

Gépjármű-
felelősség-
biztosításhoz
köthető
kiegészítő
biztosítás

www.allianz.hu

Allianz Assistance 24

Terméktájékoztató és általános szerződési feltételek

AHE-19317

Allianz 

Terméktájékoztató

az Allianz Assistance 24 kiegészítő biztosításhoz

Érvényes 2011.november 1-jétől

Tisztelt Partnerünk!

A kiegészítő assistance biztosítás abban segít Önnek, hogy a biztosított jármű 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 járművet jogszerűen használja vezetőként vagy utasként.

Figyelem! Ha Ön a járművet másnak engedi át használatra, szíveskedjék tájékoztatni a használót legalább a biztosítás szolgáltatásairól és az igénybevétel módjáról, ugyanis e tájékoztatás elmaradása miatt a biztosítótartást 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.

Hogyan jön létre a biztosítási szerződés?

A szerződés írásbeli megállapodással (az ajánlat és a kötvény kiállításával) jön létre.

A biztosítás időbeli hatálya

A kiegészítő biztosítás – az alapbiztosítással azonosan – határozatlan tartamú. A biztosítási időszak egy év.

Mikor kezdődik a biztosító kockázatviselése?

A biztosító kockázatviselése az azt követő napon 0 órákor kezdődik, amikor a biztosítási díjat a biztosító részére befizették. Lehetőség van arra is, hogy a kockázatviselés az ajánlaton megjelölt időpontban – akár azonnal is – elkezdődjön, ha a felek az első díj megfizetésére halasztásban vagy a díjfizetés vonatkozásában

díjlehívás lehetőségében állapodtak meg. Fontos figyelemztetés: ha a szerződést alkusz útján köti, a biztosító kockázatviselése az azt követő napon 0 órákor kezdődik, amikor az alkusz a díjat a biztosítónak befizette.

Mely országokba érvényes a biztosítás?

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

Mi a biztosítási esemény?

A biztosított gépjármű üzemképtelenné válása töréskára, műszaki vagy elektromos hibája, kulcs-, üzemanyag- illetve gumibroncs-probléma miatt. A biztosítási esemény részletes leírását a biztosítási feltételekben találja.

Hogyan fizetheti a biztosítás díját?

A biztosítás díját az alapbiztosítással azonos módon (pl. csekken, lehívással) és azonos gyakorisággal (pl. havi, negyedéves) kell megfizetni.

Mikor kell fizetni a díjat?

A biztosítás díját az alapbiztosítási szerződés szerinti módon és díjfizetési gyakorisággal kell megfizetni. A biztosítás első díja az ajánlat aláírásakor halasztott fizetés esetén pedig az ajánlaton meghatározott időpontban esedékes. A további (folytatólagos) díj (díjrészlet) annak az időszaknak (hónapnak, negyedévesnek stb.) az első napján esedékes, amelyre a díjfizetés vonatkozik. Az első és folytatólagos díjat az alapbiztosításra vonatkozó előírások szerint az esedékességétől számított 60 napon belül kell megfizetni.

Figyelem! Lehívással történő díjfizetés esetén szíveskedjék gondoskodni arról, hogy a számláján elegendő összeg legyen, és az esetleges limit se legyen akadálya a biztosítási díj megfizetésének.

Különösen fontos erre ügyelni a biztosítás első díjának lehívásakor, mert a banki ügyintézés esetleges elhúzdása miatt előfordulhat, hogy a biztosító egyszerre két díjrészletet kénytelen lehívni.

Milyen eseményekre, károokra, költségekre nem terjed ki a biztosítás?

- A szerződésben rögzített külső körülmények okozta károsodásokra.
Ezek a következők: háborús, polgárháborús esemény, sztrájk, tüntetés vagy egyéb tömegmegmozdulás, terrorcselekmény; a szolgáltatók zárva tartása (pl. ünnep, munkaszünet), valamint a sugárzó anyagok és ezek károsító hatásának megszüntetése céljából tett intézkedések;
- a gépjármű használatával összefüggő következő károokra:
 - versenyen, közönségszórakoztatást szolgáló rendezvényen, valamint az ezekre való felkészülés során bekövetkező töréskárra;
 - a gépjárműnek közlekedésre alkalmatlan út- és terepviszonyok közötti vagy jogosulatlan használata során keletkező károsodására;
 - hatósági engedély nélkül átalakított gépjárműben ezen átalakítással összefüggésben keletkező károsodásra;
 - a közúti közlekedés során bekövetkezett műszaki meghibásodásra és töréskárra, ha a jármű a kár időpontját megelőzően több mint 60 napja nem rendelkezett érvényes gépjárműokmánnyal;
 - a biztosított gépjármű rakományában keletkező károokra;
 - nem igényelhető a biztosító szolgáltatása arra az esetre, ha a szerződő vagy a biztosított által kölcsönadott járművet harmadik személy eltulajdonítja, vagy azzal sajátjaként rendelkezik (a járművet elszikkasztja);
 - olyan kárra vagy a kár azon részére, amelyért a jelen biztosítás kockázatkezelését megelőzően létesített más biztosítási vagy egyéb jogviszony (pl. jótállás, visszahívási akció) alapján másnak kell helytállnia (pl. a gyártónak, javítónak);
- olyan többletköltségre, amely amiatt merült fel, hogy a biztosított a kárbejelentést követően nem a biztosítóval vagy a segítségnyújtásban közreműködővel történt előzetes egyeztetés szerint járt el;
- motorkerékpárok esetén a biztosító nem nyújt fedezetet akkumulátor lemerüléséből fakadó elakadásra, amennyiben az a biztosított otthonának 5 km-es körzetében történt.

