



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Online vásárlási biztosítás

az arra jogosult Mastercard kártyabirtokosok számára

1. cikkely Általános rendelkezések

1. Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az INTER PARTNER ASSISTANCE Rt. az AXA Group egy tagja (székhely: 166 avenue Louise, 1050 Brüsszel, Belgium; cégjegyzékszám a Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles nyilvántartásában: 0415591055) és a Mastercard Europe S.A., egy, a belgiumi Nivellesben nyilvántartásba vett belga cég (vállalkozói nyilvántartási száma: RPR 0448038446, bejegyzett székhelye: 198/A, Chaussée de Tervuren, 1410 Waterloo, Belgium) (a továbbiakban: Biztosítási kötvény tulajdonosa) között jött létre.
2. A biztosítási szerződés más részére kötött. Az ÁSZF feltételei ennek megfelelően a biztosítási szerződés betartásának dátumától kezdve érvényesek arra a személyre, akinek a részére a biztosítási szerződést megkötötték (a továbbiakban: Biztosított).

2. cikkely Fogalom meghatározások

Az ÁSZF-ben és a biztosítási szerződéshez tartozó egyéb dokumentumokban használt kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

1. **Meghibásodás** – az elektronikai berendezések / háztartási készülékek használhatatlanná válása az elektronikai berendezésekhez / háztartási készülékekhez tartozó egy-egy elem vagy mechanizmus működésének hirtelen, előre nem látható leállása miatt, ami belső okok, illetve anyaghibák miatt nem megfelelő működéshez vagy teljes mozdíthatatlansághoz vezethet, amelyet nem közvetett emberi tevékenység vált ki, és amely nem a berendezés használati útmutatójának nem megfelelő használatából fakad.
2. **Igazolás** – a biztosítási szerződésbe való belépés tényét tanúsító dokumentum.
3. **Kártya** – aktív lakossági Platinum, World vagy World Elite, illetve Üzleti vagy Vállalati prémium Mastercard bankbetéti- vagy hitelkártya, amelyet bármely magyarországi székhelyű pénzintézet bocsátott ki.
4. **Természeti katasztrófa** – a természeti erők, például tüzeset, villámcsapás, viharos szél, hurrikán, áradás, árvíz, lavina, földcsuszamlás, vulkánkitörés vagy földrengés pusztító hatásai.
5. **Ügyfél** – biztosított, kedvezményezett vagy biztosítási fedezetet igénylő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.
6. **Betöréses lopás** – harmadik fél által megkísérelt vagy végrehajtott eltulajdonítás, amellyel az illető eltulajdonítás céljával ingóságot kísérel meg ellopni a Biztosított tulajdonából vagy megőrzése alól annak beleegyezése nélkül,

például betörés útján, egy zárt létesítménybe lépve, a biztonsági eszközök vagy más biztonsági akadályok erőszakos, törvénytelen feltörésével.

7. **Lakhely** – lakás vagy különálló lakóépület Magyarország területén, amely a nyilatkozatnak megfelelően a Biztosított állandó tartózkodási helye.
8. **Rokonok** – házastársak, gyermekek, törvényes gyámok, a házastárs családtagjai, testvérek, nagyszülők, unokák, vő, meny, mostohaapa, mostohaanya, mostohagyermek és egy háztartásban élő partnerek.
9. **Panasz** – a Biztosítónak címzett ügyfélkérvény, amelyben az ügyfél ellenvetéseket tesz a Biztosító által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan.
10. **Rablás** – harmadik fél által a Biztosítottól erőszakkal vagy fenyegetéssel végrehajtott eltulajdonítás, amely során a Biztosított öntudatlan vagy védtelen állapotba kerül, valamint az ilyen módon eltulajdonított dolog ezt követő használata, a lopott dolog megőrzése vagy a bűncselekmény nyomainak eltüntetése érdekében, amely a harmadik fél biztonságos menekülését szolgálja.
11. **Elektronikai berendezések / háztartási készülékek vagy eszköz** – a Biztosított által személyes használatra, online vásárlás formájában beszerzett elektronikai berendezések / háztartási készülékek. A biztosítás csak a vadonatúj állapotban vásárolt elektronikai berendezéseket / háztartási készülékeket fedezi, a vásárlás dátumától számított, lakossági kártyák esetén 24 hónapnál nem rövidebb gyártói jótállással, üzleti kártyák esetén pedig 12 hónapnál nem rövidebb gyártói jótállással. Az ÁSZF céljainak megfelelően az „elektronikai berendezések” / „háztartási készülékek” kifejezés okostelefonokra, számítógépekre, laptopokra, táblagépekre, monitorokra, nyomtatókra és lapolvasókra is vonatkozik.
12. **Biztosított** – természetes személy, a kártya birtokosa, aki belépett a biztosítási szerződésbe. A Üzleti vagy Vállalati Mastercard prémium kártyák esetén ez egy természetes személyt, a KKV vállalkozót jelöli, aki egy kártya birtokosaként belépett a biztosítási szerződésbe.
13. **Kedvezményezett** – az a személy, aki a Biztosított halála esetén a Biztosított személyes megjelölése alapján válik jogosulttá a biztosítási összegre. Ha a Kedvezményezett nincs megnevezve, akkor az összeg a törvényes öröklés rendjének megfelelő sorrendben és összegben a Biztosított törvényes örököseit illeti meg.
14. **Online vásárlás** – olyan beszerzés, amelynek összegét teljes mértékben (az ár 100%-át) kifizették a Biztosított kártyájával egy weboldalon keresztül vagy közvetlenül fizették meg a Biztosított kártyájával az online üzlettel együttműködő

