

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (Üzletszabályzat)

**Jelen Üzletszabályzat azokat a rendelkezéseket tartalmazza,
amelyeket a
Netrisk Magyarország Első Online Biztosítási Alkusz
Korlátolt Felelősségű Társasággal
kötött biztosítási alkuszi megbízási szerződésekre, és egyéb,
mobil alkalmazásszolgáltatás keretében nyújtott
szolgáltatásokra alkalmazni kell**

Budapest, 2026. augusztus 11.¹

¹ Módosítások: az alkalmazáson keresztül nyújtott szolgáltatások közé bekerült az e-matrica vásárlás

Tartalom

1. Fogalmak.....	3
2. A megbízási szerződés létrejötte.....	6
3. Az ügyfél közlési- és változás-bejelentési kötelezettsége	7
4. Az Alkusz jogállása és közvetítői minősége.....	7
5. Az alkuszi megbízás tartalma	8
6. A Biztosítási szerződés megrendelésével kapcsolatos szabályok.....	10
7. Az Alkusz díjazása.....	11
8. A Megbízási Szerződés megszűnése	11
9. Adatkezelés	12
10. Egyéb rendelkezések.....	12
11. Az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó külön szabályok*	13

1. Fogalmak

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Üzletszabályzat, vagy ÁSZF) alkalmazásában az alábbi fogalmak az itt meghatározott jelentéssel bírnak:

(1) **Alkusz** – a Netrisk Magyarország Első Online Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: Netrisk Magyarország Kft.), amely a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 4. § (1) bek. 35. pontja és 398. §-a szerinti, az Ügyfél megbízásából eljáró független biztosításközvetítő (biztosítási alkusz) az ÁSZF 4. pontjában meghatározott részletes tartalommal. Az Alkusz a biztosítás értékesítést tanácsadás nélkül végzi.

Cégadatok:

- Székhely: 1138 Budapest, Szekszárdi utca 16-18.
- Levelezési cím: 1141 Budapest, Pf. 102.
- Adatkezelő adószáma²: 26208600-4-41
- Csoport azonosító szám: 17784485-5-41
(ÁFA csoport azonosító száma; kérjük számlákon ezt feltüntetni)
- Csoport közösségi adószáma: HU 17784485
- Cégjegyzékszám: 01 09 307894

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- személyesen: 1138 Budapest, Szekszárdi utca 16-18. 4. emelet
- levélben: 1441 Budapest, Pf. 102.
- faxon: +36 (1) 413 34 90
- telefonon (CALL CENTER): netrisk.hu: +36 (1) 413 34 80
biztositas.hu: +36 (70) 700 2000

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

- kedd: 08:00 – 16:00
- csütörtök: 09:00 – 15:00

Panaszok fogadása személyesen:

- munkanapokon: 08:00 – 16:00

Ennek keretében kizárólag panasz-jegyzőkönyv felvételt végeznek munkatársaink.

Telefonos ügyfélszolgálat (CALL CENTER) hívásfogadási ideje:

- hétfő: 08:00 - 20:00
- kedd: 08:00 - 17:00
- szerda – péntek: 08:00 - 16:00

Minősített befolyás:

Az Alkusz minősített befolyással biztosítóban nem rendelkezik, illetve sem biztosító sem annak anyavállalata nem rendelkezik minősített befolyással az Alkuszban.

Felügyeleti szerv:

Az Alkusz felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., központi telefon: +36 (1) 428-2600, központi fax: +36 (1) 4899-102, telefonos Ügyfélszolgálat: +36 (80) 203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; honlap címe: <http://www.mnbb.hu>). Az Alkusz független biztosításközvetítői tevékenységi engedélyének száma: 167/1994., az Alkusz biztosításközvetítői nyilvántartási száma: 218100300296. A nyilvántartás, illetve az Alkusz által foglalkoztatott biztosításközvetítő személyek, illetve a kiegészítő biztosításközvetítő nyilvános adatai a Magyar Nemzeti Bank honlapján a „*Piaci szereplők keresése*” menüpontban ellenőrizhető (<http://www.mnbb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese>).

² 2025. november 1. előtt: 26208600-2-41

Szakmi tevékenységért való helytállás:

A biztosítás értékesítést támogató összehasonlító felület (portál) működtetése, illetve az általa foglalkoztatott személyek biztosításközvetítői szakmai tevékenysége során okozott (i) kár megtérítéséért, illetve (ii) személyiségi jogsértés miatt követelt sérelemdíj megfizetéséért az Alkusz maga áll helyt. A törvényi előírásoknak megfelelően, az Alkusz az Európai Unió egész területére kiterjedő hatályú, legalább a mindenkor hatályos jogszabályban előírt összegű felelősségbiztosítással rendelkezik a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepénél (kötvényszám: 118 0001040).

Panaszkezelés:

Az Alkusz biztosítja, hogy az Ügyfelek és a fogyasztói érdekképviselői szervek az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék. Az Alkusz panaszkezelési szabályzata a <https://www.netrisk.hu/panaszkezeles.html> és a <https://www.biztositas.hu/hirek-informaciok/rolunk/impresszum.html> oldalon érhető el.

Az Alkusz a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfelet válaszában tájékoztatja arról, hogy - álláspontja szerint - a panasz a szerződés jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult. A fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az Ügyfél a Magyar Nemzeti Bankhoz, mint felügyeleti szervhez, míg a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

- levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
- személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- telefon: +36 (80) 203-776
- fax: +36 (1) 489-9102
- elektronikus levelek, beadványok: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

- levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Postafiók:172.
- személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 39.
- telefon: +36 (80) 203-776
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján a fogyasztó online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

- Az online vitarendezési platform honlapja: <https://ec.europa.eu>
- A felhasználói útmutatók elérhetőek az online vitarendezési platform honlapján: <https://consumer-redress.ec.europa.eu>
- Az Alkusz e-mail címe (amit az online vitarendezési platformon meg kell adni): panaszbejelent@netriskmagyarorszag.hu

Díjátvétel

Az Alkusz a biztosításközvetítői tevékenysége során az ügyféltől díjat és díjelőleget csak utazási biztosítás (ide értve az útlemondási biztosítást is), illetve segítségnyújtási (assistance)

biztosítás és lakásbiztosítás esetén vesz át. Biztosítótól ügyfélnek járó összeget az Alkusz kizárólag utazási biztosítást érintő díjvisszatérítés esetén és összegkorlátozás nélkül vesz át.

(2) **Ügyfél** – az Alkusz közreműködésével biztosítási szerződés megkötését kezdeményező azon személy, aki az Alkusszal a jelen ÁSZF-ben foglalt módon és feltételekkel Megbízási Szerződést kötött. Az ügyfél a biztosítási szerződés megkötésén túl annak módosítását és megszüntetését is kezdeményezheti az Alkuszon keresztül, illetve a biztosítási szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb megbízást is adhat az Alkusznak.

(3) **Biztosító** - az Ügyfél biztosítási igényei és preferenciái alapján az Alkusz által összehasonlított biztosító részvénytársaság, európai részvénytársaság, szövetkezet, egyesület, másik tagállamban székhellyel rendelkező biztosító magyarországi fióktelepe vagy harmadik országbeli biztosító magyarországi fióktelepe közül az, amelyik felé az Ügyfél az Alkuszon keresztül biztosítási szerződés megkötésére szóló ajánlatot vagy a már meglévő szerződés módosítására, megszüntetésére vonatkozó nyilatkozatot tesz, illetve amellyel az Ügyfél az Alkuszon keresztül biztosítási szerződést köt.

(4) **Előzménybiztosító** - évfordulóra történő, vagy a jogszabályok által lehetővé tett egyéb biztosítóváltás esetén az Ügyfél által megadott azon biztosító, amelyiknél az új biztosítási szerződés megkötését megelőzően ugyanazon biztosítási kockázatra szóló biztosítási szerződést (előzménybiztosítás) az Ügyfél már felmondta, vagy fel kell mondania (akár önállóan, akár az Alkusznak adott erre vonatkozó megbízás útján), függetlenül attól, hogy az előzménybiztosítást az Alkusz közreműködésével kötötte-e meg.

(5) **Biztosítási szerződés** - az Alkusz közreműködésével megkötött vagy enélkül az Alkusz által kezelt biztosítási szerződés.

