

www.allianz.hu

# Allianz Assistance 24

2016.

Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek

AHE-19317/3P

**Allianz** 

# Tartalomjegyzék

Allianz Assistance 24 kiegészítő biztosítás .....	3	11. A biztosító ellenőrzési jogosultsága .....	12
Ismertető .....	3	12. A szerződő változás-bejelentési kötelezettsége .....	12
A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok .....	4	13. Biztosítási szolgáltatások .....	12
A panaszkezelés elvei és gyakorlata .....	5	14. Kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettség .....	14
<b>Terméktájékoztató és Általános Szerződési Feltételek</b>		15. Mentésülés .....	15
<b>az Allianz Assistance 24 kiegészítő biztosításhoz .....</b>	<b>9</b>	16. Szerződésmódosítás .....	15
1. A szerződés alanyai .....	9	17. A biztosítási szolgáltatás teljesítése .....	15
2. A szerződés létrejötte .....	9	18. A biztosító visszakövetelési joga .....	16
3. A kockázatviselés kezdete .....	10	19. A kiegészítő biztosítás és a biztosító kockázatviselésének megszűnése .....	16
4. A szerződés tartama, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló .....	10	20. Elévülés .....	16
5. Területi hatály .....	10	21. A határidők számítása .....	16
6. Biztosított gépjármű .....	10	22. A biztosítási esemény bejelentése .....	16
7. Biztosítási események .....	10	23. Biztosító szolgáltatása teljesítéséhez szükséges további feltételek .....	16
8. Biztosítással nem fedezett események, költségek .....	11	24. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól .....	17
9. Díjfizetés .....	11	25. A személyes adatok kezeléséről .....	17
10. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor .....	11		

# Allianz Assistance 24 kiegészítő biztosítás

Hatályos 2016. december 1-től

## Tisztelt Partnerünk!

A kiegészítő assistance biztosítás abban segít Önnek, hogy a biztosított gépjármű műszaki vagy elektromos hibája, kulcs-, üzemanyag- illetve gumibroncs-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, szíveskedjék tájékoztatni a használót legalább a biztosítás szolgáltatásairól és az igénybevétel módjáról, ugyanis e tájékoztatás elmaradása miatt a biztosítottat ért hátrányért a biztosító nem vállalhat felelősséget.

## Kinek ajánljuk ezt a biztosítást?

A kiegészítő biztosítás – személygépkocsira vagy motorkerékpárra érvényes, nem flottában nyilvántartott – határozatlan tartamú gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéshez (alapbiztosítás) köthető. A biztosítást természetes és nem természetes személy ügyfeleinknek ajánljuk, akik gépjárművet 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 alapbiztosítástól; 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 gumibroncs-probléma miatt. A biztosítási esemény részletes leírását a biztosítási feltételekben találja.

Felhívjuk szíves 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, és szíveskedjék közölni a biztosított gépjármű rendszámát és a biztosítási resemény 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 assistance biztosítás közúti segítségnyújtási szolgáltatásokat nyújt, a termék célja nem az utólagos kárenyhítés vagy kártérítés, hanem a

biztosított(ak) számára a megadott költséghatárokon 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 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 (részszolgáltatást) 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.**

## Irányadó jog

A szerződés joga a magyar jog; társaságunk a keletkezett károkra a szerződési feltételekben foglaltak szerint, a magyar jog szabályai alapján nyújt fedezetet.

## 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 biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad. A Bit. 138. §-a 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 határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyoni felügyelővel, bírósággal szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- az adóhatósággal szemben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott 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-kereskedéssel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykel-téssel 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;
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető szervvel 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 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 káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti

adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás 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 az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: 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 által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt-ben 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 és jogalapját.