szállítócégnek, amelyen keresztül egy, az Európai Unióban, az Egyesült Királyságban, Norvégiában vagy Svájcban bejegyzett jogi személy adásvételt hajtott végre. A Biztosított kártyáján nyilvántartott fizetési dátum az online vásárlás dátuma.

15. Biztosítási esemény – a biztosítás által fedezett esemény, amely a biztosítási időszak során történt, és amelynek alapján a Biztosító köteles biztosítási összeget fizetni a Biztosított vagy egy harmadik fél részére az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően.

16. Biztosítási megállapodás / szerződés – kétoldalu dokumentum, amellyel a Biztosítási kötvény tulajdonosa (Mastercard Europe S.A.) vállalja, hogy megfizeti a biztosítási díjat a Biztosító részére, amelyért cserébe az utóbbi veszi át a biztosított kockázatot.

17. Biztosítási dokumentum – az ÁSZF hatálya alá tartozó biztosítási megállapodás megkötésének megerősítéseként, a Biztosító által vagy annak nevében kibocsátott igazolás.

3. cikkely Belépés a biztosítási szerződésbe

1. A Biztosított a Biztosítási kötvény tulajdonosán keresztül megadott beleegyezéssel lép be a biztosítási szerződésbe. Ezt a tényt az igazolás tanúsítja.
2. A Biztosítási kötvény tulajdonosának át kell adnia az ÁSZF-t a Biztosítottnak, mielőtt a Biztosított belépne a biztosítási szerződésbe, és a Biztosítási kötvény tulajdonosának információt kell nyújtania a Biztosítottnak a biztosítási szerződés rendelkezéseire vonatkozóan a Biztosított jogainak és kötelezettségeinek megfelelő mértékig.

4. cikkely Biztosítási díj

1. A Biztosító a biztosítási szerződés megkötésének napján hatályos árfolyamok alapján határozza meg a biztosítási díj összegét.
2. A biztosítási díj a biztosítási szerződésnek megfelelően fizethető ki.
3. A díjfizetési kötelezettség a Biztosítási kötvény tulajdonosát terheli.

5. cikkely Biztosítási időszak

1. A biztosítási időszak azon a napon kezdődik, amelyen a Biztosított belép a biztosítási szerződésbe és az igazolást kibocsátják a Biztosított számára, ezután egy évig tart.
2. Ha a Biztosított megújítja a biztosítást az aktuális biztosítási időszak alatt, akkor az új biztosítási időszak az aktuális biztosítási időszak végét követő napon veszi kezdetét.
3. A Biztosító felelőssége:
 - a) Termékbiztosítás esetén: az áruk kártyával történő online vásárlásának napján kezdődik, és 30 nappal a vásárlás dátumát követően ér véget.
 - b) Kiterjesztett garancia esetén: az elektronikai berendezések / háztartási készülékek gyártói jótállásának végét követő napon, azaz lakossági kártyák esetén legalább 24 hónappal a vásárlás dátumát követően veszi kezdetét, üzleti kártyák esetén pedig legalább 12 hónappal a vásárlás dátumát követően veszi kezdetét, és mindkét esetben 12 hónapos időszakra érvényes;
 - c) Legjobb ár garancia esetén: az áruk kártyával történő online vásárlásának napján kezdődik, és 30 nappal a vásárlás dátumát követően ér véget;
4. Egy Biztosított többször is biztosítható a fent említett típusú biztosításokkal.