Motorkerékpárok esetében a biztosító kizárólag közúton vállalja a szolgáltatások teljesítését.

Mikor mentesül a biztosító a kár megtérítése alól?

A biztosító részleges vagy teljes mentesülésére ad okot, ha a biztosítási esemény a szerződő, a biztosított, a velük közös háztartásban élő hozzátartozó és a szerződés általános feltételeinek 16. pontjában felsorolt további személyek jogellenes és szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának következménye. Ilyen mentesülési ok különösen tűz- vagy robbanás kár esetén a tűzrendészeti (tűzvédelmi) szabályok súlyos megsértése.

Mentesül továbbá 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 jármű biztosítási eseménynek számító ok miatt válik üzemképtelenné vagy használhatatlanná, azt a kár bekövetkeztétől számított 5 napon belül telefonon be kell jelentenie 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 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 káresemény 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 fizethető kártérítés.

A biztosító szolgáltatásai

A biztosító elsősorban saját szolgáltatóin keresztül nyújtja szolgáltatásait.

Ha a helyi körülményekből, illetve a Biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső szolgáltatók bevonása szükséges, annak igénybeviteléhez minden esetben szükséges kérni a biztosító előzetes hozzájárulását. A biztosító hozzájárulása esetében a biztosítottnak kell megelőlegeznie a szolgáltatás költségeit, melynek megtérítését a költséget alátámasztó dokumentumok benyújtásával kérheti a szolgáltatótól (AGA International SA., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Vienna – Austria). A szükséges dokumentumokkal kapcsolatban információt 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 biztosító káreseményenként fizethető szolgáltatásait 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)
Helyszíni Javítás: a biztosító a biztosítási esemény helyszínére irányítja megbízott szakemberét, aki megpróbálja a helyszínen üzemképessé tenni a járművet.	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 150 Euróig
Gépjárműmentés, szállítás, vontatás a káresemény helyszínéről a legközelebbi márkaszervizbe vagy a biztosított bejelentett otthonához.	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 200 Euróig
Gépjárműtárolás: amennyiben a biztosítási eseményt követően a vontatás a márkaszerviz nyitvatartási idején kívül teljesül, a biztosító vállalja a jármű biztonságos helyen történő leadását	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig
Információs szolgáltatás, Jogi és Orvosi kérdések, Vámügyintézési segítség Európán belül: a biztosító a segélyhívó telefonszámon keresztül megpróbál minden szükséges információt megadni az elakadt jármű vezetőjének pl. az elérhető szakemberekről, szervizekről, egészségügyi intézményekről, konzulátusokról, nagykövetségekről, gyógyszertárakról, készítményekről.	szolgáltatás
Fordítás, tolmácsolás a biztosított részére külföldön tartózkodása alatt.	szolgáltatás
* Tömegközlekedés: Utazás a káresemény helyszínéről vagy a műhelytől a) a biztosított eredeti lakhelyéig, vagy b) a legközelebbi tömegközlekedési állomásig (megállóig), vagy c) a biztosított szálláshelyére, amennyiben a jármű ugyanazon országban lett bejelentve, mint ahol a biztosított szálláshely is található 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.	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 500 Euróig
* Szállítás: a javítás időtartamára, de legfeljebb 3 éjszakára.	Belföldön személyenként és éjszakánként 14.500 Ft-ig, Külföldön személyenként és éjszakánként 100 Euróig
* Taxi: ha a jármű a káresemény napján nem állítható helyre.	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig
* Visszautazás a megjavított gépjárműért: ha a műhelybe szállított gépjárművet sikeresen megjavították, a biztosító egy személy részére megtéríti a gépjárműért való visszautazás költségét taxival illetve tömegközlekedési eszközzel. Taxi csak akkor vehető igénybe, amennyiben az út a javítás helyszínéhez 50 km-nél hosszabb. 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.	Taxi esetén: Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 Euróig Tömegközlekedés esetén: Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 500 Euróig
* Cserejármű: a biztosító a jármű javításának idejére, de belföldön legfeljebb 2 nap, külföldön legfeljebb 3 nap időtartamra, - a helyi lehetőségek és rendelkezésre állás függvényében - az eredeti járművel megegyező kategóriájú járművet biztosít. A bérbeadás „One Way” szerződéssel köttetik meg, amennyiben a cserejárművet hazautazásra, ill. az utazás befejezésére használják. A cserejárművet kilométer korlátozások nélkül, a kötelező biztosításokkal együtt biztosítja a biztosító, azonban a jármű használatával járó egyéb költségeket és a további biztosítások díjait (pl. üzemanyagköltség, autópályadíj, utasbiztosítás) a biztosító nem téríti vissza.	Belföldön napi 14.500 Ft-ig, Külföldön napi 100 Euróig

