

www.allianz.hu

Allianz Assistance 24

2018.

Ügyfélértékoztató és Általános szerződési feltételek

AHE-19317/7

Allianz 

Tartalomjegyzék

Allianz Assistance 24	3	12. A szerződő változás-bejelentési kötelezettsége	8
Ismertető	3	13. Biztosítási szolgáltatások	8
Ügyfélértékelő és Általános Szerződési Feltételek az Allianz Assistance 24 kiegészítő biztosításhoz	5	14. Kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettség	11
1. A szerződés alanyai	5	15. Mentés	11
2. A szerződés létrejötte	5	16. Szerződésmódosítás	11
3. A kockázatviselés kezdete	6	17. A biztosítási szolgáltatás teljesítése	11
4. A szerződés tartalma, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló	6	18. A biztosító megtérítési igénye	12
5. Területi hatály	6	19. A kiegészítő biztosítás és a biztosító kockázatviselésének megszűnése	12
6. Biztosított gépjármű	6	20. Elévülés	13
7. Biztosítási események	6	21. A határidők számítása, a jognyilatkozatok érvényessége és hatálya, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége	13
8. Biztosítással nem fedezett események, költségek	7	22. A biztosítási esemény bejelentése	13
9. Díjfizetés	7	23. Biztosító szolgáltatása teljesítéséhez szükséges további feltételek	13
10. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor	7	24. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól	14
11. A biztosító ellenőrzési jogosultsága	8		

Allianz Assistance 24

Hatályos 2018. február 23-ától

Tisztelt Partnerünk!

A kiegészítő assistance biztosítás abban segít Önnek, hogy a biztosított gépjármű műszaki vagy elektromos hibája, kulcs-, üzemanyag- illetve gumiabroncs-probléma, valamint baleseti töréskára esetén a műhelybe szállítással, az utazásnak a javítás miatti kényszerű megszakításával vagy más módon történő folytatásával összefüggő többletköltsége a biztosítás feltételeiben rögzítettek szerint megtérül. A biztosítási szolgáltatások igénybevételére bárki jogosult, aki a gépjárművet jogszerűen használja vezetőként vagy utasként.

Figyelem! Ha Ön a gépjárművet másnak engedi át használatra, kérjük, tájékoztassa a használót legalább a biztosítás szolgáltatásairól és az igénybevétel módjáról, ugyanis e tájékoztatás elmaradása miatt a biztosítottat ért hátrányt a biztosító nem vállalhat felelősséget.

Kinek ajánljuk ezt a biztosítást?

A kiegészítő biztosítás – személygépkocsira vagy motorkerékpárra érvényes, nem flottában nyilvántartott – határozatlan tartamú kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéshez (alapbiztosítás) köthető. A biztosítást természetes és nem természetes személy ügyfeleinknek ajánljuk, akik gépjárművüket rendszeresen használják és hasznosnak találják az éjjel-nappal hívható segélyvonalat műszaki meghibásodás, illetve közlekedési baleset esetén, illetve a telefonos tolmácsszolgálatot külföldi utazások során.

Mely országokban érvényes a biztosítás?

A kiegészítő biztosítás területi hatálya eltér az alapbiztosításétól; a biztosítás a biztosítási feltételekben felsorolt országok területén bekövetkezett károk esetén érvényes.

Mi a biztosítási esemény?

A biztosított gépjármű közúti közlekedés során bekövetkező üzemképtelenné válása töréskár, műszaki vagy elektromos hiba, kulcs-, üzemanyag- illetve gumiabroncs-probléma miatt. A biztosítási esemény részletes leírását a biztosítási feltételekben találja.

Felhívjuk figyelmét arra, hogy mentesül a biztosító a szolgáltatás(ok) kifizetése alól, ha a biztosított nem tesz eleget a biztosítási eseménnyel kapcsolatos bejelentési kötelezettségének, és előzetes bejelentés és hozzájárulás nélkül vesz igénybe külső szolgáltatót.

A biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól abban az esetben is, ha a biztosított utólag jelenti be, hogy külső szolgáltatót vett igénybe. Ebben az esetben a biztosított további szolgáltatásokra sem jogosult.

Hogyan veheti igénybe a biztosító szolgáltatását?

Ha a gépjármű biztosítási eseménynek számító ok miatt válik üzemképtelenné vagy használhatatlanná, azt a biztosítási eseményt a bekövetkezése után haladéktalanul be kell jelenteni a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán, amelynek elérhetőségét a biztosítási feltételek a 22. pontjában találja. A telefonos ügyfélszolgálat a bejelentést, valamint a nyilvántartásba vételhez szükséges adatokat rögzíti, és – ha a szükséges feltételek teljesülnek – engedélyezi a szolgáltatást. A kárbejelentéssel kapcsolatos tudnivalókat a biztosítás feltételei tartalmazzák.

Figyelem! A biztosító kizárólag a fentiek szerint előzetesen bejelentett és jóváhagyott szolgáltatások költségét téríti meg.

Ha Ön a fentiek szerint a biztosító jóváhagyásával szolgáltatást vett igénybe, az erről kiállított számlát vagy utazási szolgáltatás esetén a menetjegyet feltétlenül őrizze meg, és juttassa el társaságunk részére, valamint közölje a biztosított gépjármű rendszámát és a biztosítási esemény időpontját.

Fontos figyelmeztetés: a szolgáltatások megrendelője a biztosított személy, függetlenül a biztosító térítési kötelezettségétől. A kiállított számlának minden esetben a biztosított nevére kell szólnia akkor is, ha a biztosító részt vett a segítségnyújtás megszervezésében. A biztosító nevére kiállított számlára nem nyújtható biztosítási szolgáltatás.

A biztosító szolgáltatásai

Az Allianz Assistance 24 biztosítás közúti segítségnyújtási szolgáltatásokat nyújt, a termék célja nem az utólagos kár-enyhítés vagy kártérítés, hanem a biztosított(ak) számára a megadott költséghatáron belül díjmentesen nyújtott azonnali szolgáltatás.

A biztosító elsősorban saját partnerein keresztül nyújtja szolgáltatásait.

Ha a helyi körülményekből, illetve a Biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső szolgáltatók bevonása szükséges, annak igénybeviteléhez minden esetben szükséges kérni a biztosító előzetes hozzájárulását. A biztosító hozzájárulása esetében a biztosítottnak kell megelőlegeznie a szolgáltatás költségeit, melynek megtérítését a költséget alátámasztó dokumentumok benyújtásával kérheti a szolgáltatótól. A dokumentumokat a szolgáltató budaörsi címére kell igazolható módon eljuttatni: AGA INTERNATIONAL S.A. Magyarországi Fióktelep.

A szükséges dokumentumokkal kapcsolatban információkat kérhet a Biztosító telefonos ügyfélszolgálatának telefonszámán.

A biztosító nem téríti meg az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségét. Ennek megfelelően nem nyújt térítés abban az esetben sem, ha a biztosított csupán egyetlen szolgáltatást (részszerződést) bonyolított le a biztosító előzetes jóváhagyása nélkül.

A biztosító telefonos ügyfélszolgálatát egész nap 0-24 óráig hívható, amelynek hívószámai: Magyarországról indított hívás esetén az elsődlegesen érvényes segélyhívó telefonszám: 06-80-104-122.

Magyarországon kívülről indított hívás, valamint az elsődleges telefonszám elérhetetlensége esetén érvényes telefonszám: +43-1-525-03-6552.

A Biztosító megbízásából a szolgáltatást az Allianz Global Assistance nyújtja (AGA International SA., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Vienna – Austria).

A biztosítási termékről részletesen az Allianz Assistace 24 általános szerződési feltételeiből tájékozódhat.

Figyelem! Ha a biztosító kifizetése valamely szolgáltatás esetén nem éri el a felső határt, a fennmaradó rész nem használható fel más szolgáltatásra vagy másik biztosítási eseményhez kapcsolódóan.

A biztosító a szolgáltatásokat önrészesedés levonása nélkül teljesíti.

Ügyfélértékelő és szerződési feltételek kiegészítése

A biztosító főbb adatait, az irányadó jogra vonatkozó rendelkezéseket, a biztosítási termékek értékesítésével kapcsolatos tájékoztatást (tanácsadás, javadalmazás), a biztosítási szerződés személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseit, a panaszügyintézésről szóló tájékoztatót, a biztosítási titokkal kapcsolatos szabályokat, valamint az elektronikus szerződéskötés szabályait jelen Ügyfélértékelő és Általános szerződési feltételek kiegészítéseként külön dokumentum (Ügyfélértékelő és szerződési feltételek kiegészítése) tartalmazza.

További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a www.allianz.hu címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es számokon, ahol munkatársaink munkanapokon 8.00 és 18.00 óra – csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között készséggel állnak rendelkezésére.

Allianz Hungária Zrt.

Ügyféltájékoztató és Általános Szerződési Feltételek

az Allianz Assistance 24-hez

Hatályos 2018. február 23-ától

Az Allianz Hungária Zrt. (a továbbiakban: biztosító) – a felek között létrejött szerződés alapján – önrészesedés levonása nélkül – a biztosítási esemény időpontjában átvállalja a biztosított által igénybe vett alábbi assistance szolgáltatások költségeit a feltételekben részletezettek szerint annak érdekében, hogy a biztosítottnak a biztosítási eseménnyel kapcsolatban ezen szolgáltatások esetében kiadása ne keletkezzen.

A felek jogviszonyának tartalmát a biztosítási feltételek, valamint a kötvényben/ajánlatban foglaltak határozzák meg. A biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény és az egyéb hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

1. A szerződés alanyai

Biztosító: az Allianz Hungária Zrt.

Szerződő: azonos a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás, mint alapbiztosítás szerződőjével.

Biztosított személyek: a biztosítási esemény bekövetkeztekor a biztosított gépjárművel utazó, legfeljebb a forgalmi engedélyben feltüntetett ülésszámmal azonos számú személy.

Szolgáltató: az Allianz Global Assistance AGA International SA.

Niederlassung für Österreich
Pottendorfer Straße 25-27
1120 VIENNA - AUSTRIA

Ha a szerződő és a biztosított nem azonos személy, a biztosítót nem terheli felelősség a biztosítottat ért azon hátrányért, ami abból keletkezett, hogy a szerződőtől nem kapott tájékoztatást a szerződés alapján rá háruló kötelezettségekről és az őt megillető jogokról.

2. A szerződés létrejötte

A szerződés a felek megállapodásával jön létre. Ha a biztosító az ajánlat beérkezésétől számított 15 napon belül kötvényt állít ki, a szerződés a kötvény kiállításának napján jön létre a szerződésben feltüntetett kockázatviselési kezdettel.

A szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító által rendszerezett ajánlati lap beérkezésétől számított 15 napos kockázat- elbírálási határidőn belül a biztosító nem nyilatkozik az ajánlatra. Ilyenkor a szerződés az ajánlatnak a biztosító részére történt átadásától számított 15. nap leteltével, az átadás időpontjára visszamenő hatállyal jön létre.