(6) **Portál** - az Alkusz által üzemeltetett, az internet közcélú hálózatán, különböző domain név alatt elérhető, biztosítási szerződések Alkuszon, mint közvetítőn keresztül történő online megkötését és ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat lehetővé tevő portál.

(7) **Megbízási Szerződés** - az Alkusszal a jelen ÁSZF-ben foglalt módon és feltételekkel megkötött alkuszi megbízás és meghatalmazás, mely egyebek mellett az Ügyfél által kezdeményezett biztosítási szerződés megkötésében, biztosítási szerződések kezelésében, és az Ügyfél biztosítási díjfizetési kötelezettségének a teljesítésében való biztosításközvetítői közreműködésre terjed ki, magában az alkuszi megbízási szerződésben és meghatalmazásban, illetve az ÁSZF-ben meghatározott részletes szabályok szerint.

(8) **Biztosítási titok** - minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik. A biztosításközvetítő az ügyfelek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, a biztosítás fenntartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges, vagy az e törvény által meghatározott egyéb cél lehet.

(9) **Fogyasztó** - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdésének 3. pontja értelmében a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

(10) **Call Center** - az Alkusz telefonos ügyfélszolgálat, amely biztosítási szerződések - távértékesítés keretében történő - megkötését és egyéb ügyféligények, panaszok ügyintézését teszi lehetővé.

(11) **Biztosításközvetítő** - valamennyi, az Alkusz részére munkaviszony, megbízási-, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony alapján biztosításközvetítést vagy kiegészítő biztosításközvetítést végző természetes személy.

(12) **Offline biztosításközvetítés** – olyan biztosításközvetítés, amelynek során az ügyfél és a biztosításközvetítő egyidejűleg és fizikailag is jelen van és a biztosításközvetítő személyesen közreműködik a biztosítási szerződés megkötésénél.

(13) **Offline Biztosításközvetítési Megbízás** - a Megbízási Szerződést kiegészítő dokumentum a személyesen történő biztosításközvetítés során. A megbízás teljes tartalmát offline biztosításközvetítés esetén az Offline Biztosításközvetítési Megbízás és a Megbízási Szerződés együttesen határozzák meg.

(14) **Személyes Menü** – az Alkusz által az Ügyfél rendelkezésére bocsátott – Tartós Adathordozónak minősülő – olyan felhasználónévvel és jelszóval védett szabad tárhely, amely lehetővé teszi a szerződéskötési folyamat során keletkező, illetve megismert dokumentumok és tartalmak automatikus elmentését, tartós tárolását és későbbi megjelenítését. A biztositas.hu portálon „online ügyfélszolgálat”, a netrisk.hu portálon „Profilom” gomb alatt található. Jelen ÁSZF-ben mindenütt a „Személyes Menü” kifejezést használjuk.

(15) **Tartós Adathordozó** - olyan eszköz, amely az Ügyfél számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak, tartalmaknak az adat és tartalom céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését, és többszörözését.

(16) **Fogyasztónak Minősülő Ügyfél** – az a természetes személy Ügyfél, akinek - önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – az Alkusz szolgáltatást nyújt, továbbá, aki e szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat (ajánlati felhívás) címzettje.

2. A megbízási szerződés létrejötte

(1) A Megbízási Szerződés a mindenkor hatályos, irányadó magyar jogszabályoknak és az ÁSZF szabályainak megfelelően létrejövő szerződés az Ügyfél és az Alkusz között. A szerződés nyelve a magyar. A Megbízási Szerződés abban az esetben minősül írásba foglalt szerződésnek, amennyiben az Ügyfél az arra tett ajánlatot aláírva, postai úton, faxon vagy a Személyes Menü OnlineFax funkcióján keresztül az Alkusz részére megküldte vagy azt személyesen az Alkusz ügyfélszolgálati elérhetőségén vagy Biztosításközvetítőnek átadta.

(2) Amennyiben a Biztosítási Szerződés megkötése során - a vonatkozó jogszabályi rendelkezések, illetve Biztosító vagy az Alkusz elvárása alapján - a Megbízási Szerződést nem szükséges írásban megkötni, úgy az Ügyfél a biztosítási ajánlat elektronikus úton való megtételét megelőzően a jelölőnégyzetben tett nyilatkozattal, majd a kötési folyamat sikeres befejezésével tesz ajánlatot a Megbízási Szerződés Alkusszal való megkötésére, melynek Alkusz általi elfogadására – az írásba foglalt megbízással egyező módon – az ÁSZF 2. fejezetének szabályai irányadóak. Az Alkusz a kötési folyamat során és a visszaigazoló levélben is figyelemfelkeltő módon tájékoztatja az Ügyfelet, ha a választott Biztosítási szerződés megkötéséhez – és/vagy az Előzményszerződés felmondásához - elengedhetetlen a Megbízási Szerződés írásba foglalása.

(3) A Felek megállapodnak abban, hogy a Megbízási Szerződés akkor jön létre, ha az Ügyfél által a Megbízási Szerződés megkötésére tett ajánlatot az Alkusz elfogadja. Az Alkusz a Megbízási Szerződés megkötésére az Ügyfél által elektronikusan vagy írásban tett ajánlatot a hozzáférését követően az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre vagy a Személyes Menübe küldött üzenetben igazolja vissza, vagy annak elfogadásához az Ügyféltől további intézkedés megtételét kéri (hiánypótlásra történő felszólítás).

(4) Az Alkusz üzeneteit, nyilatkozatait az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre vagy a Személyes Menübe elküldi, vagy esetlegesen arról az Ügyfelet telefonon értesíti. Az Alkusz nem tartozik felelősséggel azért, ha üzeneteit az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címen az Ügyfél bármely okból nem kapja meg vagy azokat az Ügyfél nem olvassa el, vagy a telefonon közölt nyilatkozatokat és üzeneteket az Ügyfél figyelmen kívül hagyja.

(5) Az Alkusz a Portálon, a Call Centeren és Biztosításközvetítőn keresztül kezdeményezett biztosítási ajánlattétel során megadott e-mail címre visszaigazolást, tájékoztatást küld az Ügyfél ajánlatával, illetve a Megbízási Szerződés teljesítésével kapcsolatos lényeges lépésekről, különös tekintettel:

- a regisztráció létrejöttéről, a választott azonosítóról;
- elfelejtett jelszó esetén a jelszó emlékeztetőről;
- a Biztosítási szerződés megrendelésének tényéről és annak főbb adatairól, a szerződés létrejöttéhez szükséges iratok, dokumentumok köréről;
- a Megbízási Szerződésről, vagy a Megbízási Szerződés Alkusz általi elfogadásához az Ügyféltől kért további intézkedés (hiánypótlás) szükségességéről.

(6) Az Alkusz személyes adatot tartalmazó üzenetet vagy ilyen adatokat tartalmazó dokumentumot elektronikus levelezési címre csak azt követően küld, miután az Ügyfél az elektronikus cím valódiságát (az alkalmazott

technológiától függően) ellenőrző kóddal visszaigazolta vagy az üzenetben kapott linken azt jóváhagyólag megerősítette.

(7) Amennyiben az Alkusz a Biztosítási szerződés megrendelését 24 órán belül az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre vagy Személyes Menüjében nem igazolja vissza, azt úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfélnek a Biztosítási szerződés megrendelésére irányuló ajánlata hozzá nem érkezett meg, és a Biztosítási szerződést az Ügyfélnek ismételt meg kell rendelnie. A Biztosítási szerződés kizárólag akkor tekinthető megrendeltnek, ha a megrendelés tényét az Alkusz 24 órán belül elektronikus levélben vagy a Személyes Menüben tett üzenetben visszaigazolta.

(8) Ügyfél a visszaigazoló dokumentum tartalmát, az abban szereplő személyes és a biztosítási jogviszonyt érintő (pl. az előzménybiztosításra vonatkozó, a biztosított vagyontárgyra/személyre vonatkozó) adatokat ellenőrizni köteles. Amennyiben a fentiek szerinti visszaigazolásban az adatok és a vállalt szolgáltatások eltérnek az Ügyfél által igényeltektől, akkor ennek tényét az Ügyfél köteles haladéktalanul jelezni az Alkusznak, és a Felek kötelesek egyeztetni az eltérés okát. Amennyiben az Ügyfél ilyen felhívást az Alkuszhoz nem intéz, abban az esetben a Megbízási Szerződés az Alkusz visszaigazolásában szereplő tartalommal jön létre. Az adatok Ügyfél általi ellenőrzésének elmulasztásából adódó károkért az Alkusz felelősséggel nem tartozik.