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
* Alkatrész továbbítás: amennyiben a jármű javítása szükséges és nélkülözhetetlen alkatrész hiányában nem valósítható meg, a vezető kérésére a biztosító a biztosított beleegyezésével 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.	Belföldön csak megszervezés, Külföldön 50 Euróig
* Jármű visszaszállíttatása: amennyiben a járművet a biztosítási esemény körzetében nem lehetséges 7 napon belül megjavítani, a biztosító megtéríti a jármű visszaszállításának költségét a biztosított bejelentett otthonához, illetve a biztosított által megjelölt szervizhez. Amennyiben a visszaszállítás költsége meghaladja a jármű aktuális piaci értékét.	Belföldön napi 72.500 Ft-ig, Külföldön napi 1000 Euróig
Megjegyzések: A csillaggal jelölt szolgáltatások közül azonos káreseménnyel összefüggésben csak egy vehető igénybe, de a biztosítottak személyenként eltérő szolgáltatást is választhatnak. A csillaggal jelölt szolgáltatások kizárólag akkor vehetők igénybe, amennyiben az alábbi két eset közül legalább az egyik maradéktalanul teljesül: a) a biztosítási esemény biztosított bejelentett otthonától több mint 50 km-re történik és a jármű javítása 8 óránál hosszabb időt vesz igénybe; b) ha a műhelybe szállított jármű a káresemény napján nem állítható helyre. Szállásköltség térítése esetén a biztosító szolgáltatása nem terjed ki az étel- és italfogyasztásra, valamint az egyéb - külön díj ellenében igénybe vehető - szállodai szolgáltatásokra.	

A szerződés megszűnése

Az alapbiztosítás bármely okból történő megszűnésével a kiegészítő biztosítás is megszűnik.

A megszűnés esetei:

- Díjnyemfizetés: ha szerződő a díj esedékességétől számított 60 napon belül nem fizeti meg a díjat, és a fizetésre halasztást sem kapott.
- Érdekmúlás: a szerződő (a tulajdonos vagy a forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartó) személyének változása vagy a gépjármű forgalomból történő kivonása megszünteti az alapbiztosítást és a kiegészítő biztosítást is.
- Felmondás: a feleknek jogukban áll a biztosítást – 30 napos határidővel – a biztosítási év végére felmondani. A felmondás csak írásban történhet. A kiegészítő biztosítás felmondása az alapbiztosítás érvényességét nem érinti.
- Az alapbiztosítás egyedi szerződés jellegének megváltozása: megszűnik a kiegészítő biztosítás, ha az alapbiztosításban eredetileg egyedi szerződéssel biztosított gépjárművet a szerződő a továbbiakban flottában biztosítja. (Egyedi szerződés: adott üzemben tartó által egy meghatározott gépjárműre kötött biztosítási szerződés.)

A szerződés szüneteltetése

Az alapbiztosítás szüneteltetésének időtartama alatt a kiegészítő biztosítás is szünetel. A kiegészítő biztosítás szüneteltetésére az alapbiztosítás szabályai érvényesek.

Tájékoztatás a szokásos szerződési gyakorlattól való eltérésről

A szolgáltatás nem terjed ki az elemi és lopáskár miatt bekövetkező üzemképtelenség eseteire. A motorkerékpárral kapcsolatosan pedig csak a közúti baleset során kelet-

kező üzemképtelenség minősül biztosítási eseménynek. A motorkerékpárok esetén a biztosító nem nyújt fedezetet akkumulátor lemerüléséből fakadó elakadásra, ha az a biztosított otthonának 5 km-es körzetében történt. Ugyanakkor az alkatrész továbbítás megszervezésével, a csere jármű biztosításával és a taxi igénybevételének lehetőségével bővült a szolgáltatási kör.

A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad. A Bit. 157. §-a alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyési jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a nyomozó hatósággal;
- a büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval;

- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel;
- adóügyben az adóhatósággal;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal;
- ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet kábítószerezéssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyagokkal vagy robbanószerrel visszaéléssel, illegális fegyverkereskedelemmel, szervezett bűnözéssel vagy a pénzmosás bűncselekményével van összefüggésben – a nyomozó hatósággal, ügyészséggel és a nemzetbiztonsági szolgálattal;
- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatósággal;
- a titkoszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésre felhatalmazott szervvel;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető Hivatallal;
- az állományátruházás keretében átadott biztosítási szerződés-állomány tekintetében az átvevő biztosítóval;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymásközi átadásával kapcsolatban, a levelezővel, a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatokra vonatkozóan a kártalanítási számlát kezelő szervezettel, az információs központtal, a kártalanítási szervezettel és a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, illetve a károkozóval, amennyiben az önrendelkezési jogával élve a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adataihoz kíván hozzáférni;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel;
- az Európai Közösséget létrehozó szerződés 60. cikke alapján elfogadott rendeletek vagy határozatok, illetve az Európai Uniót létrehozó szerződés 15. cikke alapján elfogadott közös álláspontok alapján, az abban foglalt kötelezettségek teljesítése érdekében a Pénzügyminisztériummal;
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása;
- fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval;