A biztosító a beérkezett ajánlatot a beérkezéstől számított 15 napon belül írásban visszautasíthatja. Ebben az esetben a szerződés nem jön létre, és a biztosítót nem terheli szolgáltatási kötelezettség.

Ha a biztosító által kiállított kötvény tartalma eltér a szerződő fél ajánlatától, és az eltérést a szerződő fél késedelem nélkül nem kifogásolja, a szerződés a kötvény tartalma szerint jön létre.

Az ajánlat visszautasítása esetén a biztosító a hozzá beérkezett díjat (díjrészletet) visszautalja a szerződőnek.

Ha a biztosító csak a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, továbbá, ha a szerződésben meghatározott lényeges körülmények változását közli vele, a tudomásszerzéstől számított 15 napon belül írásban javaslatot tehet a biztosítási szerződésnek a tudomásszerzés napjával történő módosítására, vagy a szerződést 30 napra – írásban – felmondhatja, ha a kockázatot az általános szerződési feltételek szerint nem vállalhatja.

Ha a szerződő a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra 15 napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat közlésétől számított 30. napon megszűnik. Erre a biztosítónak figyelmeztetnie kell a szerződőt a módosító javaslat megtételekor.

Biztosítási szerződés távértékesítés útján – például interneten vagy telefonon – is köthető. Ebben az esetben a távértékesítésre vonatkozó jogszabály is alkalmazandó. Ha a szerződést nem írásban kötötték meg, a biztosító köteles a biztosítási fedezetet igazoló kötvényt kiállítani.

A jelen kiegészítő assistance biztosítás kizárólag az Allianz Hungária Zrt.-nél személygépkocsira (M1 kate-

gória) vagy motorkerékpárra (L3e, L4e, L5e, L7e kategória) érvényes, határozatlan időtartamra szóló – nem flottában nyilvántartott – kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéshez, mint alapbiztosításhoz köthető.

A biztosítás nem köthető meg taxiként vagy bérbeadással hasznosított járművekre.

A biztosító ügynöke (függő biztosításközvetítő) kizárólag az ajánlatok átvételére jogosult. Az ügynök szerződéskötésre nem jogosult, és a szerződő, illetőleg a biztosított jognyilatkozatot nem intézhet hozzá érvényesen. Ha a szerződő a biztosítási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatát biztosítási alkuszhoz intézi, a nyilatkozathoz a biztosítóval szemben attól az időponttól kezdődően fűződik joghatály, amikor a nyilatkozat a biztosítóhoz beérkezett. A függő biztosításközvetítő az ügyféltől nem vehet át díjat, díjelőleget. A függő biztosításközvetítő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehet át.

3. A kockázatviselés kezdete

A biztosító kockázatviselése a szerződés létrejötte esetén a felek által a szerződésben meghatározott időpont. A biztosító kockázatviselése nem kezdődhet korábban az ajánlat aláírásának időpontjánál.

4. A szerződés tartama, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló

A biztosítás határozatlan tartamra köthető. A biztosítási időszak egy év. A biztosítási időszak és a biztosítás évfordulója megegyezik az alapszerződésével.

5. Területi hatály

A biztosítás Andorra, Albánia, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Horvátország, Ciprus, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Macedónia, Németország, Görögország, Magyarország, Írország, Olaszország, Lettország, Lichtenstein, Luxemburg, Málta, Monaco, Hollandia, Norvégia, Lengyelország, Portugália, San Marino, Románia, Oroszország(a), Szerbia, Montenegró, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország(b), Svédország, Svájc, Törökország európai része, Ukrajna, Nagy-Britannia(c), a Vatikán területén bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.

- az oroszországi fedezet csak Moszkvára és Szentpétervárra, valamint ezen városok 50 km-es körzetére korlátozódik;
- Spanyolország a Baleárokkal, a Kanári szigetekkel valamint a független városokkal (Ceuta és Melilla) együtt értendő;
- Nagy-Britanniához tartozik Gibraltár és az európai brit szigetek.

6. Biztosított gépjármű

A biztosítás az ajánlaton az azonosító adataival (belföldi rendszám, alvázszám) megjelölt gépjárművet ért biztosítási eseményekre terjed ki. A biztosított gépjármű azonos azzal a gépjárművel, amelyre az alapbiztosítás vonatkozik.

7. Biztosítási események

A jelen szerződés értelmében biztosítási eseménynek minősül a biztosított gépjármű közúti forgalomban való részvétele során bekövetkező műszaki hiba, kulcs-, üzemanyag- illetve gumibroncs-probléma miatti üzemképtelenné válása, valamint töréskára. A gépjárművet akkor kell üzemképtelennek tekinteni, ha a műszaki állapota vagy a meghibásodás helyén érvényes hatósági előírások miatt nem vehet részt tovább a forgalomban, illetve abban az esetben is, amennyiben a gépjármű hivatalos tájékoztatója szerint a továbbhaladás a meghibásodásból eredően a gépjármű további károsodásával járhat és ez okból a gyártó az adott meghibásodás esetén a gépjárművet üzemképtelenné nyilvánítja.

Műszaki meghibásodás: a gépjármű alkatrészeinek, szerkezeti egységeinek a rendeltetésszerű használat során véletlenszerűen bekövetkező, a gépjármű üzemképtelenségét okozó működési zavara, beleértve az elektromos meghibásodásokat is.

Töréskár: a gépjárműben, annak alkatrészeiben, tartozékaiban közúti forgalomban való részvétel során balesetszerűen – hirtelen fellépő és a gépjárműre kívülről ható erő miatt, illetve ennek következményeként – keletkezett sérülés.

Kulcs probléma: a biztosított gépjármű indítókulcsának a biztosított járműbe zárásából, a gépjármű indítókulcsának vagy indítókartájának elvesztéséből, a gépjármű indítókulcsának a biztosított gépjármű ajtajába töréséből eredő elakadás, amennyiben a tartalék indítókulcs, illetve indítókartája nem elérhető, illetve nem használható a gépjármű beindításához.

Üzemanyag probléma: hibás üzemanyagtípus felvételéből, rossz minőségű üzemanyag felvételéből, illetve az üzemanyag elfogyásából eredő műszaki meghibásodás.

Gumibroncs probléma: defekt, biztosított gépjárműre szerelt a gumibroncs balesetszerű károsodásából fakadó elakadás, amennyiben a gépjárműben pótkerék, illetve a kerékcserehez szükséges felszerelés nem elérhető.

Figyelem! A biztosított gépjárművet vezető személy hibájából, illetve gondatlanságából eredő műszaki meghibásodás,

így különösen kulcs probléma és üzemanyag probléma, valamint gumiabroncs probléma esetén a biztosító kizárólag helyszíni javítást vagy gépjárműmentést, szállítást biztosít. Üzemanyag probléma esetén a biztosítás nem terjed ki az új üzemanyag beszerzési költségére, az üzemanyag árát a szerződőnek, illetve biztosítottak kell megfizetnie. Gumiabroncs probléma esetén a biztosítás nem terjed ki az esetlegesen szükséges új gumiabroncs beszerzési költségére, az új gumiabroncs árát a szerződőnek, illetve biztosítottak kell megfizetnie.

8. Biztosítással nem fedezett események, költségek

8.1. A biztosítás nem terjed ki azokra az eseményekre, amelyek

- vis maior miatt, háborús, polgárháborús eseményekkel, sztrájkjal, tüntetéssel, bármiféle egyéb tömegmegmozdulással, terrorcselekményekkel közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben;
- versenyzés vagy egyéb közönségszórakoztatás (pl. kaszkadőrmutatványok), illetve az ezekre való felkészülés során;
- sugárzó anyagok és termékek hatására, vagy azok károsító hatásának megszüntetése érdekében tett intézkedések következtében;
- hatósági engedély nélkül átalakított gépjárműben ezen átalakítással összefüggésben;
- a gépjármű közlekedésre alkalmatlan út- és terepviszonyok közötti vagy jogosulatlan használata során következtek be.

8.2. Nem terjed ki a biztosítás továbbá

- a biztosított gépjármű karbantartásával, szervizelésével, a biztosítási eseménnyel összefüggésben vagy attól függetlenül, annak szervizben történő javításával kapcsolatos költségekre;
- a biztosítási eseményt követően szervizben, javítónál keletkezett helyreállítási költségekre;
- a javítások anyagköltségére;
- a poggyász- és rakománykára;
- olyan üzemképtelenség esetére, amely nem közúti közlekedés során következett be;
- akkor, ha a gépjármű a biztosítási esemény időpontját megelőzően több mint 60 napja nem rendelkezett a forgalomban való részvételre jogosító érvényes gépjárműokmánnyal;
- olyan kárra vagy a kár azon részére, amelynek megtérítését a biztosított jogosult követelni a jelen biztosítás kockázatkezelését megelőzően létesített más biztosítási vagy egyéb jogviszony alapján (pl. a gyári jótállás, visszahívási akció, javítási-karbantartási tevékenység jótállása, a jelen szerződés kockázatviselési kezdeténél korábban megkötött és még érvényben lévő egyéb assistance szerződés);
- motorkerékpárok esetén nem terjed ki a biztosítás az akkumulátor lemerüléséből fakadó elakadásra,

amennyiben az a biztosított otthonának 5 km-es körzetében történt.

8.3. Ha a biztosított a biztosítási esemény bejelentését követően nem a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával történt előzetes egyeztetés szerint járt el (pl. nem az egyeztetés alapján kiküldött szállítóval szállíttatja el a gépjárművet vagy nem foglalja el a részre fenntartott szállást), az emiatt felmerült többletköltség a biztosítottat terheli.

8.4. Ha a biztosított nem értesíti a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát a biztosítási esemény időpontjában, illetve a biztosítási eseményt nem a jelen szerződési feltételek szerint jelenti be a biztosító számára, abban az esetben az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos költségek a biztosítottat terhelik.

9. Díjfizetés

- a) A biztosítás díját az alapt biztosítási szerződésben rögzített módon és díjfizetési gyakorisággal kell megfizetni.
- b) A biztosítási díjat – részletfizetés mellett is – a teljes biztosítási évre kell megfizetni, kivéve, ha a szerződés a biztosítási évforduló előtt érdekműlás miatt szűnik meg (lásd a 19.2. pontot!).
- c) A biztosítás első díja töredék díjból (hónap közbeni kötés esetén) és a díjfizetési gyakoriság szerinti első díjrészből áll. Töredékdíj, amely a kockázatviselés kezdetének időpontjától a következő díjesedékeség időpontjáig illeti meg a biztosítottat. A biztosítási díj a kockázatviselés idejére időarányosan illeti meg a biztosítottat. Ha a szerződő és a biztosító díjhalasztásban állapodtak meg, a biztosítás első díja az ajánlaton megjelölt időpontban esedékes. A díj csoportos beszédési megbízás alapján történő fizetése esetén lehetővé kell tenni, hogy a biztosító a díjat ezen időszakban a szerződő folyószámlájáról lehív hassa.
- d) A folytatólagos díj esedékesége és a megfizetés határideje azonos az alapt biztosítás folytatólagos díjára vonatkozó előírásokkal.
- e) Az időarányos díj számításának alapja az előírt éves díj 1/360-ad része.

10. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor

A biztosítási eseményt a bekövetkezése után haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (az elérhetőségét lásd a 22. pontban). Az igénybe vehető szolgáltatásokról – a biztosítási feltételek alapján – a telefonos ügyfélszolgálat dönt. Ha a biztosított(ak) a kárbejelentés alkalmával még nem ismert körülmények miatt a későbbiekben további kapcsolódó szolgáltatást igényel(nek), a telefonos ügyfélszolgálat engedélyét ehhez is kérni kell. **A biztosító**

nem téríti meg az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségét.

A biztosító, illetve a szolgáltató felhívására a biztosított köteles megadni a szükséges felvilágosításokat, és lehetővé kell tennie a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának esetleges ellenőrzését. A kár bejelentésekor a biztosítási szolgáltatások igénybevételéhez a következő információkat kell megadni:

- A biztosított gépjármű rendszámát, gyártmányát, típusát és színét, szükség esetén a gépjármű alvázszámát,
- a biztosított elérhetőségét,
- tájékoztatást a biztosítási eseményről és annak időpontjáról,
- az igényelt szolgáltatást,
- a biztosítási esemény pontos helyszínét és szükség esetén a biztosított gépjármű, ill. személy(ek) tartózkodási helyét,
- személyekhez kötődő szolgáltatás (utazás, szállás) igénylése esetén az érintett személyek adatait (név, anyja neve, születési időpont, lakcím).

Ha a szolgáltató közreműködik a segítségnyújtás megszervezésében, a biztosított köteles a szolgáltatóval vagy az általa megbízott közreműködővel történt egyeztetésnek megfelelően eljárni (pl. a szállítójárművet a biztosítási esemény helyszínén megvárni, vagy a lefoglalt szállást elfoglalni).

A biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított bejelentési és felvilágosítás adási kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, vagy jelentős tényeket, adatokat, körülményeket elhallgat, illetőleg nem a valóságnak megfelelően ad elő, és emiatt lényeges körülmények válnak kideríthetetlenekké.

Amennyiben a jelen biztosítás keretén belül a biztosító, illetve a szolgáltató jóváhagyásával igénybe vett szolgáltatások esetén a biztosító által fedezetbe vont egyes kiadásokat a biztosítottnak a helyszínen kell megfizetnie, abban az esetben ezen költségek megtérítését a biztosítási esemény bekövetkezését bizonyító, a körülmények tisztázásához, valamint a biztosító fizetési kötelezettségének a megállapításához szükséges iratokat, igazolást (számlát, menetjegyet) a biztosított gépjármű rendszámának és a biztosítási esemény időpontjának, valamint a biztosító, illetve a szolgáltató segélyszolgálatá által megadott kárazonosító szám feltüntetésével el kell juttatni a szolgáltató magyarországi címére (lásd.: 17. pont).

11. A biztosító ellenőrzési jogosultsága

A biztosító jogosult ellenőrizni a kárbejelentésben foglaltakat és a szolgáltatások igénybevételének indokoltságát, valamint az igénybevételről kiállított bizonylatok (számla, menetjegy) valóságát.

12. A szerződő változás-bejelentési kötelezettsége

A szerződő köteles a biztosítónak 15 napon belül bejelenteni az alpbiztosításban feltüntetett adatok megváltozását. A változás bejelentési kötelezettség megszegése esetén a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a szerződő bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.

13. Biztosítási szolgáltatások

Az Allianz Assistance 24 biztosítás közúti segítségnyújtási szolgáltatásokat nyújt, a termék célja nem az utólagos kár-enyhítés vagy kártérítés, hanem a biztosított(ak) számára a megadott költséghatáron belül díjmentesen nyújtott azonnali szolgáltatás.

A biztosító elsősorban saját partnerein keresztül nyújtja szolgáltatásait. Ha a helyi körülményekből, illetve a Biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső szolgáltatók bevonása szükséges, annak igénybevételéhez minden egyes esetben szükséges kérni a biztosító előzetes hozzájárulását. A biztosító hozzájárulása esetében a biztosítottnak kell megelőlegeznie a szolgáltatás költségeit, melynek megtérítését a szolgáltatóval történő telefonos egyeztetés alapján, a költségeket alátámasztó dokumentumok benyújtásával kérheti a szolgáltatótól. A szükséges dokumentumokkal kapcsolatban információkat kérhet a szolgáltatótól annak alábbi segélyhívó telefonszámán.

A biztosító nem téríti meg az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségét. Ennek megfelelően nem nyújt térítést abban az esetben sem, ha a biztosított csupán egyetlen szolgáltatást (rész-szolgáltatást) bonyolított le a biztosító előzetes jóváhagyása nélkül.

A szolgáltató telefonos segélyszolgálatá minden nap éjjelnappal hívható az alábbi hívószámokon:

Magyarországról indított hívás esetén az elsődlegesen érvényes ingyenes segélyhívó telefonszám: 06-80-104-122.

Magyarországon kívülről indított hívás, valamint az elsődleges telefonszám elérhetetlensége esetén érvényes telefonszám: +43-1-525-03-6552.

A biztosítási eseményenként nyújtható szolgáltatásokat az alábbi táblázat foglalja össze.

Figyelem! Ha a biztosító kifizetése valamely szolgáltatás esetén nem éri el a felső határt, a fennmaradó rész nem használható fel más szolgáltatásra vagy másik biztosítási eseményhez kapcsolódóan.

A biztosító a szolgáltatásokat önrészesedés levonása nélkül teljesíti.

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
Közúti helyszíni segítségnyújtás: a szolgáltató a biztosítási esemény helyszínére irányítja megbízott szakemberét, aki megpróbálja a helyszínen üzemképessé tenni a gépjárművet.	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 150 Euróig
Gépjárműmentés, szállítás, vontatás amennyiben a Közúti helyszíni Segítségnyújtás szolgáltatás által a gépjármű üzemképessége nem állítható helyre, abban az esetben a szolgáltató szerződött partnerét, aki a biztosítási esemény helyszínéről a legközelebbi márkaszervizbe vagy a biztosított lakóhelyéhez szállítja a biztosított gépjárművet. Figyelem! A Gépjárműmentés, szállítás, vontatás szolgáltatás esetében, amennyiben a biztosított gépjárművet Magyarországon bekövetkezett biztosítási eseményből eredően a biztosító a gépjármű márkája szerinti legközelebbi márkaszervizbe szállíttatja, és a beszállítás teljes egészében Magyarország határain belül teljesül, abban az esetben a biztosító ezen szolgáltatását forintban meghatározott térítési határ nélkül nyújtja. A biztosított ezen szolgáltatás keretében a szolgáltató telefonos operátortól kérheti a gépjármű beszállítását a fent meghatározott célállomásokon kívül egyéb célállomáshoz is, amennyiben ez a szolgáltató által felkínált szerviznél közelebb található a biztosítási esemény helyszínéhez.	A biztosító a kiszállási költségeket, munkaköltségeket, szállítási költségeket együttesen az alábbiak szerint téríti meg: Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 200 Euróig
Gépjárműtárolás: amennyiben a biztosítási eseményt követően a vontatás a márkaszerviz nyitvatartási idején kívül teljesül, a szolgáltató vállalja a gépjármű biztonságos helyen történő elhelyezését a márkaszerviz nyitásig.	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig
Információs szolgáltatás, jogi és orvosi kérdések, vámügyintézési segítség Európán belül: a szolgáltató a segélyhívó telefonszámon keresztül megpróbál minden szükséges információt megadni az elakadt gépjármű vezetőjének pl. az elérhető szakemberekről, szervizekről, egészségügyi intézményekről, konzulátusokról, nagykövetségekről, gyógyszerárakról, egészségügyi készítményekről.	szolgáltatás
Telefonos tolmácsszolgálat a biztosított részére külföldön tartózkodása alatt, szükséghelyzetekben.	szolgáltatás

Az egyes szolgáltatások elérhetősége függ a biztosítási esemény és a biztosított lakóhelye/szálláshelye közötti távolságtól:

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
* Tömegközlekedés: amennyiben a biztosítási esemény a biztosított lakóhelyétől több mint 50 km-re történik, tömegközlekedési eszközökkel történő utazás megszervezése és a jegyek árának megtérítése a biztosított kérésére, a biztosítási esemény helyszínéről vagy a Gépjárműmentés, szállítás, vontatás szolgáltatás keretében kiválasztott szervizből: a) a biztosított eredeti célállomáshoz, vagy b) a legközelebbi tömegközlekedési állomásig (megállóig), vagy c) a biztosított szálláshelyére, illetve magyarországi lakóhelyére A tömegközlekedéssel megtett út vasúton (első osztály), buszon, vagy repülőgéppel (Economy Class) történő utazást jelent. Repülőgép kizárólag akkor vehető igénybe, amennyiben az utazás más eszközzel több, mint 6 órán át tartana.	Belföldön összesen: 29.000 Ft-ig, Külföldön összesen: 500 Euróig
* Szállítás: a javítás időtartamára, de legfeljebb 3 éjszakára. Akkor vehető igénybe, ha a biztosítási esemény biztosított lakóhelyétől több mint 50 km-re történik. Ezen szolgáltatás felső határai személyenként és éjszakánként értendőek. Szállásköltség térítése esetén a biztosító szolgáltatása nem terjed ki az étel- és italfogyasztásra, valamint az egyéb – külön díj ellenében igénybe vehető – szállodai szolgáltatásokra.	Személyenként és éjszakánként Belföldön 14.500 Ft-ig, Külföldön 100 Euróig
* Taxi: ha a gépjármű a biztosítási esemény napján nem állítható helyre amennyiben a biztosítási esemény biztosított lakóhelyétől nem több mint 50 km-re történik. Figyelem! Amennyiben a biztosított gépjárművet a szolgáltató szervizbe szállíttatja és a biztosított jogosulttá válik – a fent csillaggal megjelölt – Szálláshely szolgáltatás igénybevételére, abban az esetben a biztosított a Taxi szolgáltatást kérvényezheti a szálláshelyre jutás céljából akkor, ha az autómentő nem képes vagy nem alkalmas a szolgáltatásra jogosultakat a szálláshelyre szállítani.	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig (az igénybe vett Taxi szolgáltatások együttesen sem léphetik túl ezt az összeget)

Amennyiben a jármű javítása a biztosítási esemény napján nem fejezhető be a szolgáltató által választott márkaszervizben, illetve a gépjármű javítása ugyanitt 8 óránál hosszabb időt vesz igénybe, a biztosított választhat egyet az alábbi, egy csillaggal jelölt többlétszolgáltatások közül.