(9) Az Alkusz a jelen ÁSZF-et az Ügyfél ajánlattételének elküldését megelőzően olyan módon teszi hozzáférhetővé, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára annak tárolását és változatlan tartalommal való későbbi előhívását. Az Ügyfél akár írásban, akár elektronikusan vagy szóban tett ajánlatát minden esetben a Portálon elhelyezett, megkerülhetetlen tartalommal tett jelen ÁSZF-re utalással teszi meg, melynek révén a Felek Megbízási Szerződésének az ÁSZF elválaszthatatlan részévé válik.

(10) Az Alkusz által biztosított elektronikus felületen több lehetőség is Ügyfél rendelkezésére áll ahhoz, hogy az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat szerződési jognyilatkozatának megtételét megelőzően kijavíthassa. Ezek közé tartozik a bevitelkor a böngészőprogram visszaléptetése, illetve a bevitt adatok ellenőrzésre felkínálása.

3. Az ügyfél közlési- és változás-bejelentési kötelezettsége

(1) Az Ügyfél a Biztosítási szerződés megkötésének, módosításának, megszüntetésének kezdeményezésekor köteles az Alkusszal a valóságnak megfelelően, hiánytalanul közölni a Biztosítási szerződés létrejöttével, módosításával, megszüntetésével kapcsolatos minden olyan körülményt, adatot, amelyeket ismert vagy a tőle elvárható gondosság mellett ismernie kellett, vagy amelyekre az Alkusz a Portálon, a Call Centeren vagy a Biztosításközvetítőn keresztül kérdést tett fel.

(2) Az Ügyfél az Alkusszal írásban (ide értve elektronikusan) és a szóban közölt adatok valóságtartalmáért teljes körűen és kizárólagosan felelős.

(3) Az Ügyfél köteles a Biztosítási szerződést érintő lényeges körülmények változását az Alkusz felé a változás bekövetkezését követő 5 napon belül bejelenteni. Lényegesnek tekinthető mindaz a körülmény, amelyre vonatkozóan a Biztosítási szerződésben adat szerepel, akár kérdésre válaszolva, akár nyilatkozatként, különösen – de nem kizárólagosan – az alábbiak:

- az Ügyfél lakhelyének, székhelyének, levelezési címének, e-mail címének változása;
- a biztosítási érdekviszonyban bekövetkezett változások (tulajdonjog megszűnése vagy átruházása, a szerződés bemutatásával);
- a kockázati körülmények lényeges megváltozása.

(4) A közlésre, illetőleg a változás-bejelentésre irányuló kötelezettségek elmulasztása vagy megsértése miatt bekövetkező károkért, hátrányokért az Alkust felelősség nem terheli.

4. Az Alkusz jogállása és közvetítői minősége

(1) Az Alkusz a Bit. 4. § (1) bek. 35. pontja és 398. §-a szerinti, az Ügyféllel kötött szerződés alapján az Ügyfél megbízásából eljáró független biztosításközvetítő (biztosítási alkusz).

(2) Az Alkusz nem tekinthető a Biztosító képviselőjének, ezért a Biztosító nevében jognyilatkozatot nem tehet és nincs felhatalmazása az Ügyfél biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jognyilatkozatainak a Biztosító nevében való joghatályos fogadására, így különösen a Biztosítási szerződés felmondásának elfogadására sem. Az Ügyfél fenti nyilatkozatai a Biztosítóval szemben a Biztosítóhoz való beérkezéssel válnak joghatályossá, és az Alkusz tudomásszerzése nem tekinthető a Biztosító tudomásszerzésének.

(3) A Biztosítási szerződés megkötésére a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) mindenkor hatályos szabályai vonatkoznak. Ha a szerződő fél fogyasztó, az Alkusz közvetítésével megkötött biztosítási szerződések létrejöttére vonatkozó és a Ptk. 6:444. § (1) bekezdésében szabályozott 15 napos, ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi vizsgálatra van szükség, akkor 60 napos kockázat elbírálási határidőt - amely idő alatt a Biztosító az ajánlatot visszautasíthatja - attól a naptól kell számítani, amikor a biztosítási ajánlat a Biztosítóhoz beérkezik. Az Ügyfél Biztosítási szerződése már a kockázat elbírálási határidő lejártá előtt is létrejöhét, ha a Biztosító ennél korábbi időpontban az Ügyfél bármilyen formában tett biztosítási ajánlatát elfogadja és erről biztosítási kötvényt, vagy igazolást bocsát ki. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy egyes biztosítási termékek (pl. utasbiztosítások) esetében a Biztosító által kiállított, a Biztosítási szerződés hatályba lépése, ezáltal a biztosítási fedezetet is igazoló dokumentum Ügyfél felé történő átadása az Alkusz közreműködésével történik.

(4) A Portál, a Call Center és a Biztosításközvetítő által kalkulált biztosítási díj előzetes, amelyet a Biztosító a kockázat elbírálás során módosíthat.

(5) Az Alkusz garanciát vállal arra (a továbbiakban: Árgarancia), hogy a díjszámítás során általa közölt díjak helyesek, azaz megegyeznek a biztosítók által meghirdetett vagy az Alkusz felé közölt tarifákból kiszámolható díjakkal. Amennyiben az Alkusz által megkötött szerződés díja eltér a Biztosító által kötvényesített végleges díjtól, az Alkusz az Ügyfél kérésére megfizeti a díjkülönbözetből adódó többletköltséget. Az Árgarancia nem vonatkozik azon esetekre, ahol a díjtérítés az Ügyfél téves adatszolgáltatásából/nyilatkozatából adódik: különösen olyan kedvezmények bejelölése útján, amelyre nem jogosult a szerződő, vagy téves tarifálási paraméterek közlése esetén (pl. helytelen irányítószám, születési dátum, jogosítvány megszerzésének dátuma, bonus-malus besorolás, rossz előzménybiztosító vagy kártörténeti múlt közlése, stb.). Az Árgarancia nem vonatkozik arra az esetre sem, ha a díjmódosítás oka a kártörténeti igazolás hiányából, vagy a díjszámítás során tett nyilatkozattól eltérő tényleges bonus-malus besorolásból adódik. Ha a díjtérítés a Biztosító helytelen díjszámításából adódik, akkor a különbséget az Ügyfélnek a Biztosítóval szemben kell érvényesítenie.

(6) Az Alkusz tevékenysége során felkészülten, legjobb szakmai tudása szerint, a biztosításszakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni. Az Alkusz e kötelezettsége elmulasztásáért (független biztosításközvetítői műhiba) felelős.

(7) Az Alkusz az Ügyfél mindazon biztosítási titkot képező adatait jogosult kezelni, amelyek a Biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, az Alkusz által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggnek. Az Ügyfél előzetes hozzájárulása alapján az Alkusz e céltól eltérő adatkezelésre is jogosult.

5. Az alkuszi megbízás tartalma

(1) A Megbízási Szerződés alapján az Ügyfél megbízza az Alkust valamennyi, az Alkuson keresztül kezdeményezett Biztosítási szerződésének a megkötésével és kezelésével, mely a Biztosítási szerződések megkötésének előkészítésére, a Biztosítási szerződés megkötésére, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon - a Biztosító ezirányú hozzájárulása esetén - az Ügyfél biztosítási díjfizetési kötelezettségének a teljesítésében való közreműködésre terjed ki (lásd ÁSZF 6. fejezet).

(2) Az alkuszi megbízás kiterjed (i) az Előzménybiztosítások, (ii) az Alkusz közreműködésével kötött szerződések és (iii) a lenti (9) bekezdés szerinti, nem az Alkusz közreműködésével kötött, de az Alkusz által kezelt szerződések felmondására is, amennyiben az Ügyfél az új szerződés megkötését az évfordulót megelőzően legalább 33 nappal korábban megrendeli vagy a korábban megkötött szerződés megszüntetéséről az évfordulót megelőzően legalább 33 nappal korábban írásban, a Személyes Menü üzenetküldő felületén vagy faxon (ide értve a Személyes Menü Online fax funkcióját is) nyilatkozik, és azt az Alkusz az ÁSZF 2. pont (5) bekezdés szabályainak megfelelően visszaigazolja. Amennyiben a biztosítási szerződést felmondani - a vonatkozó jogszabályi rendelkezések, illetve Biztosító elvárása alapján - kizárólag írásban lehet, úgy a

Megbízási Szerződést is írásban szükséges megkötni. Amennyiben az Alkusz közvetítésével megkötni kívánt Biztosítási szerződést bármely jogszabályon alapuló okból (pl. a szerződés megfelelő határidőben történő felmondásának késedelve miatt) nem lehet megkötni, és így a korábban kötött Biztosítási szerződés (Előzményszerződés) hatályban marad, úgy a megbízás alapján az Alkusz jogosult az Előzményszerződés kezelésére, valamennyi adatának megismerésére. A megbízás az Előzményszerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésére az Ügyfél erre irányuló kifejezett nyilatkozata alapján terjed ki.