- a feladatkörében eljáró országgyűlési biztossal;
- a kártörténetre vonatkozó adataira és a bonus-malus besorolásra nézve a Bit. 109/A. § (2) bekezdésében szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

Irányadó jog Az Allianz Hungária Zrt.-vel kötött szerződésekre a magyar jog rendelkezéseit kell alkalmazni. A biztosítási szerződésre a törvényben nem szereplő kérdésekben a Polgári törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Tájékoztatás a fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről

Társaságunk célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal Ügyfeleink 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:

- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, s elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaink orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az Ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. Ügyfélszolgálati osztályunkon belül centralizált panaszkezelést működtetünk, ahol munkatársaink kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán.
- Ehhez az is hozzájárul, hogy Ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor Ügyfeleinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra várható végső válaszuk.
- Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak. (Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy az ügyfélkérelmeket, kéréseket nem panaszként kezeljük.)

- Ügyfeink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejhessék élőszóban, telefonon, emailben, vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

- **Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélszolgálati pontján, vagy szerződött partnerénél kollegáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt rögzítik írásban.
- **Telefonon:** Telefonos Ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-421-es számon érhető el.
- **Faxon:** 06-1-269-2080-as számon.
- **Elektronikus úton:** a www.allianz.hu - oldalon keresztül.
- **Levélben:** Leveleiket Ügyfeink a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldhetik, az Ügyfélszolgálati osztály nevére.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító adataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám).

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeltük, ha fogyasztónak minősül (olyan természetes személy, aki tevékenységi körén kívül jár el) akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

- **Felügyeleti szervünk:** Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Illetékes testület, ha előzőleg már megkísérelte társaságunknál vitás ügyének az intézését: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület (postai úton: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172., elektronikus úton: az Ügyfélkapun keresztül, a www.magyarorszag.hu-n). Lehetősége van továbbá bírói utat is igénybe venni.

Tisztelt Partnerünk!

Társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, amikor a szolgáltatás nyújtásához szerződéses partnerünk speciális szakértelmére van szükség, vagy ha a külső cég igénybevételevel szolgáltatásunkat azonos minőségben, ám kisebb költségekkel és alacsonyabb árakon nyújthatjuk.

Ügyfeink tájékoztatása céljából ezért az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeinkben kifüggesztjük azoknak a szerződéses partnereinknek a listáját, akik (amelyek) közreműködnek a biztosítási tevékenység végzésében, s ezáltal személyes és biztosítási adatokat is megismernek. A társaságunk megbízása alapján eljáró ezen cégekről és vállalkozásokról információ kérhető ügyfélszolgálatunktól is a 06-40-421-421-es telefonszámon.

A részvénytársaság központja: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191.

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

Székhely állama: Magyarország.

Felügyeleti szervünk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest 114., Pf. 777)

Ha szolgáltatásaink felkeltették érdeklődését, kérjük, gondosan olvassa el a biztosítási feltételekben – és szerződéskötési szándéka esetén az átnyújtott ajánlaton – levő tudnivalókat is. Balesetmentes közlekedést kívánunk!

Allianz Hungária Zrt.

Általános szerződési feltételek

a határozatlan idejű, kiegészítő assistance biztosításhoz

Érvényes 2011. november 1-jétől

Az Allianz Hungária Zrt. (a továbbiakban: biztosító) – a felek között létrejött szerződés alapján – önrészesedés levonása nélkül – forintban megtéríti a biztosított által igénybe vett alábbi assistance szolgáltatások költségeit a feltételekben részletezettek szerint. A feltételekben nem szabályozott kérdésekben a gépjármű üzemben tartójának kötelező felelősségbiztosításáról szóló hatályos jogszabály és a Polgári törvénykönyv (Ptk.) 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 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 írásbeli megállapodásával jön létre. Ha a biztosító az ajánlatra 15 napon belül nem nyilatkozik, a szerződés visszamenő hatállyal jön létre azon időponttól, amikor az ajánlatot a biztosító képviselője részére átadták.

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

3. A kockázatviselés kezdete

3.1. A biztosító kockázatviselése más megállapodás hiányában – ha a szerződés utóbb létrejön – az azt követő napon 0 órakor kezdődik, amikor szerződő fél a biztosítás díját vagy első díjrészletét a biztosító számlájára vagy pénztárába befizette, az alkusz a díjat a biztosítónak átadta, illetve a felek a díjhalasztásban megállapodtak.

3.2. A felek írásban megállapodhatnak a kockázatviselés kezdetének a 3.1. pontban előírtaktól eltérő – év, hónap, nap, óra, perc pontossággal megjelölt – időpontjában is, de a kockázatviselés nem kezdődhet korábban a jelen kiegészítő biztosítás ajánlatának aláírási időpontjánál.