5. A kártya letiltása esetén az újonnan kibocsátott kártya biztosítási fedezetéhez a letiltott kártyával szemben nem szükséges a nyilatkozat újbóli benyújtása, és az megszakítás nélkül folytatódik, amennyiben a letiltott kártya helyett kibocsátott kártya legkésőbb a kártya letiltását követő naptári hónapig aktiválásra kerül.

6. cikkely Biztosítási összeg

1. A biztosítási összeg a Biztosító által a biztosítási időszak idején felmerült veszteségekért vállalt felelősségének felső értékhatárát jelentő összeg.
2. A biztosítási összeg az alábbi költségekből tevődik össze:
 - a) Termékbiztosítás esetén: 700 000 Ft;
 - b) Kiterjesztett garancia esetén: 175 000 Ft;
 - c) Legjobb ár garancia esetén: 700 000 Ft.

7. cikkely Tárgy és fedezet

1. A biztosítás tárgyát a Biztosított által a biztosítási időszakban végzett online vásárlást illetően elszenvedett vagyoni kár képezi:
 - a) Termékbiztosítás esetén: egy kártyás online vásárlással szerzett vagyontárgy (ideértve az ajándékokat) elvesztéséből vagy sérüléséből eredő veszteség vagy káreset;
 - b) Kiterjesztett garancia esetén: az elektronikai berendezések / háztartási készülékek meghibásodása következtében; minden Biztosított esetén évente két esemény;
 - c) Legjobb ár garancia esetén: egy alacsonyabb áron kapható, de az eredetivel típusában azonos vagyontárgy, illetve a Biztosított által korábban online csatornán kifizetett vagyontárgy összege közötti különbözet.
2. A Biztosító fizeti egy adott típusú fedezet után járó összegeket a biztosítási időszakban történt biztosítási esemény után.

8. cikkely Az igénybejelentések jogosságának és a biztosítási összegek értékének meghatározása

1. A Biztosító az alábbi módon fizeti ki az összeget:
 - 1) Termékbiztosítás esetén:
 - a) fedezi a sérült vagy lopott tétel cseréjének költségét;
 - b) megtéríti a sérült tétel javítási költségét;
 - c) megtéríti az elvesztett tétel javítási költségét;a biztosítási összeg 700 000 Ft maximális értékhatáráig.
 - 2) Kiterjesztett garancia esetén:
 - a) meghibásodás után fedezi a biztosított elektronikai berendezések / háztartási készülékek javítási költségét; vagy
 - b) fedezi a biztosított elektronikai berendezésekhez / háztartási készülékekhez hasonló műszaki adatokkal rendelkező új eszköz beszerzési költségét (kizárólag abban az esetben, ha a biztosított elektronikai berendezés / háztartási készülék javítási költsége meghaladja az eredeti beszerzési árat); vagy
 - c) a biztosított elektronikai berendezések / háztartási készülékek eredeti beszerzési árának megtérítése (kizárólag abban az esetben, ha a biztosított elektronikai berendezések / háztartási készülékek javítási költsége meghaladja az eredeti beszerzési árat, illetve a megadott ártartományban nem kapható hasonló műszaki adatokkal rendelkező cserekészülék);

a biztosítási összegek a biztosított elektronikai berendezések / háztartási készülékek eredeti beszerzési árának értékéig, de legfeljebb 175 000 Ft biztosítási értékhatárig kerülnek kifizetésre (a szakértői vélemény költségét is beleértve), ami Biztosítottanként évente legfeljebb két esemény biztosítását jelenti.

3) Legjobb ár garancia esetén:

a Biztosított által a fedezett tételért kifizetett összeg és az azzal (a gyártási évet, a márkát, a típust, a nevet, illetve az értékesítőt vagy a gyártói márkát és a tartozékokat illetően) megegyező, az Európai Unióban, az Egyesült Királyságban, Norvégiában vagy Svájcban bejegyzett jogi személy által végzett adásvétel helyszínéül szolgáló bármely más online üzletben kapható tétel értékesítési ára közötti különbség fedezete, feltéve, hogy az árkülönbséggel kapcsolatos információk a beszerzés dátumától kezdve 30 napon belül közlésre kerülnek, a különbség pedig legalább 17 500 Ft. A biztosítási összeg maximális értékhatára azonban 700 000 Ft.