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

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

## A panaszkezelés elvei és gyakorlata

Társaságunk (Az Allianz Hungária Zrt.) célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek

szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal Ügyfeink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés - legyen az pozitív vagy akár negatív -, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

#### **A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:**

- Panaszkezelésünk során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, Ügyfeinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empatikusan járnak el a panasz kivizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.
- Ügyfeink megkereséseit - amikor csak lehet - már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként Fogyasztóvédelmi osztályunkhoz kerül, ahol központi panaszkezelést működtetünk. A Fogyasztóvédelmi osztályunkon szakértő munkatársaink a fogyasztóvédelmi referensek, akik kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeink visszajelzéseire számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtésük élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.

- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

#### **Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:**

**Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél – <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html> – kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Igény esetén Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (06-40-421-421) tud időpontot foglalni, valamint 2016. január 1-jétől elektronikus úton is biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

**Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-421-es számon érhető el (nem emelt díjas szolgáltatás). Nyitvatartási idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.

**Faxon:** 06-1-269-2080-as számon.

**Elektronikus úton:** a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – oldalon keresztül (<https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelzolgalat.html>), vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) címen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy email-en csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk. (Kivételesen képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeink.) Üzemzavar esetén az itt felsorolt további módok közül választhat.

**Írásban:** Leveleiket a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a központi panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám).

Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. (meghatalmazás minta: <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html>)

Ügyfeink részére panasz bejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikus úton is kitölthetik, majd az Önöknek legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken,

vagy postázhatják, faxolhatják, e-mailben elküldhetik részünkre, ahogy az Önöknek kényelmes. (A panasz bejelentő lapot internetes oldalunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> – címen érheti el.)

A panasz bejelentő lap tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint). Kérjük, hogy a panaszbejelentő lapon minden kifogását tüntesse fel, amivel kapcsolatban kivizsgálást kér tőlünk. Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

**Amennyiben Ön természetes személy (fogyasztó) és társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:**

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet; a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: 06-40-203-776; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06-40-421-421; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu); postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: 06-40-203-776 és 06-1-489-9700; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a

<http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06-40-421-421; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu); postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt társaságunk az 500.000,-Ft-ig terjedő ügyekben általános alávetési nyilatkozatot tett, ami azt jelenti, hogy ezekben az ügyekben társaságunkra nézve kötelező döntést hozhat a Testület. Ezzel is a megegyezésekre és az ügyfél-elgedettségre törekszünk. Társaságunk általános alávetése nem terjed ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyekre.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu/> honlapon tájékozódhat.

**A panaszügyintézés további részletei:**

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (06-40-421-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok öt éven át visszakereshetőek. A hangrögzítés tényére felhívjuk az Ön figyelmét. Ezen időszakban Ön igényt tarthat arra, hogy a hangfelvételt meghallgathassa, továbbá térítésmentesen kérheti a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet. A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül élőhangos bejelentkezés érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollegáink nem tudják megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt a Fogyasztóvédelmi osztályra. A panasz bejelentőlap (jegyzőkönyv) másolatát a Fogyasztóvédelmi osztálytól megkapott válaszban továbbítjuk Önnek.

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. A megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi

CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

A szóbeli panaszokat igyekszünk azonnal megoldani, orvosolni. Amennyiben annak eredményével Ön nem ért egyet, panasz bejelentő lapon a panaszát rögzítjük és az kivizsgálásra a Fogyasztóvédelmi osztályhoz kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. A Fogyasztóvédelmi osztályon működő központi panaszkezelésen dolgozó kollégák az Ön panaszügyét kivizsgálják és megkeresik a legmegfelelőbb megoldást. Erről írásban tájékoztatják Önt, 30 napon belül. Amennyiben az ügy kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, erről a késedelem okának megjelölésével tájékoztatjuk Önt és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját is. Elutasítás esetén természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőségekkel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszunkkal nem elégedett, panaszügyében felülvizsgálatot kérhet társaságunktól. Ön minden esetben kérhet felülvizsgálatot a Fogyasztóvédelmi osztály vezetőjétől is.

A panaszügyek kezelésében úgy járunk el, hogy lehetőség szerint elkerüljük Ügyfeleinkkel a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban 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, nyilvántartunk az Ön panaszának kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

A panaszkezelési szabályzatot társaságunk Igazgatósága jóváhagyta.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján.