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

A jelen kiegészítő biztosítás határozatlan tartamú. A biztosítási időszak egy év. A biztosítási időszak és a biztosítási évforduló az alapbiztosításhoz igazodik.

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 műszaki hibája, 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.

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

Töréskár: a gépjárműben, annak alkatrészeiben, tartozékaiban balesetszerűen – hirtelen fellépő és a gépjárműre kívülről ható erő miatt, illetve ennek következményeként – keletkezett sérülés, továbbá idegen személy által okozott rongálás.

Kulcs probléma: kulcs járműbe zárásából, elvesztéséből, a kulcsnak a biztosított gépjármű ajtajába töréséből eredő elakadás.

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

Gumibroncs probléma: defekt, a gumibroncs károsodásából fakadó elakadás.

Figyelem! Gumibroncs probléma esetén a biztosító kizárólag helyszíni javítást vagy vontatást biztosít.

8. Biztosítással nem fedezett káresemények, 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, továbbá a szolgáltatók érdekkörében felmerült bármilyen ok (pl. sztrájk, zárva tartás stb.) miatt;
- versenyzés vagy egyéb közönségszórakoztatás (pl.

kaszadőrmutatványok), ill. 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 javításával kapcsolatos költségekre;
- a poggyász- és rakománykára;
- a műszaki meghibásodás és a töréskár miatti üzemképtelenség esetére, ha az a közúti közlekedés során következett be, és a jármű a biztosítási esemény időpontját megelőzően több mint 60 napja nem rendelkezett a forgalomban való részvételre jogosító érvényes gépjárműokmánnyal;
- olyan kárra vagy a kár azon részére, amelynek megtérítését a biztosított jogosult követelni a jelen biztosítás kockázatkezelését megelőzően létesített más biztosítási vagy egyéb jogviszony alapján (pl. a gyári jótállás, visszahívási akció, javítási-karbantartási tevékenység jótállása);
- motorkerékpárok esetén nem terjed ki a biztosítás az akkumulátor lemerüléséből fakadó elakadásra, amennyiben az a biztosított otthonának 5 km-es körzetében történt.

Motorkerékpárok esetében a biztosító kizárólag közúton vállalja a szolgáltatások teljesítését.

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

9. Díjfizetés

- a) A biztosítás díját az alapbiztosítási 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 érdekmúlás 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 díjrésztből áll. Töredékdíj, amely a kockázatviselés kezdetének időpontjától a következő díjesedékeség időpontjáig illeti meg a biztosítót. A biztosítási díj a kockázatviselés idejére időarányosan illeti meg a biztosítót.

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 esedékessége és a megfizetés határideje azonos az albiztosítás 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 bekövetkeztétől számított 5 napon belül telefonon be kell jelenteni a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán (az elérhetőségét lásd a 23. 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 felhívására a biztosított köteles megadni a szükséges felvilágosításokat, és lehetővé kell tennie a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának esetleges ellenőrzését. A kár bejelentésekor a biztosító szolgáltatásainak igénybevételéhez a következő információkat kell megadni:

- A biztosított gépjármű rendszámát, szükség esetén a gépjármű alvázszámát,
- a biztosított elérhetőségét,
- tájékoztatást a káreseményről és annak időpontjáról,
- az igényelt szolgáltatást,
- a káresemény 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 biztosító közreműködik a segítségnyújtás megszervezésében, a biztosított köteles a biztosítóval vagy az általa megbízott közreműködéssel történt egyeztetésnek megfelelően eljárni (pl. a szállítójárművet a biztosítási esemény helyszínén megvárni, vagy a lefoglalt szállást elfoglalni).

A biztosító fizetési 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 valóság-

nak megfelelően ad elő, és emiatt lényeges körülmények válnak kideríthetetlenekké.

A kárigény érvényesítéséhez 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 káresemény időpontjának feltüntetésével el kell juttatni a biztosító részére.

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 változásbejelentési kötelezettsége

A szerződő köteles a szerződését kezelő hálózati egység-nél 15 napon belül írásban bejelenteni az albiztosításban 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

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.

Szolgáltatás	A biztosító térítésének felső határa (áfával együtt)
Helyszíni Javítás: a biztosító a biztosítási esemény helyszínére irányítja megbízott szakemberét, aki megpróbálja a helyszínen üzemképessé tenni a járművet.	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 150 €
Gépjárműmentés, szállítás, vontatás a káresemény helyszínéről a legközelebbi márkaszervizbe vagy a biztosított bejelentett otthonához.	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 200 €
Gépjárműtárolás: amennyiben a biztosítási eseményt követően a vontatás a márkaszerviz nyitvatartási idején kívül teljesül, a biztosító vállalja a jármű biztonságos helyen történő leadását	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 €