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
<p>* Cseregépjármű: amennyiben a biztosítási esemény biztosított lakóhelyétől több mint 50 km-re történik, a szolgáltató a gépjármű javításának idejére, de belföldön legfeljebb 2 nap, külföldön legfeljebb 3 nap időtartamra, – a helyi lehetőségek és rendelkezésre állás függvényében – az eredeti gépjárművel megegyező kategóriájú gépjárművet biztosít.</p> <p>A bérbeadás „One Way” szerződéssel köttetik meg, amennyiben a cseregépjárművet hazautazásra, ill. az utazás befejezésére használják. A cseregépjárművet kilométer korlátozások nélkül, a kötelező biztosításokkal együtt biztosítja a szolgáltató, azonban a gépjármű használatával járó egyéb költségekre és a további biztosítások díjaira (pl. üzemanyag-költség, autópályadíj, utasbiztosítás) a jelen kiegészítő biztosítás nem nyújt fedezetet.</p> <p>Amennyiben a biztosított Cseregépjármű szolgáltatásra jogosulttá válik, és a szolgáltató nem képes a cseregépjárművet azonnal a biztosítási esemény helyszínére irányítani, abban az esetben erről a tényről a biztosítottat értesíti. A szolgáltató ebben az esetben a biztosított kérésére a Taxi szolgáltatással teszi lehetővé a biztosított eljutását a cseregépjármű szolgáltatóhoz.</p>	<p>Belföldön napi 14.500 Ft-ig, Külföldön napi 100 Euróig</p>

Figyelem! A cseregépjármű szolgáltatást a biztosítottak csak együttesen vehetik igénybe, így az adott biztosítási eseménnyel összefüggésben Cseregépjármű szolgáltatás választása esetén a Tömegközlekedés, Szállás, Taxi szolgáltatás nem választható.

Amennyiben a gépjármű javítása a biztosító által választott márkaszervizben nem kivitelezhető, a biztosított választhat egyet az alábbi, két darab csillaggal jelölt szolgáltatások közül:

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
<p>** Alkatrész továbbítás: amennyiben a gépjármű javítása szükséges és nélkülözhetetlen alkatrész hiányában nem valósítható meg, a vezető kérésére a szolgáltató a biztosított bejegyzésével megszervezi a szükséges alkatrész eljuttatását a javítás várható helyére, és külföldön fedezi a kézbesítéssel járó költségeket. A cserealkatrész árát a biztosítottnak, illetve gyári garancia érvényessége esetén az importőrnek/gyártónak kell megfizetnie.</p>	<p>Belföldön csak megszervezés, Külföldön 50 Euróig</p>

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
<p>**Gépjármű visszaszállítása: amennyiben a gépjárművet a biztosítási esemény körzetében nem lehetséges 7 naptári napon belül megjavítani, a biztosító megtéríti a gépjármű visszaszállításának költségét a biztosított magyarországi lakóhelyéhez, illetve a biztosított által megjelölt szervizhez abban az esetben, ha ez közelebb esik a visszaszállítás kiindulópontjához.</p> <p>A szolgáltatás nem vehető igénybe, amennyiben a visszaszállítás költsége meghaladja a gépjármű biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában vett piaci értékét.</p>	<p>Belföldön 72.500 Ft-ig, Külföldön 1000 Euróig</p>

Amennyiben a gépjármű javítása a szolgáltató által választott márkaszervizben sikeresen megtörtént, a biztosító egy személy számára biztosítja a megjavított gépjárműhöz való hazautazás költségét az alábbi módon:

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
<p>Visszautazás a megjavított gépjárműért: ha a műhelybe szállított gépjárművet sikeresen megjavították, a biztosító egy személy részére megtéríti a gépjárműért való visszautazás költségét taxival illetve tömegközlekedési eszközzel.</p> <p>Taxi csak akkor vehető igénybe, amennyiben az út a javítás helyszínéhez 50 km-nél hosszabb.</p> <p>A tömegközlekedéssel megtett út vasúton (első osztály), buszon, vagy repülőgéppel (Economy Class) tehető meg. Repülőgép kizárólag akkor vehető igénybe, amennyiben az utazás más eszközzel több, mint 6 órán át tartana.</p>	<p>Taxi esetén: Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig Tömegközlekedés esetén: Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 500 Euróig</p>

Figyelem! Amennyiben a biztosítási esemény a gépjárművezető vagy utasai gondatlanságából vagy hibájából következett be, illetve defekt vagy abroncssérülés esetén. Kizárólag az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
<p>Közúti helyszíni Segítségnyújtás: a 13. pont első táblázatában foglaltak szerint.</p>	<p>Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 150 Euróig</p>
<p>Gépjárműmentés, szállítás, vontatás: a 13. pont első táblázatában foglaltak szerint.</p>	<p>Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 200 Euróig</p>

Gondatlanságból bekövetkezettnek tekinthető a biztosítási esemény többek között (de nem kizárólagosan) az

indítókulcsok, illetve indítókétyák elvesztése, az indítókulcsok eltérése, gépjárműbe zárása, hibás üzemanyag tankolása az üzemanyag kifogyása.

14. Kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettség

A biztosított, illetőleg a szerződő, valamint a gépjárműben tartózkodó valamennyi utas köteles a járművet rendeltetésszerűen használni, és a gépjármű kezelésével, használatával kapcsolatos előírásokat maradéktalanul betartani. A biztosítási esemény bekövetkezésekor kötelesek továbbá az igénybe vett szolgáltatások tekintetében úgy eljárni, hogy indokolatlan költségek ne merüljenek fel. A felek a biztosítási esemény bejelentésekor megállapodhatnak a biztosított kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben.

15. Mentésülés

Mentesül a biztosító, valamint a szolgáltató a kiegészítő assistance biztosítás szolgáltatásainak nyújtása alól annyiban, amennyiben bizonyítja, hogy a biztosítási esemény

- a biztosított, illetőleg a szerződő vagy a gépjárműben tartózkodó utasok bármelyike, mint természetes személy(ek)nek vagy vele, illetőleg velük közös háztartásban élő hozzátartozójának, illetőleg
- a biztosított jogi személynek, továbbá jogi személyiségnek nem minősülő gazdálkodó vagy egyéb szervezet vezetőjének, illetve bármely vezető beosztású, vagy a járművek kezelésével együtt járó munkakört betöltő alkalmazottjának (tagjának, megbízottjának) jogellenes és szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával összefüggésben következett be.

Tűz- vagy robbanás kár esetén mentésülésre ad alapot a tűzrendészeti (tűzvédelmi) szabályok súlyos megsértése. Mentésül továbbá a biztosító, valamint a szolgáltató a szolgáltatás(ok) kifizetése alól, ha a biztosított, illetőleg a szerződő nem tesz eleget a jelen szerződési feltételek 10. pontjában meghatározott bejelentési kötelezettségének, és/vagy előzetes bejelentés és hozzájárulás nélkül vesz igénybe külső szolgáltatást.

A biztosító, valamint a szolgáltató mentésül a szolgáltatási kötelezettség alól abban az esetben is, ha a biztosított, illetőleg a szerződő utólagosan értesíti arról a biztosítót, hogy külső szolgáltatót vagy közreműködőt vett igénybe. Ebben az esetben a biztosított további szolgáltatásokra sem jogosult.

16. Szerződésmódosítás

a) A biztosító által – biztosítási évfordulóval – kezdeményezett szerződésmódosítás A szerződés fennállása alatt a biztosító a szolgáltatások színvonalának fenntartása érdekében a következő biztosítási időszakra

vonatkozó biztosítási díjat – a kárgyakoriságtól függetlenül – évente egy alkalommal az árszínvonal változásához igazíthatja (indexálhatja). Az értékkövetés alapjául a Központi Statisztikai Hivatal által az előző évre kiadott általános fogyasztói árindex és a reálbér növekedés szolgálnak. Az értékkövetési indexszámot a biztosító e két mutatószám összegéből képi úgy, hogy az összegtől +/- 5 százalékponttal eltérhet. Az értékkövetéssel módosított biztosítási összeg az előző biztosítási időszak biztosítási összegének az értékkövetési indexszám százalékaival növelt értéke. Az értékkövetéssel módosított biztosítási díj az előző biztosítási időszak biztosítási díjának az értékkövetési indexszám százalékaival növelt értéke. A biztosító ugyanilyen arányban változtathatja valamennyi, a díjakkal, illetve a biztosítási összegekkel arányos sávhatárokat.

- b) A biztosítási díj értékkövető módosítása mellett a biztosítás díja jogszabály és szabályozói környezet változása esetén is módosítható, ha a változás a biztosító tevékenységére, működési feltételeire, tevékenységéhez kapcsolódó közterhekre gyakorol közvetlen hatást. A biztosító a díj módosításáról köteles a szerződőt a következő biztosítási év kezdete előtt legalább 50 nappal írásban értesíteni. A biztosítónak figyelmeztetnie kell a szerződőt a felmondás lehetőségére és a felmondás elmaradásának a következő bekezdésben foglalt következményére. A figyelmeztetés elmaradása vagy az értesítésre előírt határidő elmulasztása esetén a szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.
- c) Ha a szerződő a módosítást nem fogadja el, a módosításról szóló értesítést követően – a biztosítási év végére (utolsó napjára), azt legalább 30 nappal megelőzően – írásban felmondhatja a szerződést. Felmondás hiányában a szerződés a módosítás szerint marad hatályban.

17. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

A biztosító szolgáltatója elsősorban saját közreműködőin keresztül nyújtja szolgáltatásait.

Ha a helyi körülményekből, illetve a Biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső közreműködők bevonása szükséges, annak igénybevételehez minden esetben szükséges kérni a szolgáltató előzetes hozzájárulását. A szolgáltatóval történt telefonos egyeztetés alapján a biztosítottnak egyes esetekben előlegeznie kell a szolgáltatás költségeit, melynek megtérítését a költséget alátámasztó dokumentumok benyújtásával kérheti a szolgáltatótól. A szolgáltató előzetes hozzájárulásával igénybe vett szolgáltatások költségeit igazoló dokumentumok eredeti példányát a biztosított az alábbi címre:

AGA INTERNATIONAL S.A. Magyarországi Fióktelep
2040 Budaörs, Szabadság út 117. B. ép. 4. em.

Figyelem! A szolgáltató előzetes hozzájárulással igénybe vett szolgáltatások költségeit igazoló dokumentumo(k)at a biztosított köteles megőrizni abban az esetben, ha azok olyan szolgáltatáshoz kapcsolódnak, amelyeknek költségeinek megtérítését kéri. A biztosított valamennyi dokumentum eredeti példányát a szolgáltatótól telefonon kapott kárszámmal ellátott, lezárt borítékban köteles eljuttatni a szolgáltató budaörsi címére.

Figyelem! A biztosító az előzetesen jóváhagyott költségeket abban az esetben tudja megtéríteni, ha ezen kiadásokat a biztosított(ak) nevére kiállított fenti dokumentumok (például számlák) eredeti példányának a szolgáltató magyarországi címére történő eljuttatásával a szerződő igazolja.