2. Az igénylések jogosságának és az esedékes biztosítási összegeknek a meghatározását a Biztosított által leadott teljes dokumentáció alapján teljesítik.

3. A Biztosító kérésére, amennyiben az ÁSZF elégtelennek bizonyul, a Biztosítottnak az igény és a biztosítási összegek jogosságának meghatározásához szükséges egyéb dokumentumokat is be kell nyújtania.

4. A Biztosító köteles a bekövetkezett Biztosítási esemény bejelentésének, valamint a Biztosítási eseményhez kapcsolódó teljes dokumentáció kézbesítésének napjától számított 30 napon belül megfizetni a biztosítási összeget. Ha a Biztosított nem mutatja be a szükséges dokumentumokat, a Biztosító pedig nem tudta pontosan meghatározni a Biztosítási esemény bekövetkeztének okait, körülményeit és következményeit, akkor a Biztosító fenntartja a jogot arra, hogy visszautasítsa az összeg kifizetését.

5. Amennyiben a Biztosító felelősségének megállapításához szükséges körülmények vagy a biztosítási összeg értéke a fenti határidőig nem határozható meg, az összeg az említett körülmények tisztázhatóvá válásának napjától számított 14 napon belül kellő gondossággal kifizetésre kerül. Az összeg nem vitatott részét a Biztosító a benyújtott dokumentumok figyelembevételével, a jelen cikk 4. bekezdésében rögzített határidőre fizeti ki.

6. Amennyiben a biztosítási összeg nem vagy az igénybejelentésben meghatározottól eltérő értékben esedékes, a Biztosító írásban értesíti az igénylőt, amelyben megjelöli az összeg kifizetésének teljes vagy részleges elutasítását indokló körülményeket és jogalapot.

7. Az összeg forintban kerül kifizetésre. A külföldi pénznemben megjelenő kiadások forintra való átváltása a Magyar Nemzeti Banknak azon a napon érvényes devizaárfolyamán történik, amelyen a biztosítási összeg kifizetéséről szóló határozatot meghozzák.

9. cikkely Káreseményekre vonatkozó eljárás

1. A Biztosított köteles a Biztosítási eseményt követően azonnal értesíteni a Biztosítót a következő éjjel-nappal hívható telefonszámon: +36 1 224 1127.

2. A Biztosított köteles lehetőség szerint megakadályozni a kár növekedését, illetve korlátozni a várható negatív következményeit.

3. A Biztosított halála esetén a Kedvezményezett köteles benyújtani a Biztosított rövidített halotti anyakönyvi kivonatát, a hagyatékátadó végzést, valamint a Biztosítási eseményt igazoló összes dokumentumot.

4. A Biztosítási esemény típusától függően az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igénybejelentés jogosságát igazoló dokumentumokat, beleértve az alábbiakat:

1) kitöltött és aláírt kárbejelentő lap a Biztosítási esemény körülményeinek részletezésével;

2) a bejelentett Biztosítási eseményhez kapcsolódó, kártyával vásárolt tételek vásárlási bizonylata;

3) rendőri jelentés vagy más intézmény által készített jegyzőkönyv az adott hatóságok beavatkozását igénylő események esetén;

4) a Biztosító által megkövetelt egyéb dokumentumok a Biztosítási esemény típusától függően.

5) Az igénybejelentés postai úton is megküldhető a Biztosító címére: SOS ASSISTANCE HUNGARY Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, bejegyzett székhely: 1039 Budapest, Szentendrei út 301.

5. A Biztosító fenntartja a jogot a bejelentett Biztosítási esemény által befolyásolt tételek kivizsgálására, arra, hogy az értékbecslővel becslést készíttethessen azokról, valamint – a Biztosított elektronikai berendezések / háztartási készülékek javítása esetén –arra, hogy megválassza a javítóműhelyt.

10. cikkely Felelősségkizárás

1. A Biztosító nem vonható felelősségre abban az esetben, ha a Biztosított nem követi az igénybejelentési eljárást vagy a Biztosító irányelveit a kárrendezési folyamat során, nem együttműködő, illetve nem nyújtja be az ÁSZF szerint kötelező dokumentumokat a Biztosító felelősségének meghatározásához szükséges mértékig.