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

### Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről

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

Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik. A biztosító a fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről

szóló éves jelentést a honlapján teszi közzé.

**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

Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank.

### További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 06-40-421-421-es számon, ahol munkatársaink munkanapokon 8.00 és 18.00 óra – csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között készséggel állnak rendelkezésére.

Bízunk abban, hogy tájékoztatónk felkeltette érdeklődését és hamarosan Önt is ügyfeleink között üdvözölhetjük.

Allianz Hungária Zrt.



# Terméktájékoztató és Általános Szerződési Feltételek

az Allianz Assistance 24 kiegészítő biztosításhoz

Hatályos 2016. december 1-től

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 alapszerződéssel.

### 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), 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 indítókétyájának elvesztéséből, a gépjármű indítókulcsának a biztosított gépjármű ajtajába töréséből eredő elakadás, amennyiben a tartalék indítókulcs, illetve indítókétyája 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 kockázatkezdését 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 beszedési megbízás alapján történő fizetése esetén lehetővé kell tenni, hogy a biztosító a díjat ezen időszakban a szerződő folyószámlájáról lehívhassa.
- 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) valódiságát.

## 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 assistance biztosítás közötti segítségnyújtási szolgáltatásokat nyújt, a termék célja nem az utólagos kárenyhítés 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 (részszolgáltatást) 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)
<b>Közúti helyszíni segítségnyújtás:</b> 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
<b>Gépjárműmentés, szállítás, vontatás</b> 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. <b>Figyelem!</b> 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 beszállíttatás 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 beszállíttatását 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
<b>Gépjárműtárolás:</b> amennyiben a biztosítási eseményt követően a vontatás a márkaszerviz nyitvatartási idején kívül teljesül, a szolgáltató vállalja a gépjármű biztonságos helyen történő elhelyezését a márkaszerviz nyitásiáig.	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig
<b>Információs szolgáltatás, jogi és orvosi kérdések, vámügyintézési segítség Európán belül:</b> 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
<b>Telefonos tolmácsszolgálat</b> 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)
<b>* Tömegközlekedés:</b> 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
<b>* Szállítás:</b> 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 értendők. 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
<b>* Taxi:</b> ha a gépjármű a biztosítási esemény napján nem állítható helyre amennyiben a biztosítási esemény biztosított lakóhelyétől nem több mint 50 km-re történik. <b>Figyelem!</b> Amennyiben a biztosított gépjárművet a szolgáltató szervizbe szállíttatja és a biztosított jogosulttá válik – a fent csillaggal megjelölt – Szálláshely szolgáltatás igénybevétele, 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><b>* Cseregépjármű:</b> 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><b>** Alkatrész továbbítás:</b> 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><b>**Gépjármű visszaszállítása:</b> 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 visszautazás költségét az alábbi módon:

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
<p><b>Visszautazás a megjavított gépjárműért:</b> 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><b>Taxi esetén:</b> Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig <b>Tömegközlekedés esetén:</b> 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><b>Közúti helyszíni Segítségnyújtás:</b> a 13. pont első táblázatában foglaltak szerint.</p>	<p>Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 150 Euróig</p>
<p><b>Gépjárműmentés, szállítás, vontatás:</b> 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, illetve 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, illetve a szerződő vagy a gépjárműben tartózkodó utasok bármelyike, mint természetes személy(ek)nek vagy vele, illetve velük közös háztartásban élő hozzátartozójának, illetve
- 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, illetve 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, illetve 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 igénybevétele érdekében 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 hozzájárulása-val igénybe vett szolgáltatások költségeit igazoló dokumentum(oka)t 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 menetjegyek(ek).

## 18. A biztosító visszakövetelési joga

Ha a biztosító a jelen biztosítás alapján szolgáltatást nyújtott, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat, illetőleg a szerződőt illeték meg a kárért felelős személlyel szemben, kivéve, ha az a mentesüléssel kapcsolatban a 15. pontban említett személy.