A biztosító a szolgáltatás iránti igény elbírálásához szükséges igazoló dokumentumok beérkezésétől számított 30 napon belül teljesíti a költségek visszatérítését. Ilyen dokumentumnak minősül a számla, utazásszolgáltatás esetén a menetjegy(ek).

18. A biztosító megtérítési igénye

Ha a biztosító a jelen szerződés alapján szolgáltatást nyújtott, az általa megtérített kár mértékéig megtérítési igény illeti meg a károkozóval szemben, kivéve, ha a károkozó a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó. A megszűnt követelés biztosítékai fennmaradnak, és e követelést biztosítják.

Ha a biztosító nem térítette meg a teljes kárt és a biztosító a károkozóval szemben keresetet indít, köteles erről a biztosítottat tájékoztatni, és a biztosított kérésére köteles a biztosított igényét is érvényesíteni. A biztosított igényének érvényesítését a biztosító a költségek előlegezésétől teheti függővé. A megtérült összegből elsőként a biztosított követelését kell kielégíteni.

19. A kiegészítő biztosítás és a biztosító kockázatviselésének megszűnése

a) Rendes felmondással.

A határozatlan időre kötött szerződést bármelyik fél írásban, a biztosítási időszak végére felmondhatja. A felmondási idő 30 nap. A szerződő aláírással ellátott felmondásának az évfordulót megelőzően legalább 30 nappal korábban be kell érkeznie a biztosítóhoz.

b) Az alap biztosítás megszűnésével.

A biztosítás az alapbiztosítás megszűnésével egyidejűleg automatikusan megszűnik.

c) Felmondással a biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés esetén.

Ha a biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés lényeges kérdésben eltér a biztosító általános szerződési feltételétől, a biztosító a szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül javasolhatja, hogy a szerződést az általános szerződési feltételeknek

megfelelően módosítsák. Ha a szerződő fél a javaslatot nem fogadja el vagy arra 15 napon belül nem válaszol, a biztosító az elutasítástól vagy a módosító javaslat kézhezvételétől számított 15 napon belül a szerződést 30 napra írásban felmondhatja.

d) Díj nemfizetéssel.

Megszűnik a biztosítási szerződés díj nemfizetés miatt a díj esedékessége, illetve a díj rendezettség napjára visszamenő hatállyal, ha a biztosító 30 napos póthatáridő tűzésével a díj megfizetésére a szerződőt írásban felhívta és a póthatáridő eredménytelenül eltelt, kivéve, ha a biztosító a díj követelést bírósági úton érvényesíti. A díj nemfizetés miatt megszűnt szerződés a díj utólagos megfizetésével sem helyezhető érvénybe. Ha a biztosító a kockázatviselés időtartama alatt bekövetkezett, de a szerződés díj nemfizetés miatti megszűnését követően bejelentett biztosítási esemény kapcsán nyújt szolgáltatást, akkor annak összegéből jogosult levonni a megszűnés napjáig járó díjat. A díj utólagos megfizetése nem helyezi újra érvénybe a díj nemfizetés miatt megszűnt szerződést. A megszűnés időpontja után befizetett díjat (díjrészletet) a biztosító – a megszűnésig őt megillető időarányos díjrészlet kivételével – köteles visszautalni a szerződőnek. e) Érdekmúlással. A jelen kiegészítő biztosítás megszűnik azon a napon, amelyen az alapbiztosítás érdekmúlás (tulajdonosváltás, a forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartó, mint szerződő személyének változása, forgalomból való kivonás) miatt megszűnik. Ebben az esetben a kiegészítő biztosítás díja az érdekmúlás napjáig illeti meg a biztosítót. A biztosító az ezt követő időszakra már kiegyenlített díjat visszautalja a szerződőnek.

f) Szerződést érintő lényeges körülmények változása miatt.

A változás bejelentésnél leírtak szerint a biztosító 15 napon belül javasolhatja a szerződés módosítását, illetve 30 napos határidővel felmondhatja a szerződést, vagy ha a szerződő nem fogadja el a módosítási javaslatot, illetve 15 napon belül nem válaszol a módosítási javaslatra, úgy a szerződés a módosítási javaslat közlésétől számított 30. napon megszűnik.

A jelen kiegészítő biztosítás megszűnik azon a napon, amelyen az alapbiztosítás érdekmúlás (tulajdonosváltás, a forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartó, mint szerződő személyének változása, forgalomból való kivonás) miatt megszűnik. Ebben az esetben a kiegészítő biztosítás díja az érdekmúlás napjáig illeti meg a biztosítót. A biztosító az ezt követő időszakra már kiegyenlített díjat visszautalja a szerződőnek.

Az alapbiztosítás szüneteltetésének időtartama alatt a jelen kiegészítő biztosítás is szünetel. A kiegészítő biztosítás szüneteltetésére az alapbiztosítás szabályait kell alkalmazni.

20. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények – ide értve különösen, de nem kizárólagosan a biztosítási eseményből eredő szolgáltatási igényt és a biztosító díjigényét – az igény esedékessé válásától számított **egy év** elteltével elévülnek.

Az esetleges megszakítást követően újra kezdődő elévülés ideje ugyancsak egy év. Az írásbeli felszólítás az elévülést nem szakítja meg.

21. A határidők számítása, a jognyilatkozatok érvényessége és hatálya, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége

21.1. A jelen szerződésben napokban megadott határidőkre a kezdő napot nem kell beszámítani.

21.2. A szerződő, illetőleg a biztosított nyilatkozata a biztosítóval szemben akkor érvényes, ha azt írásban tették, és akkor hatályos, ha az a biztosító tudomására jut. A szerződő elektronikus úton, illetve tartós adathordozó útján tett nyilatkozatának meg kell felelnie a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben előírt írásbeliség követelményének.

Egyebekben, ha jogszabály vagy jelen szerződési feltétel nem ír elő kötelező írásbeliséget, a nyilatkozat egyszerű elektronikus dokumentum formájában, vagy más marandó eszköz útján is megtehető.

Ha a szerződő a biztosítási szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatait biztosítási alkuszhoz intézi, a nyilatkozatokhoz a biztosítóval szemben nem fűződik joghatály.

Az alkuszon keresztül tett jognyilatkozat a biztosítóval szemben csak a biztosítóhoz való beérkezéssel válik hatályossá.

A biztosító ügynöke (függő biztosításközvetítő) kizárólag az ajánlatok átvételére jogosult, az ügyféltől nem vehet át díjat, díjelőleget, illetve a biztosítótól az ügyfélnek bármilyen címen járó összeget.

21.3. Ha a szerződő a szerződéskötés során megadja a mobilszámát és az e-mail elérhetőségét, ezzel a biztosítóval elektronikus úton történő kommunikációban állapodik meg, és hozzájárul ahhoz, hogy azt a biztosító a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok, dokumentumok (ideértve különösen a kötvényt, számlát/számviteli bizonylatot, indexértéstit, felszólítót, törlésértéstit) küldésére felhasználja. A biztosító elektronikus úton vagy marandó eszköz útján is megküldheti nyilatkozatait a szerződő részére, amelyet elektronikus aláírással (nem minősített bélyegző tanúsítvány) lát el.

Az e-mail cím, a telefonszám megváltozását 5 napon

belül a biztosítónak be kell jelenteni. A változás bejelentésének elmulasztásából származó károkért a biztosítót nem terheli felelősség.

A szerződő által megadott elektronikus adatok valótlan-ságából, hiányosságából, valamint a szerződő levelezési szolgáltatójánál felmerülő hibákért, rendellenes működésért, illetve a szolgáltató biztonsági, valamint a szerződő személyes fiókjának beállításai miatt felmerülő problémákért, és abból származó károkért, illetve hátrányos jogkövetkezményekért a biztosító nem vállal felelősséget.

22. A biztosítási esemény bejelentése

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának hívószámai: Magyarországról indított hívás esetén az elsődlegesen érvényes segélyhívó telefonszám: 06-80-104-122. Magyarországon kívülről indított hívás, valamint az elsődleges telefonszám elérhetetlensége esetén érvényes telefonszám: +43-1-525-03-6552. A telefonos ügyfélszolgálat folyamatosan, 0-24 óráig hívható.

23. Biztosító szolgáltatása teljesítéséhez szükséges további feltételek

23.1. A jelen kiegészítő biztosításon alapuló szolgáltatás nyújtása esetén a biztosító részére át kell adni:

- a biztosítási esemény bekövetkezését igazoló okiratokat és nyilatkozatokat, okiratnak nem minősülő dokumentumokat, amelyek megalapozzák a biztosító szolgáltatási kötelezettségét,
- a biztosító szolgáltatásának összegszerű megállapításához szükséges, illetve a szolgáltatása korlátozását alátámasztó iratokat (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások),
- a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges nyilatkozatokat, igazolásokat, okiratokat,
- ha a biztosított a szerződési feltételeken alapuló valamely költség megtérítését igényli, a biztosított arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy az adott biztosítási esemény kapcsán mással (biztosítóval vagy károkozóval) szemben, illetve más biztosítási szerződés alapján érvényesített-e igényt,
- a biztosított gépjármű tulajdon és használati jogát, illetve forgalomban tartását, műszaki jellemzőit és állapotát igazoló dokumentumokat (számlák, szerződések, okiratok),
- autómentés, szállítás, tárolás költségeinek igazolását, a biztosító mentesülését eredményező, illetve a szolgáltatását kizáró körülmények felmerülése esetén az ezzel összefüggő okiratokat és dokumentumokat,
- a közlési és változás-bejelentés körébe tartozó azon igazoló okiratokat és dokumentumokat, amelyek a biztosítási esemény bekövetkezését, illetve a szolgáltatás mértékét érintik,

- a biztosított kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségének betartását és költségeit igazoló dokumentumokat.

23.2. Jelen kiegészítő biztosításban felsorolt dokumentumok és okiratok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a biztosítottak azt a jogát, hogy a – bizonyítás általános szabályai szerint – a biztosítóval együttműködve a károkat és költségeket más módon is igazolhassa.

23.3. Ha a biztosított a szerződési feltételek alapján az áfát is magában foglaló szolgáltatásra jogosult, a biztosító az általános forgalmi adó összegének megtérítésére csak olyan számla alapján vállalhat kötelezettséget, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható.

24. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

24.1. A biztosító nem nyújt szolgáltatást az elemi és lopáskár miatt bekövetkező üzemképtelenséggel összefüggésben.

A biztosító nem nyújt szolgáltatást motorkerékpárok akkumulátorának lemerüléséből fakadó elakadásra, ha az a biztosított otthonának 5 km-es körzetében történt.

A biztosító szolgáltatást nyújt az alkatrész továbbítás megszervezésével, a csere gépjármű biztosításával és a

taxi igénybevételével kapcsolatosan. Az egyes szolgáltatások több táblázatban kerültek elhelyezésre, továbbá a szolgáltatások igénybevétele csak a 13. pontban meghatározott feltételek teljesülése esetén, az ott feltüntetett sorrendben lehetséges.

A Taxi szolgáltatás igénybevételének feltételei megváltoztak.