2. A Biztosító nem vállal felelősséget az alábbiakból eredő eseményekért:

a) a Biztosított vagy élettársának szándékos cselekedetei;

b) a Biztosított súlyos gondatlansága, hacsak a biztosítási összeg kifizetése az adott körülmények között nem indokolt méltányosságból. Ezenkívül a biztosítás nem terjed ki olyan helyzetekre, amelyeknél az esemény ismert volt biztosítási szerződésbe való belépéskor.

10. A cikkely Speciális felelősségkizárás – Termékbiztosítás

1. A Termékbiztosítást tartalmazó biztosítás nem fedezi az alábbiakat:

1) nyilvános helyen felügyelet nélkül hagyott tárgyak;

2) közlekedési eszköz, kivéve kerekesszék, babakocsi, bicikli;

3) menetjegyek és belépőjegyek, készpénz, csekkfüzetek, fizetési kártyák és más hasonló dokumentumok, értékpapírok és pénzben kifejezett értékkel rendelkező nyomatok, kulcsok, értékes fémek és az azokból készült tárgyak, nem beágyazott gyöngyök és drágakövek, órák;

4) gyűjtői értékkel bíró gyűjtemények és tárgyak, régiségek, érmék, műtárgyak, kulturális és történelmi értéket képviselő tárgyak, kéziratok, hangszerek;

5) dohánytermékek és alkohol, kábítószeres és pszichotróp anyagok;

6) fegyverek és töltények;

7) szerzői jogokkal és iparjogvédelmi jogokkal védett tárgyak;

- 8) tervek és tervezési projektek, prototípusok, valamint kép-, hang és adathordozók, azok tartalmával együtt;
- 9) a tárgyak természetes elhasználódásból eredő sérülése;
- 10) az elektronikai berendezések üzemeltetéséből vagy az elektromosságból eredő hibái és meghibásodásai;
- 11) a tárgyak elkobzása, lefoglalása vagy károsítása a vámhatóságok vagy egyéb állami hatóságok által;
- 12) az illetékes intézmények (rendőrség) felé 48 órán belül nem jelentett károk, kivéve az olyan helyzeteket, amelyekben a Biztosított egészségi állapota nem teszi lehetővé a határidő betartását.

10. B cikkely – Speciális felelősségkizárás – Kiterjesztett garancia

- 1.** A kiterjesztett garanciális biztosítás nem fedezi az olyan kárt, amely:
 - 1) közvetlenül betöréses lopás vagy rablás eredménye
 - 2) tüzeset (ha a kár forrása a biztosított készüléken kívül található) vagy földrengés, árvíz, hurrikán miatt keletkezik;
 - 3) a villamos, a gáz vagy a víz- és szennyvízhálózat működésében beállt zavarokból ered, a rövidzárlatok hatásait nem tekintve;
 - 4) a biztosított készülék használati útmutatóval ellentétes alkalmazásából ered;
 - 5) a gyártói utasításoknak nem megfelelő próbákból és karbantartásból ered;
 - 6) a gyártó által javasolt berendezéstől eltérő másik berendezés használatából ered;
 - 7) az elektronikai berendezések / háztartási készülékek független módosításából ered;
 - 8) rovarok vagy rágcsálók miatt keletkezik;
 - 9) illetéktelen személyek által végzett beszerelésből vagy javításból ered;
 - 10) a gyártó vagy importőr által megállapított termékhibából (különösen egy teljes sorozat, típus hibájából) ered, amely által az említett készülék gyártója vagy importőre köteles elhárítani az ilyen hibát.
- 2.** A kiterjesztett garanciális biztosítás nem fedezi az alábbiakat:
 - 1) a készülék adatainak vagy szoftvereinek elvesztéséhez vezető események (ez a kizárás a készülék használatához szükséges operációs rendszerekre nem vonatkozik);
 - 2) egyetlen akkumulátor elvesztéséhez vagy rongálódásához vezető események;
 - 3) a következő berendezések elektromos vagy gázhálózathoz való nem megfelelő csatlakoztatás által okozott károk: gáz / elektromos / indukciós sütő, tűzhely, elektromos / indukciós / kerámia sütőlap, kivéve, ha nem ez okozta a káresetet;
 - 4) az elektronikai berendezések / háztartási készülékek használatából eredő károk, rozsdás, korrózió és oxidáció, amely nem befolyásolja a biztosított készülék működését, hacsak nem a biztosítás által fedezett veszteségek miatt került sor a fent említett állapotváltozásokra;
 - 5) az elektronikai berendezések / háztartási készülékek karbantartási költségei;
 - 6) az elektronikai berendezések / háztartási készülékek beszerelési költségei, ez a kizárás viszont nem érvényes arra az esetre, ha az összeszerelést egy szerviz szerelőmunkása végzi, amennyiben részleges, nem teljes kárt szenvedett berendezést javítanak;
 - 7) a biztosított készülék üzemeltetésével összefüggésben elhasználódásnak és időszakos cserének kitett következő