(3) Az Alkusz vállalja, hogy a közvetítésével létrejött Biztosítási szerződések hatálya alatt, megbízásának keretei között, a tőle elvárható módon képviseli az Ügyfél érdekeit, továbbítja az Ügyfél nyilatkozatait a Biztosítóba.

(4) Az Ügyfél vállalja, hogy a Megbízási Szerződés hatálya alatt más biztosítási alkusznak nem ad megbízást a Megbízási Szerződésével azonos, vagy ahhoz hasonló olyan megbízás elvégzésére, amely az Alkusz közreműködésével kötött, illetve általa kezelt Biztosítási szerződés(ek)hez kapcsolódik.

(5) Az Alkusz vállalja, hogy az Ügyfél által megadott biztosítási igények és adatok alapján az igénybe vett értékesítési csatornán keresztül (Portál, Call Center, Biztosításközvetítő) biztosítási ajánlatokat dolgoz ki az Ügyfél számára. Az Alkusz ennek során a Biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyszerűen elemez, összehasonlítja a biztosítók termékeit, és részletes tájékoztatást ad az egyes ajánlatokhoz tartozó feltételekről. Az Alkusz ezen elemzését (igényfelmérést) az Ügyfél részére a Portálon és a visszaigazoló levélben, továbbá a Személyes Menüben az Ügyfélnek igazolható módon átadja. Az Alkusz egyes biztosítási termékek esetében nem a piacon elérhető valamennyi terméket közvetíti, de erre minden ilyen esetben felhívja az Ügyfél figyelmét. Az Alkusz a Portálon ad tájékoztatást azon biztosítókról, amelyek termékeit közvetíti.

(6) A Biztosítási szerződések esetében a Megbízási Szerződés - az Ügyfél által adott meghatalmazás alapján - kiterjed a Biztosítási szerződésnek az Ügyfél képviseletében való megkötésére is. Ennek során az Alkusz az Ügyfél által kezdeményezett Biztosítási szerződés megkötésére az Ügyfél képviseletében eljárva tesz ajánlatot a Biztosító felé. A biztosítási ajánlat a Személyes Menüből érhető el, miután azt az Alkusz a Biztosítónak átadta.

(7) A Felek erre irányuló kifejezett megállapodása alapján az Alkusz az Ügyfél meghatalmazása alapján jogosult továbbá az Ügyfél képviseletében eljárva finanszírozási szerződéshez kapcsolódó biztosítás esetén szükség szerint a finanszírozó zálogjogának a Biztosítási szerződésbe történő bejegyeztetésére vagy a biztosított és társbiztosított jogviszonyok bejegyeztetésére.

(8) A Megbízási Szerződés alapján az Alkusz jogosult az Ügyfél Biztosítási szerződését érintő kárrendezési eljárás megismerésére. Az Alkusz a kárrendezési eljárásban nem vesz részt, ezzel kapcsolatban nem jogosult, és nem köteles sem peren kívüli, sem peres, sem pedig egyéb hatósági eljárás megindítására az Ügyfél képviseletében.

(9) A Felek erre irányuló kifejezett írásbeli megállapodása esetén az Alkusz ellátja az Ügyfél által nem az Alkusz közreműködésével kötött Biztosítási szerződés(ek) kezelését és a kapcsolódó biztosítási ügyek teljes körű intézését is. Ha nem az Alkusz közreműködésével kötött Biztosítási szerződését az Ügyfél más alkusz, többes ügynök, vagy a Biztosító üzletkötője közreműködésével kötötte, az Alkusz az Ügyféllel kötött Megbízási Szerződése alapján jogosult az előzményi alkuszi megbízás Ügyfél nevében való felmondására és a közvetítőváltás tényének a Biztosító nyilvántartásaiban való átvezetése érdekében az érintett Biztosítónál eljárni. A Biztosítók erre irányuló szabályai eltérhetnek, és további dokumentum igényt támaszthatnak az Alkusz és/vagy az Ügyfél felé, ilyen esetben az Alkusz és az Ügyfél együttműködnek e dokumentumok beszerzése, nyilatkozatok megtétele, stb. kapcsán. Ha az Ügyfél a nem az Alkusz közreműködésével kötött Biztosítási szerződés(ek)e)t kezelő alkusznak adott előzményi megbízását nem bocsátja az Alkusz rendelkezésére, az előzményi megbízás Ügyfél nevében való felmondását az Alkusz nem garantálja. Ha az előzményi megbízást az Alkusz nem tudja felmondani, erről az Alkusz haladéktalanul és írásban köteles az Ügyfelet értesíteni. A felmondás megtörténtéről az Alkusz jogosult az érintett biztosító(ka)t értesíteni.

(10) Az Alkusz a Megbízási Szerződésben foglaltak teljesítésével kapcsolatban hozzá beérkező szóbeli vagy írásbeli megkeresések, bejelentések feldolgozását és teljesítését munkaidőben, a beérkezések időrendi sorrendjében, és legfeljebb 30 napon belül elvégzi. A bejelentés feldolgozásának időbeli elhúzódásából adódó hátrányokért és károkért az Alkusz felelősséget nem vállal.

6. A Biztosítási szerződés megrendelésével kapcsolatos szabályok

(1) Az Alkusz a Biztosítási szerződés megkötésére irányuló ajánlat megtételét megelőzően az ügyfelek tájékoztatására mindenkor irányadó jogszabályok szerint tájékoztatja az Ügyfelet az Alkusz adatairól a jelen ÁSZF-en keresztül, továbbá a kiválasztott Biztosító adatairól és a megkötni kívánt biztosítás főbb jellemzőiről a Terméktájékoztató, illetve az egységesített biztosítási termékismertető, és a Biztosítási Feltételek és ügyféltájékoztató (együttesen: Ügyféltájékoztató dokumentumok) útján. Ennek keretében az Alkusz az ajánlattételt megelőzően a Portálon megkerülhetetlen tartalommal teszi, és az Ügyfélnek Tartós Adathordozón minden esetben átadja a megkötni kívánt Biztosítási szerződés Ügyféltájékoztató dokumentumait és jelen ÁSZF-et. Az ÁSZF tartalmazza az Alkusz minden olyan adatát, amelyről jogszabály szerint az Ügyfelet a szerződéskötést megelőzően az Alkuszhoz a saját tevékenységével összefüggésben tájékoztatnia szükséges (kivéve a közvetítésnél eljáró személy neve, amely Biztosításközvetítő közreműködésével közvetített szerződés esetén az Offline Biztosításközvetítői Megbízási Szerződésen vagy a megrendelésről készült és az ügyfélnek átadott visszaigazoló vagy egyéb más dokumentumom géppel vagy kézzel felvezetve szerepel. A Call Center által közvetített szerződéskötés során a Biztosításközvetítő neve a hangrögzített beszélgetés során elhangzik).

(2) Az (1) bekezdés szerinti tájékoztatással egyidejűleg az Alkusz lehetővé teszi, hogy a Portálon keresztül megkötni kívánt Biztosítási szerződés Ügyféltájékoztató dokumentumait (ide értve az ÁSZF-et is) az Ügyfél a saját merevlemezére lementse, illetve azokat az ajánlat megrendelését követően a visszaigazoló levélhez csatolja és az Ügyfél rendelkezésére bocsátott Személyes Menüben az Alkusz elhelyezi.

(3) A Felek rögzítik, hogy jelen ÁSZF alkalmazásában az Ügyfél saját merevlemezére, az e-mail címére küldött és a Portál Személyes Menüjében elhelyezett tartalom egyaránt olyan Tartós Adathordozónak minősül, mely utólag bármikor lehetővé teszi a megkötött Biztosítási szerződés Ügyféltájékoztató dokumentumainak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Az Ügyfél kifejezetten hozzájárul és kéri, hogy a jogszabályban előírt ügyféltájékoztatói kötelezettségének az Alkusz minden esetben - ide értve a telefonos és személyes értékesítést is - Tartós Adathordozón vagy a Portálon tegyen eleget.