24.2. Szerződésmódosítás

Megváltoztak a 16. pontban a szerződésmódosítás szabályai.

24.3. A szerződési feltételek kiegészült a biztosításközvetítőkre vonatkozó szabályokkal (lásd a 2. pontot)

24.4. Jelen Általános Szerződési Feltételek alábbiakban megjelölt pontjai térnek el a Ptk. szabályaitól:

- 19. A szerződés megszűnése
- 20. Elévülés: A biztosítási szerződésből eredő igények – ide értve különösen, de nem kizárólagosan a biztosítási eseményből eredő szolgáltatási igényt és a biztosító díjigényét – az igény esedékessé válásától számított egy év elteltével elévülnek.
Az esetleges megszakítást követően újra kezdődő elévülés ideje ugyancsak egy év. Az írásbeli felszólítás az elévülést nem szakítja meg.

ALLIANZ.HU

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ ÉS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIEGÉSZÍTÉSE

HATÁLYOS
2018. MÁJUS 25-ÉTŐL

TARTALOM

I. Ügyféltájékoztató	3
1. A biztosító főbb adatai.....	3
2. Irányadó jog	3
3. A biztosítási termékek értékesítésével kapcsolatos tájékoztatás.....	3
4. A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok	3
5. Tájékoztató a panaszügyintézésről.....	5
II. Szerződési feltételek kiegészítése	7
1. A személyes adatok kezelése	7
1.1. A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai.....	7
1.2. A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó adatkezelés	7
1.4. Örökösök adatainak kezelése.....	9
1.5. Adatbiztonsági intézkedések	9
1.6. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás.....	10
1.7. Érintett által gyakorolható jogok	10
1.8. Jogorvoslati lehetőségek	11
III. Elektronikus szerződéskötés szabályai	12
1. A szerződéskötés technikai lépései, biztosítási ajánlat visszaigazolása	12
2. A szerződés írásbelisége, nyelve, a szerződés rögzítése és hozzáférhetővé tétele	12
3. Allianz fogyasztóvédelmi alapelvek, a www.allianz.hu általános szerződési feltételei és a biztosítási feltételek elektronikus hozzáférhetősége	12
4. Az adatbeviteli hibák javítása.....	12
IV. Tájékoztató távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésről	13
A szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatás.....	13
Elállási jog	13

Jelen dokumentum – az Allianz Hungária Zrt. (továbbiakban: biztosító) termékei ügyféltájékoztójának és szerződési feltételeinek kiegészítéseként a következőket tartalmazza a biztosítási tevékenységről szóló 2014. LXXXVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően: a biztosító főbb adatait, az irányadó jogra vonatkozó rendelkezéseket, a biztosítási termékek értékesítésével kapcsolatos tájékoztatást (tanácsadás, javadalmazás), a biztosítási szerződés személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseit, a panaszügyintézésről szóló tájékoztatást, valamint a biztosítási titokkal kapcsolatos szabályokat.

Fentiek felül a dokumentum tartalmazza az elektronikus szerződéskötés szabályait, valamint a távértékesítési tájékoztatót, amelyeket azokban az esetekben kell alkalmazni, amikor a szerződést elektronikus úton, vagy utóbbi esetben fogyasztónak minősülő személy, távértékesítés keretében kötötte.

I. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

1. A BIZTOSÍTÓ FŐBB ADATAI

Név: Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelyünk: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-041356

A székhely állama: Magyarország

Elektronikus elérhetőség: www.allianz.hu

Központi telefonszám: +36 (1) 301-6565

Központi faxszám: +36 (1) 301-6100

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 (1/20/30/70) 421-1-421
Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9).

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország egyik legjelentősebb pénzügyi szolgáltatójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

A biztosító a fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről szóló éves jelentést a honlapján teszi közzé. Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik, és a Felügyelet engedélyével biztosítási tevékenység végzésére jogosult.

2. IRÁNYADÓ JOG

A biztosítóval kötött szerződésekre a magyar jog rendelkezéseit kell alkalmazni. A biztosítási szerződésre a termékre vonatkozó általános vagy különös szerződési feltételekben nem szereplő kérdésekben a Polgári törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

3. A BIZTOSÍTÁSI TERMÉKEK ÉRTÉKESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

A biztosító termékeit függő és független biztosításközvetítő is értékesítheti. Ha a **nem-élet biztosítási terméket** a biztosító maga értékesíti, annak során nem nyújt tanácsadást. A közvetítő díjazására a biztosítóval való megállapodás alapján jogosult a közvetített és gondozott szerződésekkel kapcsolatban. A díjazást, amelyet a biztosítási díj tartalmaz, a biztosító fizeti részére.

4. A BIZTOSÍTÁSI TITOKKAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan minősített adatot nem tartalmazó, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító és a biztosításközvetítő egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad vagy a biztosító vagy a viszontbiztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

A Bit. 138-139. §-ai alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csőd-eljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelvezetővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- az adóhatósággal szemben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatá-

- rozott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
 - a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
 - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
 - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel;
 - ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
 - ha a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
 - a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
 - a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
 - az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel szemben;
 - törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
 - a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
 - a törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével szemben;
 - az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval szemben;
 - a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá – a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval szemben;
 - a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
 - a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval;
 - a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben;
 - a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal szemben;
 - a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
 - a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben;
 - a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal szemben.
- Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA-törvény) alapján Aktv. 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.
- A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító vagy a viszontbiztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.
- A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról

szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt.) meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a Hpt. 164/B. § szerinti adattovábbítás.

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

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, akik előzetes hozzájárulás vagy a fent ismertetett Bit. 138. §-ában foglalt felhatalmazás alapján (így különösen kiszervezési szerződés keretében) személyes adatokat és biztosítási titkokat is megismerhetnek.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

5. TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

Társaságunk (az Allianz Hungária Zrt.) célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív –, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önöknél.

Ha társaságunk vagy az általunk megbízott biztosításközvetítők (ügynökök) magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatt Ön, mint Ügyfelünk panaszt kíván tenni, ezt többféle módon is megteheti:

- Személyesen írásban vagy szóban hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, azok nyitvatartási idejében (<https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html/> internetes címen találja), vagy Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában (címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; nyitvatartási ideje: hétfőn 8-18 óra között, keddtől csütörtökig 8-16 óra között, pénteken 8-14 óra között). Szóbeli panaszt kollégáink írásban rögzítik, melyről másolatot bocsátanak rendelkezésére. Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszol-

gálaton (+36 (1/20/30/70) 421-1-421) vagy elektronikus úton tud időpontot foglalni, a jelzéstől számított 5 munkanapon belüli időpontra.

- Telefonos ügyfélszolgálatunkon a +36 (1/20/30/70) 421-1-421 (nem emelt díjas) számokon hétfőtől szerdáig, valamint pénteken 8-18 óra között, csütörtökön pedig 8-20 óra között.
- Faxon a +36 (1) 269-2080-as telefax számon.
- Elektronikus úton a www.allianz.hu oldalon keresztül a <https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html> címen vagy a biztositopanasz@allianz.hu e-mail címen.
- Levélben a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldheti, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a panasszal érintett biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, kárszám). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a panaszhoz érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni. A jogszabályi követelményeknek megfelelő meghatalmazás mintát honlapunkon, a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen találja meg.

A panasz bejelentéséhez honlapunkon, a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen panasz bejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatja panaszát. Ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitöltheti, majd az Önnek legmegfelelőbb módot választva elküldheti részünkre. Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel vagy géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

A panasz benyújtásához rendelkezésére áll továbbá a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatvány is, melyet az MNB honlapján, a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> címen találhat meg.

Az Ön által benyújtott panasz kezelésére vonatkozó részletes információkat társaságunk panaszkezelési szabályzata tartalmazza, melyet honlapunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen talál meg, valamint az rendelkezésére áll hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, illetve a Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában is.

Amennyiben Ön fogyasztó (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) és Társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:

- Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: +36 (80) 203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. A fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített forma-

nyomtatványt a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> címen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

- A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződés-szegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: +36 (80) 203-776 és +36 (1) 489-9700; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mn.hu. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.
- Amennyiben Ön nem fogyasztó, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu> honlapon tájékozódhat.

Részletes tájékoztatást olvashat a fentiekről az MNB honlapján, a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> címen.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: +36 (1/20/30/70) 421-1-421 e-mail cím:

biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, szerződésszám, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz oka, leírása, az ügyfél igénye, szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilván tartásban szerepelnek az ügyfél- és panaszadatok, az üggyel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határidők. Minden ügyintézés időpontokkal együtt rögzítünk, nyilván tartunk az Ön panaszja kapcsán. A panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében, a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a szerződés megkötése és teljesítése során a biztosító által kezelt személyes adatokat a személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályokban foglaltaknak megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a fenti honlapok elérési útja módosulhat. A mindenkor aktuális elérhetőségekről honlapunkon (www.allianz.hu) tájékozódhat.

II. SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIEGÉSZÍTÉSE

1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE

A biztosító, mint adatkezelő a biztosítási szerződések létrejöttével, nyilvántartásával, és azok teljesítésével összefüggésben az ügyfelei, azaz a szerződő fél, biztosított, kedvezményezett, a károsult, továbbá aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett, a biztosító szolgáltatására jogosult, vagy a fenti személyek örököseként, azok helyébe lépő más személy, mint a biztosító adatkezelésével érintett természetes személyek (**érintett**) személyes adatait, azaz olyan információt, ami alapján az érintettre vonatkozóan következtetést lehet levonni, a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletnek (2016. április 27.) (**általános adatvédelmi rendelet**), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (Info. tv.) és a Bit. adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

1.1. A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai

Biztosító, mint adatkezelő elérhetőségei az I. 1. pontban megjelölt adatokon túl:

- adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Stratégiai és általános igazgatási divízió Compliance osztály, Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; elektronikus elérhetősége: <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html>

1.2. A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó adatkezelés

A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó, az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezeléséről az érintetteket külön tájékoztatja a biztosító.

Ha az érintett a biztosító tulajdonosához, az Allianz SE-hez fordul panasszal, az Allianz SE az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően kezeli az adatait, ideértve szükség esetén a biztosítóval történő kapcsolatfelvételt is.

1.3. Adatkezelés a biztosítási szerződés megkötése előtt a szerződés megkötése érdekében, valamint a szerződéskötéskor és a biztosítási szerződés teljesítésével kapcsolatban

1.3.1. Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama

- a) A biztosító az érintett által szerződéskötés céljából kezdeményezett díjkalkuláció vagy díjtájékoztató készíté-

séhez szükséges, illetve az érintett által szerződéskötés céljából megküldött ajánlati dokumentációban vagy az ezen célokra szolgáló elektronikus felületen az érintett által megadott személyes adatokat kezeli.

