopathia (HCM), csípőízületi dysplasia
- **Manx (cymric)** megacolon
- **Perzsa** cardiomyopathia (HCM), immunodeficiencia (Chediak-Higashi szindróma – CHS), policisztás vesebetegség (PKD)
- **Sziámi** amyloidosis, az endocardium fibroesztózisa, ismétlődő pitvari leállás, tricuspidalis/mitralis billentyűdysplasia, gangliosidosis (GM)

Függelék:

A rész Adatkezelési tájékoztató

B rész Panaszkezelési eljárás

A) Adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

Postai címe: 1132 Budapest, Váci út 36–38.

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

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

Általános fogalmak

- 1. Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.
- 2. Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- 3. Különleges adat:** faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.
- 4. Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza. Ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja; a jelen adatkezelési tájékoztatóban Biztosítóként vagy társaságunkként is utalunk az adatkezelőre.
- 5. Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás; közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
- 6. Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- 7. Ügyfél:** a szerződő, a Biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a Biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a Biztosító szolgáltatására jogosult más személy.
- 8. Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- 9. Biztosítási titok:** minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a Biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a Biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a Biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.
Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:
 - a Biztosító ügyfelének személyes adatai;
 - a Biztosított vagyontárgy és annak értéke;
 - a biztosítási összeg;
 - élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
 - a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;

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

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

11. **Szvtv.:** A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

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

13. **Távért tv.:** A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény.

14. **Eker tv.:** Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

15. **GDPR:** AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).

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

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

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

Az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. mint Szerződő csoportos biztosítási szerződést kötött a Biztosítóval, amelyhez Ön mint Biztosított nyilatkozatával csatlakozott, és így jogosulttá vált az Erste Védelem Kisállat-biztosítás keretébe tartozó biztosítási szolgáltatások igénybevételére. A jelen adatkezelési tájékoztató a személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalókat foglalja össze.

I. Az adatkezelő Erste Védelem Kisállat-biztosításhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységének bemutatása, az 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 Biztosított beazonosítása, biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása;
- ii) kockázatvállalás, kockázatelbírálás és kockázatkezelés;
- iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése;
- iv) a Biztosító üzleti érdeke és a biztosítási veszélyközösség megóvása érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása;
- v) adóügyi illetőség megállapítása.

1.2 A Biztosító mint adatkezelő a Biztosított azonosításához szükséges személyes adatokat (név, születési hely, születési idő, anyja neve, lakcím) továbbá a fedezetben levő kisállat azonosításához szükséges adatokat közvetlenül a Szerződőtől kapja meg, illetve a további adatokat a Biztosított maga adja meg telefonon vagy írásban, amikor a biztosítási szerződés alapján igényt kíván érvényesíteni. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

Az adatokat a Biztosító Közreműködője, az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság veszi fel. Az adatok címzettje így részben az Europ Assistance Magyarország Kft., amely a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadhatja a szolgáltatás jogosultságának elbírálása érdekében igénybevett szakértőknek. Ezen szakértők az adatok további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozói, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek. Személyes adatok kezelésére kerül sor a Biztosító és a Szerződő közti csoportos biztosítási szerződés alapján felmerülő biztosítási díj elszámolása során.

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

2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelés és megőrzése

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

3. A Biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

Az adatkezelő a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. 159. § panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében kezeli, és az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Biztosító adatkezelése a Bit. fenti rendelkezésén alapul.

4. 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 szerződésből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási és kártérítési igénybejelentéseket. A biztosítási szolgáltatás teljesítését követően sms-ben a szolgáltatás színvonalára vonatkozó kérdőívet küld ki a Biztosított részére, és az arra adott válaszokat feldolgozza.

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 meelégedésére rendezhesse;
- elkerülhető legyen a biztosítási szerződésnek az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése

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

6. 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, születési hely és idő, anyja neve, lakcím), telefonszám, e-mail-cím, a Biztosított által, a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt kisállat faja, neve, azonosító adatai, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményei, az azt alátámasztó iratokban szereplő személyes adatok, illetve a megítélt kártérítési összeg megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok.

III.

Az adatkezelés jogalapja

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

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

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

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

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) bekezdésében meghatározott – adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyontárgy vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.

A Biztosító ennek keretében

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

- a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
- b) a biztosított személy adatfelvételkori, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
- c) az a) pontban meghatározott személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatban – 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) a 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 adatfelvételkori, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
- d) a károsodott vagyontárgy miatt kárigényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó, személyes adatot nem tartalmazó adatokat;

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

– a szárazföldi járművek (sínpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű járműazonosító adatai (rendszáma, alvázszáma) alapján – a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) ágazathoz tartozó károk esetén a károsult előzetes hozzájárulása nélkül is – társaságunk jogosult az alábbi adatokat kérni:

- a) az adott járművet érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat, így különösen a káresemény időpontjára, jogalapjára, a jármű sérüléseire és az azokkal kapcsolatos károk megtérítésére vonatkozó

adatokat, ideértve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is;

b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kárfelvétel tényeire, a kár összegére vonatkozó információkat.

A Társaságunk által megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni Társaságunknak.

Társaságunk a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti.

Ha a megkeresés eredményeként a Társaságunk tudomására jutott adat Társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig. Ha a megkeresés eredményeként Társaságunk tudomására jutott adat Társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, és az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a megismerést követő egy évig kezelhető.

Társaságunk az e célból végzett megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti. Ha az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér, és Társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt.

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

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

V.

Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat és biztosítási titoknak minősülő információkat 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 megíiusulásával 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 köztötte és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció 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 adatátvétel 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 vagy amelyekkel 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 tűzfalvédelemmel 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 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 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 tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdekre alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat a Társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

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

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

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

b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett 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, 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 az érintett kezdeményezni:

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

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11. **Levelezési cím:** 1363 Budapest, Pf. 9

Telefon: +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: www.naih.hu

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

B) Panaszkezelési eljárás

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon hozzánk személyesen (1132 Budapest, Váci út 36-38.), telefonon (a +36 1 458 4440 telefonszámon), postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1132 Budapest, Váci út 36–38.) vagy e-mailben (panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu).

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 megtalálható a www.europ-assistance.hu oldalon található panaszkezelési szabályzatban is.

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) és 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.