(4) Az Ügyfél a Biztosítási szerződés megkötésére irányuló ajánlat megtételét a Portálon kizárólag a Biztosítási szerződés Ügyféltájékoztató dokumentumai és az egyéb nyilatkozat(ok) megnyitását, ezáltal azok megismerésének, illetve elfogadásának kijelölését (jelölőnégyzet) követően tudja megtenni. Az Ügyfélnek mindaddig nem áll módjában az ajánlattétel fázisába lépni, ameddig az Ügyféltájékoztató dokumentum(oka)t, nyilatkozat(oka)t meg nem nyitotta, továbbá az ügyfél-tájékoztató megtörténtét, illetve a biztosítási feltételek magára nézve kötelező elismerését el nem ismerte.

(5) A Call Centeren és a Biztosításközvetítőn keresztül megkötött Biztosítási szerződés esetén az Alkusz a Biztosítási szerződés Ügyféltájékoztató dokumentumait (ide értve az ÁSZF-et is) elektronikus levélben is megküldi, továbbá azokat elhelyezi az Alkusz által az Ügyfél rendelkezésére bocsátott Személyes Menüben.

(6) Az Alkusz - a Biztosító felhatalmazása alapján - kizárólag az utasbiztosítás és segítségnyújtási (assistance) biztosítás egyszeri díjának, illetve lakásbiztosítás első díjának átvételére jogosult.

(7) Az Alkusz a Biztosítótól Ügyfélnek járó összeget kizárólag utasbiztosítás díjvisszatérítése esetén és összegkorlátozás nélkül vesz át.

(8) Az első díjrészlet pontos összege a Biztosító által készített díjbekérőn szerepel, az Ügyfél az alapján köteles fizetési kötelezettségének eleget tenni, kivéve, ha díjfizetésre az Alkuszon keresztül is lehetőség van (ld. utazási-, útlemondási és segítségnyújtási /asszisztencia/ biztosítások, lakásbiztosítás esetén). Utasbiztosítási és segítségnyújtási szerződések esetében az Ügyfél a biztosítási díjat:

- internetes (bankkártyás) fizetéssel; vagy
- banki átutalással

egyenlítheti ki. Lakásbiztosítás esetén kizárólag internetes (bankkártyás) fizetésre van mód.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok az Alkuszhoz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

(9) Az Ügyfél biztosítási fedezetet igazoló dokumentumát a kockázatot elvállaló Biztosító állítja ki, írja alá és küldi meg közvetlenül az Ügyfél részére, kivéve utazási biztosítás és segítségnyújtási (assistance) biztosítás esetén, ahol a Biztosító által kiállított biztosítási fedezetet igazoló dokumentumot az Alkusz bocsátja az Ügyfél rendelkezésére.

(10) Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Alkusz jogosult az elektronikus úton elküldött ajánlatra adott visszaigazoló e-mailben, vagy a Portál Személyes Menüjében tájékoztatni őt arról, ha a kiválasztott biztosítás megkötéséhez az Ügyfélnek még valamely hiányt pótolnia kell. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben a hiánypótlási felhívásnak nem, vagy nem megfelelően, illetve késedelmesen tesz eleget, úgy az ebből fakadó következményekért, így különösen azért, hogy a kezdeményezett ajánlat alapján biztosítási szerződés nem jön létre, az Alkusz nem felelős.

(11) A Felek megállapítják, hogy a 6. (10) pontban meghatározott hiánypótlási késedelem következménye lehet az is, hogy az Ügyfél által kiválasztott biztosítást már csak az Ügyfél által a megbízásban megjelölt időponttól eltérő kockázatviselési kezdettel, vagy az Ügyfél által igényelt – de az általa hibásan, vagy hiányosan megadott adatok, dokumentumok miatt nem érvényesíthető – kedvezmény nélkül lehet csak megkötni. A jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél kifejezetten megbízza az Alkust arra, hogy ilyen esetben a biztosítást az eltérő kockázatviselési kezdettel, vagy a már nem érvényesíthető kedvezmény nélkül is kösse meg. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a kockázatviselési kezdet megváltozásából kifolyólag vagy amennyiben az általa igényelt kedvezmény nem érvényesíthető, úgy a biztosítási díj összege változhat.

(12) Az Ügyfél által igényelt kockázatviselési kezdet módosulhat (egyebek mellett):

- a Megbízási Szerződés beérkezésének időpontjának megfelelően;
- kötelező szemle elmaradása, vagy eltolódása esetén;
- kötelező orvosi vizsgálat időpontjának elmaradása, vagy eltolódása esetén;
- kötelező kockázat elbírálás esetén annak megtörténteig;
- bizonyos esetekben az első (foglalo)díj beérkezéséig;
- azon esetekben, amikor türelmi időt köt ki adott biztosító;
- egyéb, az érintett Biztosítási szerződés tekintetében lényeges dokumentum, vagy nyilatkozat beérkezésének, vagy valamely cselekmény elvégzésének késedelmére esetén.

7. Az Alkusz díjazása

(1) A Biztosítási szerződések előkészítésében, megkötésében való közreműködéséért, és a biztosítási szerződések kezeléséért (pl. a változás-bejelentések továbbításáért) az Alkusz megbízási díjat nem számít fel, az Ügyféltől közvetlen díjazásban nem részesül.

(2) Az Alkusz és az Ügyfél abban állapodnak meg, hogy az Alkusz a biztosítási díj meghatározott részét képező közvetett díjazásban részesül attól a Biztosítótól, amely a közvetítésével létrejött vagy általa gondozott szerződésben a biztosítási kockázatot elvállalja.

(3) A jelen ÁSZF 5. fejezetében szabályozott alkuszi kötelezettségeken kívül, a külön megállapodásban vállalt szolgáltatásokért az Alkusz a Felek erre irányuló megállapodása alapján díjat számíthat fel.

8. A Megbízási Szerződés megszűnése

(1) A Megbízási Szerződést a Felek határozatlan időre kötik.

(2) A távértékesítés keretében kötött Megbízási Szerződéstől a Fogyasztónak Minősülő Ügyfél a 2. pont (3) bekezdése szerinti visszaigazolás megérkezésétől számított 14 napon belül indokolási kötelezettség nélkül elállhat. Az elállási jogot határidőben érvényesítenek kell tekinteni, ha arra vonatkozó nyilatkozatát az Ügyfél a fenti határidő lejártá előtt postára adja, illetve elektronikus levél útján vagy egyéb igazolható módon elküldi az Alkusz Ügyfélszolgálatára címére, vagy az Alkusz Ügyfélszolgálatán személyesen ilyen nyilatkozatot tesz.

(3) Ha a Fogyasztónak Minősülő Ügyfél hozzájárult ahhoz, hogy biztosítási ajánlatát az Alkusz már a fenti (2) bekezdés szerinti határidő lejártá előtt továbbítsa a Biztosító részére, utóbb azonban eláll a Megbízási

Szerződéstől, a Biztosítási Szerződés pedig az Alkusz közreműködése folytán létrejön, az Ügyfél elállása nem érinti az Alkusz jogát a Biztosítási Szerződés megkötésében való közreműködéséért járó díjazásra.

(4) A Megbízási Szerződést bármelyik fél felmondhatja a másik félhez intézett egyoldalú nyilatkozattal a Megbízási Szerződés létrejöttének megfelelő módon elektronikusan vagy - kézjeggyével ellátva – írásban, az Alkusz által kezelt Biztosítási szerződés évfordulójára. A felmondási idő 30 nap. Ha a Megbízási Szerződés elektronikusan jött létre, az Ügyfél a Személyes Menüben írt szabad szöveges üzenetben is jelezheti annak felmondását.

(5) Abban az esetben, ha az Alkusz az Ügyfél több Biztosítási szerződését is kezeli, és ezek évfordulói különböző időpontokra esnek, az Alkuzi megbízás úgy tekintendő, mintha mindegyik Biztosítási szerződésre külön megbízás vonatkozna. Ennek megfelelően ezen Biztosítási szerződések vonatkozásában a Megbízási Szerződés megszűnése, felmondása is különböző időpontokra, az egyes Biztosítási szerződések biztosítási évfordulóinak az időpontjaira esik. Ha az Ügyfél az Alkusz által kezelt összes Biztosítási szerződése vonatkozásában meg kívánja szüntetni a Megbízási Szerződést, a Megbízási Szerződés annak a Biztosítási szerződésnek az évfordulóján szűnik meg, amelyiknek a felmondás közlését követő következő évfordulója a legkésőbbi időpontra esik.