- alkatrészek cseréje: elemek, égők, akkumulátorok, kivetítő lámpák, szűrők, tömítések, tintapatronok, hacsak nem egy biztosított kár teszi szükségessé a cserét;
- 8) szépséghibák, horpadások, karcolások, elszíneződések és egyéb olyan hibák, amelyek nem befolyásolják a berendezés működését, hacsak a fenti módosítások nem egy biztosított kárból erednek;
- 9) a készülékben az üzlettől a lakhelyre történő szállítás közben keletkezett kár (hordozható berendezésre nem vonatkozik);
- 10) a sérült berendezés javításhoz való kiszállításának költsége és a javított vagy nem javított készüléknek a biztosítási szerződés hatálya alatt javítást végző javítópontról való átvételének költsége (a kivétel a 10 kg-nál nehezebb berendezésekre és a beépített készülékekre nem érvényes);
- 11) számítógépes vírusok, számítógépes szoftverek vagy a fent említett tényezőkből eredő meghibásodás okozta hibák;
- 12) a plazma- és LCD-képernyők hibái, amelyek arra vezethetők vissza, hogy egy vagy több pixel elsötétül (állandóan fekete folt látható a képernyőn), illetve egy vagy több pixel nem sötétül el (állandóan színes pontok láthatók a képernyőn), hacsak a hibás pixelek száma el nem éri vagy túl nem lépi a 2001. évi ISO 13406-2 szabvány értelmében engedélyezett számot;
- 13) azok az események, amelyekért a gyártó, az eladó vagy a javítópontra a törvényi szabályozások értelmében felelős (például gyártói jótállás, garancia).

10. C cikkely – Speciális felelősségkizárás – Legjobb ár garancia

- 1.** A Legjobb ár garancia biztosítás nem fedezi az alábbiakat:
 - 1) az 17 500 Ft értékűnél kisebb összegű tárgyak;
 - 2) az Európai Unió, az Egyesült Királyságon, Norvégián és Svájcban kívül bejegyzett jogi személyektől kedvezményes áron vásárolt tárgyak;
 - 3) olyan helyzetek, amelyekben az árkülönbség nem igazolható;
 - 4) egy áruházláncban belül értékesített tételek;
 - 5) ha a Biztosított vásárlás előtt használta a tárgyat, azt átalakította, a másodlagos piacról vagy illegálisan szerezte be;
 - 6) szolgáltatások és bármely immateriális javak;
 - 7) készpénz, üdülési csekkek, jegyek, okiratok, valuta, forgatható értékpapírok, különböző típusú részvények, tőmbarany, ezüst és arany;
 - 8) műalkotások, régiségek, szőrmék, érmék, bélyegek és ritkaságok;
 - 9) ékszerek, nemesfémek és drágakövek;
 - 10) külön megrendelésre vásárolt tételek, árverési tételek, az internetes és a televíziós csatornákon közvetített árveréseket is beleértve;
 - 11) állatok, élő növények és egyéb élő organizmusok;
 - 12) üzemanyag;
 - 13) garázskapu-nyitók és riasztók;
 - 14) bármilyen típusú gépjármű, hajó, lakókocsi, traktor, légpárnás hajó, repülőgép, valamint azok tartozékai és alkatrészei, illetve a használatukhoz és karbantartásukhoz szükséges fogyóeszközök;
 - 15) ruhadarabok;
 - 16) nyaralások és kirándulások;
 - 17) földtulajdon, ingatlan, épületek vagy lakások;

- 18) vállalkozás megszűnésekor, szezon végi leárazáskor vagy készpénzen vásárolt tételek;
- 19) orvosi berendezések vagy egészségügyi, szemészeti, fogászati, gyógyszerészeti ellátáshoz kapcsolódó eszközök;
- 20) adókhöz, kézbesítéshez, kiszállításhoz, áruátrakodáshoz kapcsolódó költségek és egyéb adminisztratív díjak;
- 21) nem megfelelően árazott termékek, hibák vagy mulasztások.