<p>Információszo­l­gá­l­ta­ta­si, Jogi és Orvosi kérdések, Vámügyinté­zé­si segítség Európán belül: a biztosító a segélyhívó telefonszámon keresztül megpróbál minden szükséges infor­mációt megadni az elakadt jármű vezetőjének pl. az elérhető szakemberekről, szervizekről, egészségügyi intézményekről, konzulátusokról, nagykövetségekről, gyógyszer­ta­rá­król, készítményekről.</p>	szolgáltatás
<p>Fordítás, tolmácsolás a biztosított részére külföldön tartózkodása alatt.</p>	szolgáltatás
<p>* Tömegközlekedés: Utazás a káresemény helyszínéről vagy a műhelytől</p> <p>a) a biztosított eredeti lakhelyéig, vagy</p> <p>b) a legközelebbi tömegközlekedési állomásig (megállóig), vagy</p> <p>c) a biztosított szálláshelyére, amennyiben a jármű ugyanazon országban lett bejelentve, mint ahol a biztosított szálláshely is található</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>	Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 500 €
<p>* Szállítás: a javítás időtartamára, de legfeljebb 3 éjszakára.</p>	Belföldön személyenként és éjszakánként 14.500 Ft-ig, Külföldön 100 €
<p>* Taxi: ha a jármű a káresemény napján nem állítható helyre.</p>	Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 €
<p>* Visszautazás a megjavított gépjárműért: ha a műhelybe szállított gépjárművet sikeresen megjavították, a biztosító egy személy részére meg­ téríti a gépjárműért való visszautazás költségét taxival illetve tömegközle­ kedési eszközzel.</p> <p>Taxi csak akkor vehető igénybe, amennyiben az út a javítás helyszíné­hez 50 km-nél hosszabb.</p> <p>A tömegközlekedéssel megtett út vasúton (első osztály), buszon, vagy repülőgéppel (Economy Class) tehető meg. Repülőgép kizárólag akkor ve­hető igénybe, amennyiben az utazás más eszközzel több, mint 6 órán át tartana.</p>	<p>Taxi esetén: Belföldön 8.700 Ft-ig, Külföldön 50 €</p> <p>Tömegközlekedés esetén: Belföldön 29.000 Ft-ig, Külföldön 500 €</p>

<p>* Cserejármű: a biztosító a jármű javításának idejére, de belföldön legfeljebb 2 nap, külföldön legfeljebb 3 nap időtartamra, - a helyi lehetőségek és rendelkezésre állás függvényében - az eredeti járművel megegyező kategóriájú járművet biztosít.</p> <p>A bérbeadás „One Way” szerződéssel köttetik meg, amennyiben a cserejárművet hazautazásra, ill. az utazás befejezésére használják. A cserejárművet kilométer korlátozások nélkül, a köte­lező biztosításokkal együtt biztosítja a biztosító, azonban a jármű használatá­val járó egyéb költségeket és a további biztosítások díjait (pl. üzemanyag­költség, autópályadíj, utasbiztosítás) a biztosító nem téríti vissza.</p>	Belföldön napi 14.500 Ft-ig, Külföldön napi 100 €
<p>* Alkatrész továbbítás: amennyiben a jármű javítása szükséges és nélkülözhetetlen alkatrész hiányában nem valószínűsíthető meg, a vezető kérésére a biztosító a biztosított bejegyzésével megszervezi a szükséges alkatrész eljuttatását a javítás várható helyére, és külföldön fedezi a kézbesítéssel járó költségeket.</p> <p>A cserealkatrész árát a biztosítottnak, illetve gyári garancia érvényessége esetén az importőrnek/gyártónak kell megfizetnie.</p>	Belföldön csak meg­szervezés, Külföldön 50 €
<p>* Jármű visszaszállíttatása: amennyiben a járművet a biztosítási esemény körzetében nem lehetséges 7 napon belül megjavítani, a biztosító megtéríti a jármű visszaszállításának költségét a biztosított bejelentett otthonához, illetve a biztosított által megjelölt szer­vizhez.</p> <p>Amennyiben a visszaszállítás költsége meghaladja a jármű aktuális piaci értékét.</p>	Belföldön napi 72.500 Ft-ig, Külföldön napi 1000€
<p>Megjegyzések:</p> <p>A csillaggal jelölt szolgáltatások közül azonos káreseménnyel összefüggésben csak egy vehető igénybe, de a biztosítottak sze­mélyenként eltérő szolgáltatást is választhatnak.</p> <p>A csillaggal jelölt szolgáltatások kizárólag akkor vehetőek igénybe, amennyiben az alábbi két eset közül legalább az egyik maradéktalanul teljesül:</p> <p>a) a biztosítási esemény biztosított bejelentett otthonától több mint 50 km-re történik és a jármű javítása 8 óránál hosszabb időt vesz igénybe;</p> <p>b) ha a műhelybe szállított jármű a káresemény napján nem állítható helyre.</p> <p>Szállásköltség térítése esetén a biztosító szolgáltatása nem terjed ki az étel- és italfogyasztásra, valamint az egyéb - külön díj ellenében igénybe vehető - szállodai szolgáltatásokra.</p>	

14. A biztosított kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettsége

A biztosított köteles a járművet rendeltetésszerűen használni, és a gépjármű kezelésével, használatával kapcsolatos előírásokat maradéktalanul betartani. A biztosítási esemény bekövetkezésekor köteles 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. Mentesülés

Mentesül a biztosító a kiegészítő assistance biztosítás szolgáltatásainak kifizetése alól annyiban, amennyiben bizonyítja, hogy a biztosítási esemény

- a biztosított (szerződő) természetes személynek vagy vele közös háztartásban élő hozzátartozójának, illetőleg
- a biztosított jogi személynek, továbbá jogi személyiségnek nem minősülő gazdálkodó vagy egyéb szervezet vezetőjének, illetve vezető beosztású, valamint 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 mentesülésre ad alapot a tűzrendészeti (tűzvédelmi) szabályok súlyos megsértése. Mentésül továbbá a biztosító a szolgáltatás(ok) kifizetése alól, ha a biztosított 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 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.