Az érintett köteles a biztosítási szerződés megkötéséhez szükséges személyes, illetve az érintett egészségügyi állapotával összefüggő különleges kategóriájú személyes adatokat megadni, ennek hiányában szerződés nem jöhet létre, a biztosító díjkalkulációt, díjtájékoztatót nem készíthet, ajánlatot nem adhat.

A biztosító a díjkalkuláció, a díjtájékoztató, valamint az érintett ajánlata alapján létre nem jött biztosítási szerződés esetén az ajánlattal kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

- b) A biztosító a szerződés megkötését követően a szerződés fenntartása, teljesítése, elszámolása és az abból fakadó jogai érvényesítése érdekében kezeli a szerződésben és azzal összefüggésben az érintett által a szerződéskötés, illetve a szerződés teljesítése során megadott vagy az érintettől más módon a biztosító tudomására jutott személyes adatokat.

Az érintett szerződéses kötelezettsége a szerződés fenntartásához és teljesítéséhez szükséges személyes és különleges kategóriájú, az érintett egészségügyi állapotával összefüggő személyes adatok megadása.

Amennyiben az érintett nem adja meg a biztosítónak a szerződés fenntartásához és teljesítéséhez szükséges személyes adatait, a biztosító a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja.

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának időszakában, a biztosítási jogviszony megszűnését követően pedig addig kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított nyolc évig.

A biztosító a szerződéssel kapcsolatban kezelt adatokat statisztikai célra (piackutatás, termékfejlesztés, fogyasztói magatartások elemzése) is felhasználja, az itt megjelölt időtartamon belül.

- c) Amennyiben a biztosítóval szemben a biztosítási szerződés megkötésével, vagy teljesítésével összefüggésben az érintett panaszt nyújt be, a panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében a biztosító kezeli az érintett által a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott, vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a szerződés megkötése és teljesítése során a biztosító által kezelt személyes adatokat. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.

d) Veszélyközösséggel kapcsolatos adatkezelés:

- Amennyiben a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, jogosult arra, hogy a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelje, és a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdésében meghatározott adatok közlése céljából a veszélyközösség érdekeinek megóvása érdekében a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából másik biztosítót megkeressen, illetve ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, köteles a másik biztosítótól érkező megkeresés alapján az általa a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdéseiben meghatározott adatokat a másik biztosítónak átadni.
- Amennyiben a biztosítók között közös adatbázis kialakításra kerül, és a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító jogosult arra, hogy a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából az adatbázisból a Bit. 150. § (1) bekezdésében meghatározott adatokat igényeljen, illetve köteles a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 150. § (1) bekezdésben foglalt adatokat az adatbázisba átadni.

A biztosító a megkeresések eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti, kivéve, ha a megkeresés eredményeként tudomására jutott adat a biztosító jogos érdekei érvényesítéséhez szükséges. Ez utóbbi esetben a biztosító az adatot az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás jogerős befejezéséig kezelheti, azzal, hogy ha az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat biztosító általi megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a biztosító általi megismerést követő egy évig kezelhető.

A biztosító a Bit.-nek megfelelően a megkeresés tényéről és a megkereséssel tudomására jutott személyes adatok köréről az érintettet értesíti.

- e) A biztosító viszontbiztosítási fedezet elérése céljából jogosult az adott jogviszonyhoz kapcsolódó személyes adatokat viszontbiztosító részére továbbítani.
- f) A biztosító jogszabályokban meghatározott esetekben jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehajtása érdekében az érintettek a jogszabályban meghatározott adatait a jogszabályban meghatározott célból köteles kezelni a jogszabályban meghatározott időtartamig. A biztosító a számvitelre, az adózásra és pénzműködésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések által meghatározott adatok körében az ott meghatározott módon és ideig folytat ilyen adatkezelést.
- g) A biztosító jogszabályban meghatározott esetekben, jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehaj-

tása érdekében jogszabályban meghatározott célból az érintettek adatait más adatkezelő részére köteles átadni.

- h) Amennyiben az érintett a szerződéskötés során, vagy azt követően kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a biztosító marketing, illetve reklám üzeneteket küldjön számára, úgy a biztosító a szerződésével kapcsolatos adatait ezen célokkal összefüggésben is kezeli, az 1.3.1. b) pontban megjelölt időtartamon belül, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig.

1.3.2. Az adatkezelés jogalapja

- a) A biztosító a fenti 1.3.1 a) és b), pontok esetén a különleges személyes adatnak (egészségügyi adatnak) nem minősülő adatok kivételével a szerződéses jogviszony alapján kezeli mind az érintett által kezdeményezett szerződéskötés esetén a szerződés megkötése, mind a szerződés megkötését követően a szerződés teljesítése érdekében szükséges érintetti adatokat, kivéve ha az érintett – bár a szerződés alapján jogok illethetik meg (például örökös vagy károsult) – a szerződésben nem került félként megjelölésre, mert ebben az esetben a biztosító a Bit. felhatalmazó rendelkezése alapján, az abban meghatározott célból kezeli az érintett adatait.
- b) A biztosító az érintett egészségügyi állapotával összefüggő adatokat az érintett által adott írásbeli hozzájárulás alapján, vagy ha az érintett fizikai vagy jogi cselekvőképzetlensége folytán nem képes a hozzájárulását megadni, az érintett vagy más természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme érdekében kezeli. A hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosítási-sokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.
- c) A fenti 1.3.1 d) és g) pontban megjelölt adatátadás a biztosító jogszabályi kötelezettsége.
- d) A fenti 1.3.1 e) pont szerinti esetben az érintett személyes adatainak a biztosító által viszontbiztosító részére történő átadása a Bit. felhatalmazó rendelkezésén alapul.
- e) A fenti 1.3.1 c) és f) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító jogszabályi kötelezettsége.
- f) A fenti 1.3.1 h) pontban megjelölt adatkezelést a biztosító az érintett hozzájárulása alapján végzi.

1.3.3. Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

1.3.3.1. Adatfeldolgozók igénybevétele

A biztosításközvetítők és egyéb közreműködők a megbízásuk fennállása időszaka alatt a részükre a biztosító által átadott, érintettekre vonatkozó személyes adatokat a biztosító utasítása szerint jogosultak kezelni.

- a) A biztosítási szerződések megkötése, fenntartása és teljesítése során a biztosító biztosításközvetítők (függő

ügynökök, azok közvetítői, alvállalkozói) közreműködésével is eljár. Amennyiben a biztosításközvetítők a biztosító megbízásából járnak el, akkor az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezései szerint adatfeldolgozóként kezelik. A biztosító által igénybevetett, eljárni jogosult biztosításközvetítők nevééről és címéről a Magyar Nemzeti Bank által a függő biztosításközvetítőkre vonatkozó nyilvántartásában (<https://apps.mnb.hu/regisztrar>) valamint a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) érhető el tájékoztatás.

b) A biztosító egyes biztosítási szolgáltatások során igénybe vesz egyéb közreműködőket olyan esetekben, amikor a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükség van a közreműködő speciális szakértelmére, vagy amikor a közreműködő bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron tudja nyújtani (kiszervezés). A kiszervezett tevékenységet végző közreműködők a Bit.-nek megfelelő kiszervezési szerződés alapján járnak el, az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezései szerint adatfeldolgozóként kezelik. Ilyen közreműködők, többek között:

- Az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt. (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.), melyet a biztosító a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával bíz meg.
- A Magyar Posta Zrt. (Cg. 01-10-042463, Budapest 1138 Dunavirág u. 2-6.), melyet a biztosító a bejövő postai küldemények és iratok kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.
- Az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Fritz-Schaffer strasse 9. 81737 München, Németország), annak fióktelepei (ideértve különösen az Allianz Technology Magyarországi Fióktelepét [székhelye: Cg. 01-17-001018, Budapest 1087 Könyves Kálmán krt. 48-52.]), leányvállalatai informatikai szolgáltatást nyújtanak a biztosító megbízásából.
- Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, melyeket a biztosító a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos pénzügyi teljesítéshez vesz igénybe.
- A biztosító által a szerződés megkötése, fenntartása és teljesítése során igénybe vételre kerülő további eljárni jogosult közreműködők (pl.: kárszakértők, kárrendezés során a biztosító megbízásából eljáró további személyek, adatrögzítők, kapcsolattartásban közreműködő további személyek, informatikai, jogi, számviteli szolgáltatást nyújtó személyek).

A biztosító által igénybe vett közreműködőkről a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában [1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.] érhető el tájékoztatás.

1.3.3.2. Adatátadás

- a) A biztosító a fenti 1.3.1 d) pont szerinti esetben a veszélyközösségbe tartozó biztosítók és a biztosítók közös adatbázisa kezelője részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- b) A biztosító a fenti 1.3.1 g) pont szerinti esetben az adatátadást előíró jogszabályban megjelölt intézmények, szervek, szervezetek részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- c) A biztosító a fenti 1.3.1 e) pont szerinti esetben az általa igénybe vett viszontbiztosítók részére átadja az általa kezelt személyes adatokat.

1.3.3.3. A biztosító munkavállalói a feladataik ellátásához szükséges mértékben, az alábbi tevékenységekkel összefüggésben jogosultak az érintett személyes adatainak megismerésére:

- a) szerződések nyilvántartása és kezelése,
- b) kárrendezés,
- c) panaszok, kérdések, kérelmek kezelése,
- d) értékesítési tevékenység,
- e) kockázatvállalási tevékenység,
- f) termékmenedzsment,
- g) marketing és reklámtevékenység,
- h) tervezési, kontrolling, ellenőrzési, minőségbiztosítási, aktuáriusi, számviteli, jogi, IT üzemeltetési feladatok ellátása.

1.4. Örökösök adatainak kezelése

Az elhunyt szerződő féllel illetve biztosítóval kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát is - jelen adatkezelési tájékoztató rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy az örökös által adandó adatokról a biztosító az örökös azonosítását követően nyújt tájékoztatást.

1.5. Adatbiztonsági intézkedések

A biztosító minden ésszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhöz való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását. A biztosító az általa kezelt személyes adatok védelmét az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően biztosítja.

A biztosító mind papír alapú, mind elektronikus adattárolás esetén megfelelő fizikai és logikai védelmet biztosít az általa kezelt adatok vonatkozásában. A személyes adatokhoz való hozzáférés megfelelő technikai megoldásokkal korlátozott, illetve ellenőrizhető. A biztosító által történő adatkezelés biztonságát belső szabályzatok rendezik.

Az előírások értelmében a biztosító az általa kezelt adatokat biztonsági osztályokba sorolja. A biztosító által alkalmazott besorolási rendszer az adatokat csoportosítja, és az adatbiztonsági osztályokhoz rendeltlen megadja, hogy milyen egyedi védelmi intézkedésre van szükség.

1.6. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

A biztosító a biztosítási ajánlat elfogadásáról és a szerződéskötésről automatizált kockázat-elbírálás során dönthet. Automatizált eljárásban dönthet továbbá biztosítási időszakonként egy alkalommal, a szerződési feltételekben foglaltak alapján a díj vagy a vagyon-, felelősség- és személybiztosítási összegek (indexálás) módosításáról, amelyről a szerződő részére értesítést küld.