2. A Legjobb ár garanciabiztosítás csak az egyéb alacsony költségű jótállások, illetve bizonyos felelősségkorlátozások hatálya alá tartozó biztosítási vagy fizetési szabályzatok által nem fedezett igényeket fedezi.

11. cikkely Visszkereseti igények

1. Azon a napon, amelyen a Biztosító kifizeti a biztosítási összeget (kompenzációt), a Biztosítottnak a kárért felelős harmadik féllel szembeni követelése a kifizetett összeg (kompenzáció) erejéig a Biztosítóra háramlanak. Abban az esetben, ha a Biztosító csak a kár egy részét fedezi, a Biztosító számára az ilyen kereset előnyt élvez a Biztosított fennmaradó részre vonatkozó követelésével szemben. A Biztosítottnak a jelen cikkely 1. bekezdésében megjelölt, a Biztosítottal egy háztartásban élő vagy az ő felelősségi körébe tartozó személyekkel szemben benyújtott követelése nem háramlanak át a Biztosítóra, kivéve, ha az elkövető szándékosan okozta a kárt.
2. A Biztosított köteles segítséget nyújtani a Biztosítónak a kárért felelős személyekkel szembeni kártérítési követelések benyújtásában a visszkereseti igények benyújtásához szükséges lépésekhez megkövetelt összes szükséges információ és dokumentum biztosításával.
3. Ha a Biztosított a Biztosító beleegyezése nélkül lemondott a kárért felelős harmadik féllel szemben benyújtott követelésről vagy megállapodott annak csökkentését illetően, akkor a Biztosító ennek megfelelően csökkentheti a kifizetést (kártérítést), és a Biztosítási kötvény tulajdonosa nem jogosult a biztosítási díj visszatérítésére.
4. Ha az előző 3. bekezdésében említett lemondó nyilatkozat vagy engedmény a biztosítási összeg kifizetését követően derül ki, akkor a Biztosító fenntartja a jogot arra, hogy követelje a Biztosítottól a kifizetett összeg (kártérítés) egy részének vagy egészének visszatérítését.

12. cikkely Panaszok és bírósági vitarendezés

1. A panaszbejelentési eljárás határozza meg a Biztosító által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó vásárlói panaszok benyújtásának és kivizsgálásának szabályait. A panaszokat írásos formában kell benyújtani:
 - a) személyesen a Biztosító bejegyzett székhelyén;
 - b) postai úton a Biztosító képviselőjének címére küldhető: SOS ASSISTANCE HUNGARY Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságbejegyzett székhely: 1039 Budapest, Szentendrei út 301;
 - c) vagy elektronikusan a következő e-mail címre: axa-assistance@soshungary.hu
2. A Panasznak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
 - 1) az ügyfél vezeték- és utóneve;
 - 2) az ügyfél teljes levelezési címe;
 - 3) vagy az az e-mail cím, amelyre a választ szükséges küldeni;
 - 4) a Panasz által érintett biztosítási szerződés megjelölése;

- 5) a jelentésben szereplő probléma részletezése, tárgya, valamint a Panaszt igazoló körülmények.
- 6) az Ügyfél által elvárt lépések;
- 7) ha az Ügyfél elektronikus úton szeretne választ kapni, az Ügyfél ehhez kapcsolódó kérelme.