## 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) Díjnyemfizetéssel.

Megszűnik a biztosítási szerződés díjnyemfizetés miatt a díj esedékessége, illetve a díjrendezettség

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 díjkövetelést bírósági úton érvényesíti. A díjnyemfizetés miatt megszűnt szerződés a díj utólagos megfizetésével sem helyezhető érvénybe. Ha a biztosító a kockázatviselés időtartama alatt bekövetkezett, de a szerződés díjnyemfizetés miatti megszűnését követően bejelentett biztosítási esemény kapcsán nyújt szolgáltatást, akkor annak összegéből jogosult levonni a megszűnés napjáig járó díját. A díj utólagos megfizetése nem helyezi újra érvénybe a díjnyemfizetés 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 (tulajdonosváltkozás, 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 (tulajdonosváltkozás, 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 a biztosítási esemény, illetve a követelés alapjául szolgáló egyéb körülmény bekövetkezésétől számított **egy év elteltével** elévülnek. Az írásbeli felszólítás az elévülést nem szakítja meg.



## 21. A határidők számítása

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

## 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 kiegészítésben felsorolt dokumentumok és okiratok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a biztosítottnak 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 Ptk.-ban meghatározott általános 5 éves elévülési időtől eltérően vagyont biztosítás(ok) esetében 1 év. Az általános szabályoktól eltérően az írásbeli felszólítás az elévülési időt nem szakítja meg.

## 25. A személyes adatok kezeléséről

Személyes adatnak minősül az Információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) értelmében az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: új Bit.) felhatalmazása alapján a biztosító, ügyfeleinek azon személyes adatait, biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. E célokkal összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat az új Bit. értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra a személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

Ha a személyes adat az Infotv-ben meghatározott különleges adatok körébe tartozik (ideértve különösen az egészségi állapotra, kóros szenvedélyre vonatkozó adatokat), akkor azokat a biztosító kizárólag az érintett írásos hozzájárulása alapján kezelheti.

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

Az adatszolgáltatás önkéntes, de a biztosítási ajánlaton szereplő személyes adatok közlése nélkülözhetetlen a biztosítási szerződés létrejöttéhez.

Az adatkezelés időtartama: a biztosító a személyes (és azon belül a különleges) adatokat a biztosítási jogviszony fennállása alatt, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító mint adatkezelő az adatok feldolgozásával a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében az ÁNY Biztonsági Nyomda Nyrt.-t (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halm u. 5.) bízta meg.

A biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez – postai vagy banki átutalás esetén – igénybe vett Magyar Posta Zrt. és a biztosítási szolgáltatás jogosultja által megnevezett bank adatfeldolgozónak minősül. Amennyiben a kiszervezett tevékenység keretében a biztosító az ügyfeleinek személyes adatát is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyekhez, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

A biztosító egyes biztosítási szolgáltatások során igénybe vesz külső közreműködőket olyan esetekben, amikor a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükség van a megbízott speciális szakértelmére, vagy amikor a külső cég bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron nyújthatja. A (kiszervezett tevékenységet végző) megbízott személyes adatokat kezel, és a törvény alapján titoktartás kötelezi.

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak törvényes képviselőjétől kapott írásos hozzájárulás alapján továbbíthatja harmadik személynek, kivéve, ha az adattovábbítás az új Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik. Az új Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen Általános Szerződési Feltételekhez tartozó ügyfél-tájékoztató tartalmazza.

Az új Bit. 149. § (1) bekezdésének értelmében a biztosító (ún. megkereső biztosító) – a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során

- a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése,
- a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából

megkereséssel fordulhat más biztosítóhoz (ún. megkeresett biztosító) az e biztosító által – az új Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével – kezelt és a 149. § (3)-(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában, feltéve, ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került.

A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a megkereső biztosítónak. Tekintettel arra, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszab

## 26. A biztosító főbb adatai

Allianz Hungária Zrt.

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

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