(6) A Megbízási Szerződés felmondásáról az Ügyfél értesíteni köteles a vele szerződéses viszonyban álló Biztosítót.

(7) A Megbízási Szerződéstől való elállás, valamint annak felmondása esetén az Alkusz az elállás, illetve a felmondás tényéről - annak kézhezvételétől számított 30 napon belül - értesíti az Ügyféllel szerződéses viszonyban álló Biztosítót.

9. Adatkezelés

(1) Az Alkusz megbízásával az Ügyfél önkéntes, határozott hozzájárulását adja ahhoz, hogy az Alkusz a jelen ÁSZF, valamint a mindenkor hatályos, adatkezelésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően a személyes és különleges adatait (a továbbiakban együtt: személyes adatok) kezelje. A személyes adatok kezeléséről és az érintett jogairól részletesen az Adatvédelmi Tájékoztató rendelkezik, amely az alábbi oldalakon érhető el: (<http://www.netrisk.hu/adatvedelem.html> és a <https://partner.biztositas.hu/adatvedelem.html>). Az Adatkezelési Tájékoztató jelen szabályzat részét képezi, azt kérésre az Alkusz külön is megküldi az Ügyfélnek.

10. Egyéb rendelkezések

(1) Az Ügyfél a Megbízási Szerződés létrejöttével az Alkusz irányában felmenti a kockázatait elvállaló Biztosító(ka)t a titoktartási kötelezettség alól – ide értve az Előzményszerződésre vonatkozó adatokat is.

(2) A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (a továbbiakban Távértékesítési törvény) alapján az Alkusz tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet (a jelen pont tekintetében, mint Fogyasztót) az alábbiakról:

- Biztosítási szerződés esetében a Fogyasztó a szerződést a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Speciális szabályként életbiztosítási szerződés esetében a felmondási jog gyakorlására nyitva álló határidő attól a naptól számított harminc nap, amikor a szolgáltató a Fogyasztót a szerződés létrejöttéről tájékoztatja.
- Nem illeti meg a Fogyasztót a felmondási jog az utazási biztosítások, illetve más hasonló rövid időtartamú biztosítások vonatkozásában, amennyiben ezek időtartama nem haladja meg az egy hónapot.
- A felmondási jogot határidőben érvényesíttetnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon a szolgáltatónak elküldi.
- A felmondásra nyitva álló határidő lejárta előtt a szerződés teljesítése csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg. Ha a Fogyasztó a felmondási jogát gyakorolta, a Biztosító a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét követelni jogosult. A Fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért –

a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön.

A felmondással kapcsolatos teljes körű és részletes szabályokat a Távértékesítési törvény tartalmazza.

(3) Az Alkusz az Ügyfél külön írásbeli hozzájárulása nélkül jogosult az Ügyfél kockázatait elvállaló Biztosító(k)hoz való adattovábbításra, ha az a Megbízási Szerződés szerződésszerű teljesítéséhez nélkülözhetetlen, különös tekintettel a biztosításközvetítői tevékenységből eredő sajátosságokra, az így kiszolgáltatott adatok körére és az adattovábbítás céljára.

(4) Az Ügyfél kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et, valamint a Portálon részére elérhetővé tett vagy számára Tartós Adathordozón vagy írásban átadott egyéb tájékoztatásokat megismerte, tanulmányozta, megértette, azt megfelelő tájékoztatásnak tekinti.

(5) Alkusz fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben foglaltakat alapos okból egyoldalúan módosítsa. Alapos ok az Alkusz jelen ÁSZF-fel érintett szolgáltatásai jogszabályi környezetének, a jogszabályi környezet hatósági/bírósági gyakorlatának, a szolgáltatások gazdasági környezetének, a szolgáltatások nyújtása műszaki feltételeinek olyan megváltozása, amelyek alapján az ÁSZF, illetve az ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások változatlan szerződési környezetben történő nyújtása az Alkustól az adott helyzetben már nem várható el. A módosításról, az Alkusz honlapja útján kell az Ügyfelet tájékoztatni. A tájékoztatásnak a módosítás indokait is tartalmaznia kell. A módosítás attól a naptól kezdve hatályos, amikor módosított ÁSZF-t az Alkusz honlapján közzéteszik. Az ÁSZF módosításától kezdve a hatályba lépését megelőzően megkötött Megbízási Szerződésekre is a módosított ÁSZF-et kell alkalmazni. Az Ügyfél a módosítás hatályossá válásától számított harminc (30) napon belül felmondási jogot gyakorolhat, amely megszünteti a módosítás hatályba lépését megelőzően kötött Megbízási Szerződéseket is. A felmondási jog akkor gyakorolható, ha a Megbízási Szerződés megváltozott feltételekkel történő teljesítése hátrányosan érinti az Ügyfél szerződési jogállását. Ha a módosítás hátrányos hatása csekély mértékű, a felmondási jog nem gyakorolható.

(6) Az Alkusz a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetségének (FBAMSZ) tagjaként elfogadja, s magára nézve kötelezőnek ismeri el annak Üzleti Etikai Kódexét. A Kódex elektronikus formában a FBAMSZ honlapján elérhető (<http://fbamsz.hu/fbamsz/uzleti-etikai-kodex>).

(7) A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben Magyarország jogszabályait kell megfelelően alkalmazni. Bármely vita eldöntésére, amely a Megbízási Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, Magyarország bíróságai rendelkeznek joghatósággal, a mindenkor hatályos hatásköri és illetékességi szabályok szerint.

11. Az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó külön szabályok

Az Alkalmazás jelenleg egy korlátozott felhasználói kör számára elérhető.

(1) Azokban a kérdésekben, amelyekben e fejezet eltérően nem rendelkezik, az ÁSZF 1-10. fejezeteit kell alkalmazni.

(2) Mobil alkalmazás (a továbbiakban: Alkalmazás) az a mobil telefon, vagy más mobil hírközlési eszköz használata útján az Ügyfél által elérhető szoftver (felület), amelynek használatával az Ügyfél elektronikus hírközlő hálózat útján elérheti a Portált, és egyéb, az Alkalmazás keretében nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

(3) Az Alkalmazás útján biztosítási szerződés nem köthető. Ha az Alkalmazást igénybe vevő Ügyfél biztosítási szerződést kíván kötni, vagy egyéb, az ÁSZF 1-10. fejezeteiben szabályozott szolgáltatást kíván igénybe venni, az Alkalmazás átirányítja az Ügyfelet a Portálra.

(4) Elektronikus parkolási és e-matrica³ szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amelyet az Alkusz

³ Az e-matrica szolgáltatás az Üzletszabályzat kiadásakor még nem elérhető. Várható élesítés: 2026. augusztus 24.

- központosított mobil értékesítés útján hozzáférhetővé tett szolgáltatásként,
- a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül,
- a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. viszonteladójaként,
- az Ügyfél számára

akként nyújt, hogy a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.-től, mint nemzeti mobil fizetési szervezettől (a továbbiakban: NMFSZ) megvásárolt mobil fizetési terméket értékesíti tovább a vele szerződéses jogviszonyban álló Ügyfélnek. Az Alkalmazás igénybevételével az Ügyfél a parkolásra (várakozásra) használatba vett közterületen való várakozás ellenértékét, illetve a használati díj ellenében igénybe vehető közút közlekedési célú rendelkezésre bocsátása (e-matrica) ellenértékét fizeti meg bankkártyás fizetéssel a mobil fizetési termék felhasználásával. A bankkártyás fizetési tranzakció teljesítése az Ügyfél egyedi jóváhagyásától függ. A parkolásra (várakozásra) használatba adott közterületen való várakozás céljából a közterület használatának az átengedése, valamint a használati díj ellenében igénybe vehető közút közlekedési célú rendelkezésre bocsátása nem tartozik az elektronikus parkolási szolgáltatás körébe.

(5) Az elektronikus Parkolási szolgáltatás és az e-matrica visszterhessége (ellenértéke) és az ellenértékből nyújtható kedvezmény.