3. Amennyiben a Panasz kivizsgálásának folyamata során további információra lenne szükség a Panasszal kapcsolatban, a Biztosító tájékoztatja erről az Ügyfelet, az Ügyfél pedig elküldheti a Biztosító által a Panasz kivizsgálásához szükséges mértékben, illetve azzal a céllal kért adatokat és információkat.
4. A Biztosító haladéktalanul, de legkésőbb a Panasz átvételétől számítva 30 napon belül válaszol. A határidő betartásához elegendő a határidő lejártá előtt kiküldeni a választ.
5. A különösen bonyolult esetekben, amelyeknél nem lehetséges a 4. bekezdésben megjelölt határidőn belül kivizsgálni és megválaszolni a Panaszt, a Biztosító:
 - 1) megindokolja a késedelmet;
 - 2) megállapítja, hogy milyen körülményeket szükséges tisztázni az eset kivizsgálásához;
 - 3) megjelöli a válaszadás és a Panasz kivizsgálásának várható idejét;
6. A Biztosító válaszát a 2. bekezdés 2) alpontjában megjelölt postai címre küldik, hacsak az Ügyfél elektronikus úton nem kérte az értesítést. Ebben az esetben elektronikus úton, a 2. bekezdés 3) alpontjánál megjelölt e-mail címre küldik ki a választ.
7. Ha a Panaszt nem sikerült a fent említett eljárás szerint kezelni a közvetlenül a Biztosítónak címzett panasz benyújtását követően, akkor a biztosított / szerződő fél / kedvezményezett / sértett fél:
 - a közvetítői tevékenységekről szóló 2002. évi LV. törvény rendelkezéseinek értelmében illetékes közvetítőhöz fordulhat;
 - a pénzügyi szolgáltatásokra kötött távértékesítési szerződések megkötéséből és teljesítéséből eredő ügyfélpanaszokat és bejelentéseket döntéshozatal végett a következőhöz címezheti: a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja, 1054 Budapest, Szabadság tér 9. vagy személyesen is felkeresheti az ügyfélszolgálatot a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatt, telefon: (36-1) 4899-100, <http://mnb.hu/penzugyinnovator>;
 - fordulhat A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testületéhez (cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 9. szám alatt) vagy személyesen az ügyfélszolgálaton a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatt, telefon: +36 80 203 776 vagy +36 1 489 9100, <http://penzugyibekeltetotestulet.hu>
8. A Biztosított / Kedvezményezett / a Biztosítási kötvény tulajdonosa pert indíthat az Ügyfél lakhelye / tartózkodási helye / székhelye szerint illetékes bíróságon egy biztosítási okirattal összefüggésben keletkezett kárának megtérítése iránt.

13. cikkely Záró rendelkezések

1. A biztosítási szerződés tartalmához kapcsolódó összes nyilatkozatot, értesítést és kérelmet írásban kell benyújtani a Biztosítóhoz annak terhe mellett, hogy ennek elmaradása esetén az figyelmen kívül hagyható.

2. A Biztosítóval folytatott összes kapcsolattartás és levelezés a Biztosítási esemény helyétől függetlenül magyar nyelven történik.
 3. Az ÁSZF által szabályozott biztosítási szerződés a magyar jog hatálya alá tartozik.
 4. Az ÁSZF arra a Biztosítottra érvényes, aki 1.09.2021 után lépett be a biztosítási szerződésbe.
 5. A Biztosítónak jogában áll átruházni az ÁSZF-ből eredő jogait és kötelezettségeit másik biztosítóra, a Biztosított pedig az ÁSZF és a Biztosítási dokumentum aláírásával feltétel nélkül és visszavonhatatlanul beleegyezését adja ebbe az átruházásba. A Biztosítottnak a Biztosítási dokumentum hatálya alatt nem áll jogában kijelölni vagy átruházni a jogait és a kötelezettségeit a Biztosító előzetes írásos engedélye nélkül.
 6. A Biztosítási kötvény tulajdonosa / a Biztosított kijelenti, hogy jó előre előzetesen és teljes formában kézhez kapta:
 - a) az ÁSZF dokumentumot, amelynek valamennyi rendelkezését figyelmesen elolvasta és megértette;
 - b) a Biztosító fő azonosítási adataira vonatkozó összes információt;
- c) ma Biztosított által az ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatás tárgyára, így annak árára és összes költségére, időtartamára, az egyoldalú megszüntetés jogára, az indoklással való megszüntetés jogára, a felelősségkizárásra, az átruházás érvényességi időszakára, az alkalmazandó jogszabályokra, az illetékes bíróságra, a szerződéskötés nyelvére, valamint az Ügyfél által indokolt mértékben igényelt adatokra vonatkozó összes információt;
- d) a felek közötti viták rendezésének bírósági és bíróságon kívüli eszközeire vonatkozó tájékoztatást.
7. A magyar Polgári Törvénykönyv 6:78 §-ának alkalmazásaként a Biztosítási kötvény tulajdonosa / a Biztosított kijelenti, hogy egyetért az ÁSZF-fel, megerősíti, hogy megbeszéltek és megtárgyalták az ÁSZF rendelkezéseit, valamint kifejezetten elfogadja az ÁSZF valamennyi rendelkezését, beleértve többek között a felelősségkizárási záradékokat, az ÁSZF egyoldalú megszüntetését, a kötelezettségek teljesítésének felfüggesztését, a jogvesztés vagy a feltételekkel járó előnyöket, a kifogásolás jogának korlátozását, a szerződéskötési szabadság korlátozását, a szerződés hallgatólagos meghosszabbítását, a vonatkozó jogszabályokat és az illetékes bíróság megválasztását.