16. A szerződés módosulásának esetei

- a) A felek megállapodnak abban, hogy a szerződés fennállása alatt – alapos okból – a biztosítás díját a következő biztosítási év első napjától kezdődő hatállyal a biztosító módosíthatja. A szerződésmódosítás szempontjából alapos oknak minősül, ha az előző év során a díjbevétel és a kárráfordítások aránya kedvezőtlenül változik meg.
- b) A biztosító a fenti módosulás(ok)ról a következő biztosítási időszak kezdete előtt legalább 60 nappal köteles a szerződőt írásban értesíteni. A biztosítónak egyidejűleg 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, akkor az arról szóló értesítést követően – a biztosítási év végére (utolsó napjára), azt legalább 30 nappal megelőzően – írásban felmondhatja a szerződést (lásd a 19.3. pontot!). Felmondás hiányában a szerződés a módosítás szerint marad hatályban.

17. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

A biztosító elsősorban saját szolgáltatóin keresztül nyújtja szolgáltatásait.

Ha a helyi körülményekből, illetve a Biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső szolgáltatók bevonása szükséges, annak igénybeviteléhez minden egyes 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 biztosító előzetes hozzájárulásával igénybe vett szolgáltatások költségeit igazoló dokumentum(ka)t a biztosított eredetiben köteles megküldeni az alábbi címre: AGA International SA, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 VIENNA - AUSTRIA.

A biztosító a szolgáltatás iránti igény elbírálásához szükséges igazoló dokumentumok beérkezésétől számított 30 napon belül teljesíti a költségek visszatérítését. Ilyen dokumentumnak minősül autómentés, szállítás, vontatás, taxi és szállásslátogatás igénybevétele esetén a számla, utazásslátogatás esetén a menetjegy(ek).

18. A biztosító visszakövetelési joga

Ha a biztosító a jelen biztosítás alapján szolgáltatást nyújtott, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat (szerződőt) illették 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

Az alapbiztosítás bármely okból történő megszűnésével a jelen kiegészítő biztosítás is megszűnik.

19.1. Díjnemfizetés

- a) Megszűnik a biztosítási szerződés a biztosítási díj esedékességétől számított 60. nap elteltével, ha addig a szerződő a díjat nem fizette meg. Ha a díjfizetési gyakoriság szerinti díjnak csak egy részét fizették meg, a szerződés a díjfizetéssel arányos időtartam végével szűnik meg, kivéve, ha ez az időtartam 60 napnál rövidebb. Ebben az esetben a szerződés a díj esedékességétől számított 60. nap elteltével szűnik meg.
- b) Díjhalasztás esetén a halasztott első díj esedékességétől számított 60. nap elteltével szűnik meg a szerződés.
- c) Ha a biztosító a kockázatviselés időtartama alatt bekövetkezett, de a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnését követően bejelentett biztosítási ese-

mény kapcsán nyújt szolgáltatást, akkor annak összegéből jogosult levonni a megszűnés hónapjának végéig járó díját.

- d) A díj utólagos megfizetése vagy a d) pont szerint nyújtott szolgáltatás összegéből való díjlevonás nem helyezi újra érvénybe a díjnemfizetés miatt megszünt szerződést. A megszűnés időpontja után befizetett díjat (díjrészletet) a biztosító – a megszűnésig öt megillető időarányos díjrészlet kivételével – a beérkezésétől számított 15 napon belül köteles visszautalni a szerződőnek.

19.2. Érdekmúlás

A jelen kiegészítő biztosítás megszűnik azon a napon, amelyen az alapbiztosítás érdekmúlás (tulajdonosváltás, a forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartó, mint szerződő személyének változása, forgalomból való kivonás) miatt megszűnik. Ebben az esetben a kiegészítő biztosítás díja az érdekmúlás napjáig illeti meg a biztosítót. A biztosító az ezt követő időszakra már kiegyenlített díjat – az érdekmúlás bejelentésének kézhezvételétől számított 15 napon belül – visszautalja a szerződőnek.

19.3. Felmondás

A jelen kiegészítő biztosítást – az alapbiztosítás érvényben tartása mellett – bármelyik fél felmondhatja írásban a biztosítási évforduló előtt legalább 30 nappal. A felmondással a szerződés – és vele a biztosító kockázatviselése – a biztosítási év utolsó napjának leteltével megszűnik; a biztosítót a biztosítási időszak végéig illeti meg a díj. Az alapbiztosítás felmondásával a jelen kiegészítő biztosítás is megszűnik.