(5.1.) Az elektronikus parkolási szolgáltatás és az e-matrica visszterhessége akként valósul meg, hogy az elektronikus parkolási szolgáltatás / és az e-matrica ellenértéke részét képező, a parkolás / várakozás / úthasználat fejében fizetendő díjat az Ügyfél az Alkusz közvetítésével fizeti meg az NMFSZ részére.

Az alkusz az NMFSZ-en keresztül kizárólag a magyarországi mobilértékesítéssel értékesített e-matricákat jogosult eladni.

(5. 2) Az elektronikus parkolási szolgáltatás fejében fizetendő ellenértéken belül a parkolás /várakozás fejében fizetendő díjról az Ügyfél akként kap tájékoztatást, hogy az elektronikus parkolási szolgáltatás a parkolás (várakozás) megkezdése előtt az Ügyfél számára

- GPS-alapú helymeghatározáson alapuló zónaválasztást és térkép megjelenítést biztosít,
- zóna- és az időegységre (1 órára) fizetendő parkolási/várakozási díj tájékoztatást nyújt,
- előkészíti, elindítja és leállítja a parkolási/ várakozási szolgáltatást,
- megállapítja a tényleges parkolási időt és fizetendő parkolási (várakozási) díjat.

(6) A „holtankoljak” olyan szolgáltatás, amivel az Alkalmazásban megjeleníthetők az Ügyfél geolokációja alapján a közeli benzinkutak a választott üzemanyagtípus alapján. E szolgáltatást az Alkusz a holtankoljak.hu szolgáltatást nyújtó honlap tartalomszolgáltatójával fennálló együttműködés alapján nyújtja. A szolgáltatás része, hogy az üzemanyagtöltő állomás kiválasztása után útvonaltervezővel megtervezheti az utat.

(6.1) A „holtankoljak” szolgáltatás ingyenessége akként valósul meg, hogy az Alkusz külön pénzbeli ellenértéket az Ügyféltől a „holtankoljak” szolgáltatás fejében nem kér.

(7) Digitális szolgáltatások

Az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatások a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában olyan digitális szolgáltatások, amelyekre a Fogyasztónak Minősülő Ügyfél esetében alkalmazni kell a digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló jogszabályt, mert az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatások fejében a fogyasztó, ha nem részesül díjazási kedvezményben, pénzbeli ellenértéket fizethet, és emellett pedig olyan személyes adatokat szolgáltat, vagy ilyen adatok szolgáltatását vállalja, amelyek meghaladják azt az adatkört, amelyek az Alkusz kizárólag az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatások nyújtásához, vagy az Alkuszra vonatkozó jogi követelményeknek való megfeleléshez szükségesek, és ezeket az adatokat az Alkusz az ÁSZF 1-10. fejezete alapján nyújtott szolgáltatások biztosítása céljából is kezeli.

(8) Az Ügyfél

Ügyfél az az 1 (2) pontban meghatározott személy, aki az Alkusz által az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatásokat igénybe veszi. A parkolási és e-matrica szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél az NMFSZ szolgáltatása igénybe vevőjének is minősül.

(9) Az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó szerződés megkötése

(9.1.) Az e fejezet hatálya alá tartozó szolgáltatásokra a szerződés akkor jön létre, amikor az Ügyfél regisztrál, és elfogadja a jelen Üzletszabályzatot.

(9.2.) Az Alkalmazás használatához az Alkalmazást az Ügyfélnek telepítenie kell a mobil eszközére a mobil eszközével elérhető alkalmazásboltból. A telepítés során az Alkusz tájékoztatja az Ügyfelet az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételének műszaki (a szolgáltatások igénybevételének alkalmas mobil eszköz rendszerszoftver verziók) követelményeiről. Csak olyan mobil eszközre telepíthető az Alkalmazás, amely megfelelő sávszélességű internet hozzáféréssel rendelkezik, és megfelel a műszaki követelményeknek. Az Ügyfél az Alkalmazás használata előtt köteles regisztrálni és ügyfél fiókot létrehozni. Itt meg kell adnia az Alkalmazásban a regisztrációhoz kért szükséges adatokat és változások esetén frissítenie kell a megadott adatokat. A regisztrációt követően az Alkalmazás az abba való belépéssel történik, a belépéshez a regisztráció során megadott adatokat kell megadni.

(10) Frissítések

(10.1) A Alkusz biztosítja az Alkalmazás útján nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges frissítéseket abból a célból, hogy a szolgáltatások szerződésszerűsége fennmaradjon. A frissítések az Alkalmazás biztonságát, funkcióinak változását és a műszaki fejlődéshez igazítását biztosítják. A frissítések ingyenesek, és nem járhatnak az Alkalmazás útján nyújtott szolgáltatások funkcióinak jelentős korlátozásával. Az Alkusz tájékoztatja az Ügyfelet a frissítésekről.

(10.2.) A Frissítések telepítése az Ügyfél kötelezettsége. Ha a Frissítéseket az Ügyfél az Alkalmazásban és az Ügyfél e-mail címén történő jogszabályszerű tájékoztatás után sem telepíti, és ha a Frissítés telepítésének elmaradása nem az Alkusz által adott hibás telepítési útmutatón alapul, a Alkusz nem felel az olyan hibákért, amelyeket a Frissítések telepítésének elmaradása okoz. Ilyen esetben az Alkusz a sikertelen tájékoztatástól számított 30 napra, 15 napos felmondási idővel felmondhatja az ÁSZF jelen fejezete tekintetében az Ügyféllel kötött szerződést, és megakadályozhatja, hogy az Ügyfél igénybe vegye az Alkalmazás útján igénybe vehető szolgáltatásokat.

(11) A szerződés teljesítése

(11.1.) A Parkolási és e-matrica szolgáltatás teljesítése során az Alkusz kötelessége az Ügyfél parkolással / úthasználattal kapcsolatos nyilatkozatát érintő kommunikáció bonyolítása, e nyilatkozatok NMFSZ részére történő továbbítása, és annak biztosítása közreműködő útján, hogy az Ügyfél a parkolási szolgáltatás / és e-matrica ellenértékét az NMFSZ mobil fizetési terméke felhasználásával, bankkártyás fizetéssel megfizethesse.

(11.2.) Az Alkusz köteles az Ügyfelet haladéktalanul értesíteni, ha a Parkolási és e-matrica szolgáltatás leállása mellett végzendő karbantartási munkák elvégzése válik szükségessé. Ha a Parkolási és e-matrica szolgáltatás leállításának az oka a saját értékesítési felületét érintő leállás, szolgáltatás kiesés, vagy lassulás, az Alkusz a jelen ÁSZF szerint köteles helyt állni az Ügyfeleivel szemben.

(12) Kellékszavatosság, kártérítés, jogsavatosság

(12.1.) Ha az Ügyfél kellékszavatossági jogokat kíván érvényesíteni, a Ügyfélnek lehetőséget kell adnia a Alkusz számára annak ellenőrzésére, hogy a Ügyfél digitális környezete a megjelölt hiba észlelésének időpontjában kompatibilis volt-e az Alkalmazás igénybe vételéhez szükséges, az e fejezet (9.2.) bekezdésében meghatározott műszaki követelményekkel. Az Ügyfél köteles e tekintetben együttműködni, ha az Alkusz olyan, az Ügyfél számára a legkisebb kényelmetlenséggel járó beavatkozást jelentő technikai eszközöket kíván alkalmazni, annak megállapítására, hogy a fennáll-e a kompatibilitás hiánya.

(12.2.) Az Alkalmazás funkcióinak hiányaért, vagy hibás működéséért való helytállás előfeltétele a hiba azonosítása, és a hiba okának a megállapítása. Az Ügyfélnek a hiba közlésében, azonosításában és a hiba okának a megállapításában az Alkusszal együtt kell működnie megfelelő tájékoztatás nyújtásával.

(12.3.) Ha az Alkalmazás hibás, a hibát az Alkusz az Ügyfélnek a hibáról való tájékoztatásától számított észszerű időn belül kijavítja az Alkalmazás kijavításával vagy - az Alkusz választása szerint - az Alkalmazás alkalmazásboltban való közzététele újbóli teljesítésével, kivéve, ha a kijavítás vagy az újbóli teljesítés az Alkusz számára lehetetlen vagy csak aránytalanul nagy költséggel lehetséges. Ha a kijavítás sikertelen, az Ügyfél csak

a hiba kijavításához szükséges mértékben jogosult a szerződés szerinti szolgáltatás mértékének a csökkentésére vagy megszüntetésére.