Az ajánlatban, illetve a szerződésben foglalt adatokat a biztosító kockázati és egyéb üzleti szempontok alapján értékeli, amely alapján hozott döntés hatással lehet az ajánlat befogadására vagy elutasítására, illetve a biztosítási fedezetek díjára.

Profilalkotásnak minősül a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

1.7. Érintett által gyakorolható jogok

1.7.1. Általános szabályok

Amennyiben az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul, az érintett jogosult a hozzájárulást bármely időpontban visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét. Felhívjuk azonban a figyelmet arra, hogy a szerződés fenntartásához, illetve teljesítéséhez szükséges egészségügyi adatokkal kapcsolatban megadott hozzájárulás visszavonása esetén a biztosító megtagadhatja az szolgáltatás nyújtását.

Az általános adatvédelmi rendelet 15-22. cikkei szerint az érintett kérelmezheti a biztosítótól a biztosító által kezelt személyes adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének, korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint gyakorolhatja adathordozhatósághoz való jogát.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos lent részletezett jogait és a hozzájárulása visszavonásához való jogát a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html/> felületen), az azonosítását követően gyakorolhatja. Ha a biztosítónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó termé-

zetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett azonosításához szükséges információk nyújtását kérheti.

A biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az érintett kérelme beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az általános adatvédelmi rendelet 15–22. cikk szerinti kérelmei alapján hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A biztosító a határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást a biztosító elektronikus úton adja meg, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha a biztosító nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A biztosító az érintetti jogosultság gyakorlásával kapcsolatban hozott intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a biztosító, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

1.7.2. Az érintett jogai

Hozzáférési jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a biztosítótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Az érintett kérésére a biztosító rendelkezésére bocsátja az általa kezelt személyes adatai másolatát és egyidejűleg tájékoztatja az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkében meghatározott információkról (így például: adatkezelés célja, kezelt adatok kategóriái, azon címzettek kategóriái, akivel az adatok közlésre kerülnek, az adatkezelés időtartama).

Helyesbítéshez való jog

A biztosító az érintett kérésére késedelem nélkül helyesbíti az érintettre vonatkozó, általa kezelt pontatlan személyes adatokat.

A törléshez és az elfeledtetéshez való jog

A biztosító az általános adatvédelmi rendelet 17. cikke alapján az ott meghatározott esetekben az érintett kérésére illetve külön kérés nélkül is, késedelem nélkül törli az érintett általa kezelt adatait. Ha az érintett a biztosító által nyilvánosságra hozott személyes adatai törlését kéri, akkor a biztosító megtesz minden észszerűen elvárható lépést annak érdekében, hogy tájékoztassa az érintett adatait kezelő adatkezelőket arról, hogy az érintett kérte az adatai törlését.

Adatkezelés korlátozásához való jog

A biztosító az érintett kérésére az általános adatvédelmi rendelet 18. cikkében meghatározott rendelkezésekre figyelemmel korlátozottan kezeli az érintett személyes adatait. Ha az adatkezelés az érintett kérésére korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a biztosító a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy fontos közérdekből kezeli.

Adathordozhatósághoz való jog

Az általános adatvédelmi rendelet 20. cikkével összhangban a biztosító, a szerződésen vagy hozzájáruláson alapuló automatizált módon történő adatkezelés esetén, az érintett kérésére, az érintettre vonatkozó, és korábban általa a biztosító rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban kiadja az érintett részére illetve az érintett kérésére, ha az technikailag megvalósítható, az ilyen adatokat egy másik adatkezelőnek közvetlenül továbbítja.

Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a biztosító jogos érdek alapján kezeli az érintett személyes adatát, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból az általános adatvédelmi rendelet 21. cikke szerinti esetben bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, csak jogszabályban meghatározott kivételes esetben.

Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok

Az automatikus döntéshozatallal (ideértve a profilalkotást is) kapcsolatban az érintett az alábbiakban felsorolt jogokkal rendelkezik:

- jogosult emberi beavatkozást kérni a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es telefonszámon, vagy személyesen, az ügyfélkapcsolati pontokon vagy biztosításközvetítőnél.

- kifejtheti álláspontját vagy kifogást nyújthat be a fenti elérhetőségeken kívül a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) címzett levélben, vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html> oldalon található felületen.

1.8. Jogorvoslati lehetőségek

A biztosító számára fontos a személyes adatok megfelelő kezelése. A biztosító mindent megtesz azért, hogy a személyes adatok kezelése jogszerűen és a lehető legnagyobb biztonságban történjen. Az esetlegesen felmerülő problémákkal célszerű ezért, mielőtt más jogorvoslatot venne igénybe, közvetlenül a biztosítóhoz fordulni, azok mielőbbi orvoslása érdekében.

Az érintett jogosult panaszt tenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) vagy a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállam adatvédelmi felügyeleti hatóságánál, ha az érintett megítélése szerint az érintett személyes adatai kezelése sérti az általános adatvédelmi rendeletet. Ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről az érintett bírósági jogorvoslatra jogosult. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Az érintett jogosult bírósághoz is fordulni jogorvoslat érdekében. Ebben az esetben az érintett dönthet arról, hogy a pert a biztosító tevékenysége helye szerinti EU tagállam vagy az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti EU tagállam bírósága előtt indítja-e meg. Magyarországon az érintett a pert lakóhelye, tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

III. ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉS SZABÁLYAI

1. A SZERZŐDÉSKÖTÉS TECHNIKAI LÉPÉSEI, BIZTOSÍTÁSI AJÁNLAT VISSZAIGAZOLÁSA

Az Allianz elektronikus értékesítési felületein (ideértve a www.allianz.hu, a www.ugyfelportal.allianz.hu, valamint a független biztosításközvetítők számára elérhető, a biztosító által üzemeltetett értékesítési felületet, illetve az egyéb, elektronikus ajánlatbeküldésre szolgáló csatornát is) beküldött biztosítási ajánlat megtétele után az adatok automatikusan feldolgozásra kerülnek a biztosító informatikai rendszerében.

A biztosítás elektronikus úton történő megkötése Társaságunk oldalain a megfelelő adatok megadásával és a biztosítási ajánlat beküldésével történik. A szerződés-kötés lépései a felületeken láthatók és nyomon követhetők.

Az ajánlat biztosítóhoz történő beérkezését követően a biztosító az ajánlatban megadott e-mail címre visszaigazoló email-t küld. Amennyiben a biztosítóhoz beérkezett ajánlat kockázat elbírálást követően szerződéssé válik, a biztosító a megadott e-mail címre a szerződést igazoló kötvényt elektronikus levélben küldi ki.

2. A SZERZŐDÉS ÍRÁSBELISÉGE, NYELVE, A SZERZŐDÉS RÖGZÍTÉSE ÉS HOZZÁFÉRHETŐVÉ TÉTELE

Az 1. pontban foglaltak szerint elektronikus úton megkötött biztosítási szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül. A biztosítási szerződés és a kapcsolattartás nyelve a magyar.

Az elektronikus úton kötött szerződések adatai (amennyiben a szerződés-kötés során, vagy ezt követően bármikor

ebben megállapodás történt) elektronikus formában a www.allianz.hu oldalon, az Allianz Ügyfélportál felületre belépve, a Szerződéses adatok menüpontban, vagy biztosításközvetítő esetében az Allianz Közvetítői Portálon bármikor hozzáférhetőek.

3. ALLIANZ FOGYASZTÓVÉDELMI ALAPELVEK, A WWW.ALLIANZ.HU ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI ÉS A BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK ELEKTRONIKUS HOZZÁFÉRHETŐSÉGE

Az elektronikus szerződés-kötésre vonatkozóan a biztosító magára nézve kötelező érvényűnek fogadja el Fogyasztóvédelmi alapelveit, amelyekről, valamint a megkötött szerződésre vonatkozó hatályos biztosítási szerződési feltételekről a www.allianz.hu oldalon, vagy biztosításközvetítő esetében az Allianz Közvetítői Portálon tájékozódhat. A szerződés-kötés időpontjában érvényes szerződési feltételeket az ajánlattétel során, letölthető formában adjuk át. Független biztosításközvetítő közreműködése esetében az ügyfél részére történő átadásról a közvetítő köteles gondoskodni.

4. AZ ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA

Ha a beküldést követően az ajánlatban hibát talál, kérjük, vegye fel munkatársainkkal a kapcsolatot:

- telefonon, a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es telefonszámon;
- személyesen, ügyfélkapcsolati pontjaink egyikén;
- online a <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat> oldalon.

IV. TÁJÉKOZTATÓ TÁVÉRTÉKESÍTÉS KERETÉBEN KÖTÖTT PÉNZÜGYI ÁGAZATI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSRŐL

1. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

A szerződés létrejöttével a szolgáltató biztosítási szolgáltatást nyújt a fogyasztó részére.

A szerződésre a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényt, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt, egyes szerződések esetében az ágazati jogszabályokat, kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás esetében a 2009. évi LXII. törvényt, távértékesítés tekintetében kötött szerződésekre a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvényt kell alkalmazni.

A biztosítási szerződésre az Allianz Hungária Zrt. általános szerződési feltételei és az ügyfél-tájékoztató vonatkozik. A szerződési feltételek Társaságunk honlapján elérhetőek. A szerződési feltételeket, így – többek között – a szolgáltatás és ellenszolgáltatás, valamint a fizetés és teljesítés feltételeit a fenti jogszabályok, valamint a szerződési feltételek tartalmazzák.

2. ELÁLLÁSI JOG

Ha a szerződést fogyasztóként (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) kötötte, attól a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indoklás nélkül elállhat.

Szerződéskötés napja: A szerződés a felek által megállapodott időpontban, illetve ha a szerződés a biztosító hallgatásával jön létre, akkor az ajánlatnak a biztosító vagy

ügynöke részére történt átadása időpontjára visszamenő hatállyal jön létre, az ajánlat átadását követő 15 nap elteltével. Ha a szerződés megkötésének feltétele az első biztosítási díj megfizetése, akkor a szerződés az azt követő napon lép hatályba, amikor a szerződő fél az első díjat a biztosító számlájára befizeti.

Az elállási jog gyakorlása abban az esetben tekinthető érvényesnek, ha a fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát a fenti határidő lejárta előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon a szolgáltatónak elküldi.

Az elállási jog érvényesítésére vonatkozó nyilatkozatot a szolgáltatóra vonatkozó tájékoztató részben megadott levelezési címre, faxszámra, vagy e-mail címre szükséges eljuttatni.

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

Tájékoztatjuk, hogy az elállásra nyitva álló határidő lejárta előtt a szerződés alapján szolgáltatás nyújtását csak a fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhetjük meg.

Amennyiben a fogyasztó kifejezett hozzájárulását adja, a biztosító kockázatviselése (azaz a szerződés teljesítése) már az elállásra nyitva álló határidő lejárta előtt megkezdődik.

Allianz Hungária Zrt.