19.4. Az alapbiztosítás szüneteltetése

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 szolgáltatás esedékessé válásától számított egy év letelte után elévülnek.

21. A határidők számítása és a jognyilatkozatok hatálya

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

21.2. A biztosítóhoz intézett nyilatkozat a biztosítóval szemben akkor hatályos, ha írásban tették, és az a biztosító valamely szervezeti egységének a tudomására jut. A biztosításközvetítő kizárólag az ajánlatok és a díjak átvételére jogosult, így szerződést a biztosító nevében nem köthet, és a szerződő, illetve a biztosított érvényesen nem intézhetik hozzá a biztosítási szerződést érintő jognyilatkozataikat.

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

22. A biztosítási esemény bejelentése

A biztosító 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 biztosító a szolgáltatásának teljesítése érdekében A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) 96. §-a alapján a felmerült károk és költségek igazolása céljából az alábbi dokumentumok bemutatását vagy átadását kérheti.

23.1.1. 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 költségmegtérítést 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 biztosítottak azt a jogát, hogy a – bizonyítás általános szabályai szerint – a biztosítóval együttműködve a károkat és költségeket más módon is igazolhassa.

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

24. Eltérés a korábbi szerződéstől

A biztosító nem nyújt szolgáltatást az elemi és lopáskár miatt bekövetkező üzemképtelenséggel összefüggésben. Motorkerékpárok esetén a biztosító szolgáltatása csak a közúton bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki. A biztosító nem nyújt szolgáltatást motorkerékpárok akkumulátorának lemerüléséből fakadó elakadásra, ha az a biztosított otthonának 5 km-es körzetében történt. Ugyanakkor a biztosító szolgáltatást nyújt az alkatrész továbbítás megszervezésével, a csere jármű biztosításával és a taxi igénybevételével kapcsolatosan.

25. A személyes adatok kezeléséről

Személyes adat az olyan adat, adatból levonható következtetés, amely kapcsolatba hozható egy meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett).

A biztosító személyes adatokat a biztosítási szerződés létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatás teljesítésével összefüggésben kezel. E célokkal összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: új Bit.) értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

Ha a személyes adat egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, illetve szexuális életre vonatkozik, akkor az a hatályos jogszabályok értelmében **különleges adatnak** minősül, és kizárólag az érintett írásos hozzájárulása alapján kezelhető.

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. §-ának (7) bekezdése értelmében (2011. január 1-ét követően az információs önrendelkezési jogról és az informá-

ciószabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6.§ (4) bekezdés felel meg az Avtv. 3.§ (7) bekezdésében foglaltaknak.) a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható hozzájárulást az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő 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 biztosítási törvények megfelelő kiszervezési szerződés keretében az Állami Nyomda Nyrt-t (Cg.01-10-042030, 1102 Budapest, Halom 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. A Bit. 78.§ (3) bekezdése alapján, 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 ügyféltájékoztató tartalmazza.

Tekintettel arra, hogy az Avtv. 3. §-ának (7) bekezdése (2011. január 1-ét követően az információs önrendelkezési

jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6.§ (4) bekezdés felel meg az Avtv. 3.§ (7) bekezdésében foglaltaknak) értelmében a biztosítási szerződésnek elérhetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott hozzájárulást az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

Az ajánlat tartalmaz továbbá egy speciális adattovábbítási felhatalmazást a biztosítási ügynökök esetében. A biztosítási szerződések megkötésében biztosítási ügynökök (a Bit. értelmében függő biztosításközvetítők) működnek közre. E személyekkel a biztosítási szerződés megkötését követően megszűnhet társaságunk kapcsolata. Annak érdekében, hogy társaságunk ügyfeleit minél teljesebb körben kiszolgálja az ügyfél-adatokat – az ügyfél hozzájárulása esetén – a biztosítási szerződés kezelése és karbantartása céljából más ügynöknek adjuk át.

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelés kivételével – törlését. A valóságnak meg nem felelő adatot a biztosító köteles helyesbíteni.

Az érintett kérelmére a biztosító tájékoztatást ad:

- a) az általa kezelt adatokról, illetve
- b) a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról,
- c) az adatkezelés céljáról,
- d) az adatkezelés jogalapjáról,
- e) az adatkezelés időtartamáról,
- f) az adatfeldolgozó
 - nevééről,
 - címéről (székhelyéről),
 - adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy

g) kik és milyen célból kapják meg vagy kaphatják meg az adatokat.

Az adatvédelmi kérdésekben történő tájékoztatás iránti kérelmeket a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi felelőséhez (Fax: 301-6052; Levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 191 Compliance osztály; e-mail cím: adatvedelmifelelos@allianz.hu)

A biztosítónak az érintettel szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségét kizárólag adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja.

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint addig kezelhet, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító köteles törölni az ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy a létre nem jött szerződéssel kapcsolatos minden olyan személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényes alap.

Az érintett jogellenes adatkezelés esetén élhet tiltakozási jogával, illetve bírósághoz is fordulhat.

Allianz Hungária Zrt.