(12.4.) Az Alkusz a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint felel az Ügyféllel szemben az Alkalmazás hibás teljesítésével okozott olyan kárért, amelyet az Alkusz, vagy közreműködője okoz. Az Alkusz által történő téves adatok megküldése miatt történt hibás teljesítés esetén az ebből adódó vagyoni kárért az Alkusz csak akkor felel, ha a tévedés oka az Alkusz magatartása.

(12.5.) Az Alkusz kizárja hibás teljesítési helytállását és kártérítési felelősségét az alkalmazásbolt magatartásáért (késedelméért, hibás teljesítéséért), amelynek kiválasztása és magtartása az ellenőrzési körén kívül esik, és amelyet sem utasításokkal ellátni, sem felügyelni nem tud.

(12.6.) A Alkusz nem áll helyt olyan hibáért, és nem felel olyan kárért, amelynek az oka az Ügyfél mobil eszközének a hibás, hiányos működése, a mobil eszköz operációs rendszerének elavult volta, hibás beállítása, bármely, az adatátviteli (hírközlési) hálózat hibás, hiányos működése, az Ügyfél által tévesen vagy hiányosan megadott adat, vagy bármely olyan ok, amely az Alkusz ellenőrzési körén kívül esik, az Alkalmazásra vonatkozó szerződés megkötésekor előre nem látható, és az ok felmerülésekor meg nem előzhető, és el nem hárítható.

(12.7.) Az Alkusz helytáll az Ügyféllel szemben azért, hogy az Alkalmazásra, mint szoftverre vonatkozóan minden, az Alkalmazás közzétételéhez, letöltéséhez és használatához, az ÁSZF jelen fejezete alapján történő szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges joggal rendelkezik, és harmadik személynek nincs olyan joga, amely az ÁSZF jelen fejezete alapján az Alkalmazás letöltését és használatát, az Ügyféllel a szerződés megkötését, vagy teljesítését akadályozza, vagy korlátozza. A jogszavatossági helytállás alapján az Ügyfél az Alkusszal szemben a Polgári Törvénykönyv alapján fennálló igényeket érvényesítheti.

(13) Az Alkalmazásra vonatkozó szerződés megszüntetése

(13.1.) Az Alkalmazás igénybevételel nyújtott szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés határozatlan időre szól.

(13.2.) Az Ügyfél bármikor az Alkalmazás törlésével egyoldalúan megszüntetheti az Alkalmazás igénybevételel nyújtott szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződést. A szerződés megszüntetése nem érinti az ÁSZF 1-10. fejezete alapján nyújtható szolgáltatások Portál útján történő igénybevételel.

(13.3.) Az Alkusz jogosult az Alkalmazás igénybevételel nyújtott szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződést alapos okból, különösen az ÁSZF vagy az Alkalmazásra vonatkozó szerzői jog megsértése esetén azonnali hatállyal felmondani.

(13.4.) A felmondási jogot e-mail útján, az Ügyfél által megadott e-mail címére küldött nyilatkozattal lehet gyakorolni.

(14) A Fogyasztónak Minősülő Ügyfelet megillető elállási jog

Távollévők között kötött szerződések esetében, a fogyasztót általában megilleti a jogszabályban előírt 14 napon belüli elállási jog, amelyet indokolás nélkül gyakorolhat. Jelen esetben az elállási jog addig gyakorolható, ameddig a szerződés teljesítése (parkolási, e-matrica vagy holtankoljak szolgáltatás nyújtása) meg nem kezdődik azt követően, hogy az Ügyfél kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a szerződés teljesítése az elállási határidő lejárta előtt megkezdődhessen, és ebben megerősíti, hogy tudomással bír arról, hogy a hozzájárulás megadása azt jelenti, hogy a szerződés teljesítésének megkezdésével az elállási jog megszűnik. A szerződés megkötését az Alkusz a hozzájárulástól és megerősítéstől is függővé teheti.

(15) Panaszkezelés az által az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatás nyújtása esetén

(15.1.) A Parkolási és e-matrica szolgáltatással összefüggő, az Ügyféltől érkező panaszt, bejelentést és díjreklamációt a jelen alfejezetben meghatározott panaszként kell rögzíteni, kivizsgálni és megválaszolni.

(15.2.) Az Alkalmazás útján nyújtott egyéb szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az Alkusz ügyfélszolgálatán lehet bejelenteni.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- személyesen: 1138 Budapest, Szekszárdi utca 16-18. 4. emelet
- levélben: 1441 Budapest, Pf. 102.
- faxon: +36 (1) 413 34 90
- telefonon (CALL CENTER): netrisk.hu: +36 (1) 413 34 80
biztositas.hu: +36 (70) 700 2000

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

- kedd: 08:00 – 16:00
- csütörtök: 09:00 – 15:00

Panaszok fogadása személyesen:

- munkanapokon: 08:00 – 16:00

Ennek keretében kizárólag panasz-jegyzőkönyv felvételt végeznek munkatársaink.

Telefonos ügyfélszolgálat (CALL CENTER) hívásfogadási ideje:

- hétfő: 08:00 - 20:00
- kedd: 08:00 - 17:00
- szerda - péntek: 08:00 - 16:00

(15.3.) Az Alkusz köteles mérlegelni, hogy a jelen alfejezet hatály alá eső panaszt maga kivizsgálhatja és elbírálgathatja-e.

(15.4.) Az Alkusz a beérkező panaszokat a saját rendszereiben elérhető, nyilvántartott adatok alapján kezeli, állapítja meg. Amennyiben a rendszereiben nyilvántartott adatok alapján a panasz az Alkust érinti, úgy a Alkusz azt az alábbi rendelkezések szerint köteles megvizsgálni, majd a döntésről tájékoztatni az Ügyfelet.

(15.5.) Az NMFSZ, vagy az NFMSZ közreműködője eljárását igénylő panasz esetén az Alkusz továbbítja a panaszt és a rendelkezésére álló információkat, az általa elvégzett kivizsgálás eredményét NMFSZ részére. Az NMFSZ kivizsgálást követően – szükség esetén a közreműködője bevonása mellett – az eredményről tájékoztatja a Alkust, aki ez alapján megválaszolja a panaszt.

(15.6.) Díjreklamáció tartalmazó, megalapozott panasz esetén (NMFSZ által tévesen rögzített ár), az Alkusz együttműködik az NMFSZ-szel és közreműködőjével annak érdekében, hogy az Ügyféllel megfelelően elszámoljanak. Pótdíjra vonatkozó panasz esetén az Alkusz által végzett kivizsgálás alapján, amennyiben az Alkusz ellenőrzési körében keletkezett hiba az oka a pótdíj kiszabásának, az Alkusz köteles a pótdíj összegének elszámolására, Ügyfélnek történő jóváírására. Ha műszaki hiba miatt duplikált tranzakciókra vonatkozó panasz kivizsgálása során megállapítható a technikai hiba, a duplikátumban érintett nem valós tranzakció és a tranzakció költségét az Alkusz az Ügyféllel köteles elszámolni.

(15.7.) Ha az Alkusz a panasz kivizsgálását követően egyértelműen megállapítja, hogy annak megválaszolására az NMFSZ közreműködője illetékes, köteles az Ügyfelet tájékoztatni, hogy megkeresésével forduljon a közreműködőhöz. A panasz megkeresések kivizsgálásához az Alkusz az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tranzakció részletes adatait.

(15.8.) A Fogyasztónak minősülő Ügyfél szóban vagy írásban közölheti panaszát. Az Alkusz a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását mellőzi. Az Alkusz a szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb azt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

(15.9.) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Alkusz egyedi azonosítószámmal látja el. Az írásbeli panaszt az Alkusz a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb

határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Alkusz megindokolja. Az Alkusz a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

(15.10.) A panasz elutasítása esetén a Fogyasztónak Minősülő Ügyfél a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat, amelyek elérhetőségéről az Alkusz a Fogyasztónak Minősülő Ügyfelet a panasz elutasításával egyidejűleg tájékoztatja.

(15.11.) Az Alkusz a békéltető testületi eljárásban részt vesz, azonban az egyezség hiányában az ilyen eljárásokban hozott határozatnak nem veti alá magát.

(15.12.) A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

(15.13.) A békéltető testületek elérhetőségei:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

(15.14.) Az Alkusz a békéltető testületi eljárásban részt vesz, azonban az egyezség hiányában az ilyen eljárásokban hozott határozatnak nem veti alá magát.