

www.allianz.hu

Allianz Assistance Express

Ügyfél-tájékoztató és szerződési feltételek

Tartalomjegyzék

Ügyfél-tájékoztató I. az Allianz Assistance Express biztosításról	3
A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok	3
Irányadó jog.	5
Panaszkezelési szabályzat.	5
Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről	8
További információk.	8
Általános Szerződési Feltételek és Ügyfél-tájékoztató II. az Allianz Assistance Express biztosításhoz	9
Általános biztosítási feltételek	9
1. A szerződő	9
2. A biztosított	9
3. A biztosítási szerződés létrejötte és a kockázatviselés kezdeté	9
4. A biztosítás tartama, a biztosítási évforduló és a biztosítási időszak	10
5. Jognyilatkozatok	10
5.1. A jognyilatkozat érvényessége és hatálya	10
5.2. Elektronikus kommunikáció, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége.	10
6. A biztosítási esemény és az általános kizárások	10
7. A biztosító szolgáltatásának felső határa	10
8. Az önrészesedés	11
9. A biztosítási díj	11
10. A biztosítási évfordulóra kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai.	11
11. A közlési- és változás-bejelentési kötelezettség	11
12. A biztosítási eseményre vonatkozó bejelentési kötelezettség	11
13. A szerződés módosítása	12
14. A biztosítási szerződés és a biztosító kockázatviselésének megszűnése	12
15. Elévülés	12
16. Illetékesség	12
17. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól	12
18. Adatkezelés, adatvédelem	12
19. A biztosító főbb adatai	14
Különös biztosítási feltételek.	15
20. Biztosított, szolgáltatásra jogosult	15
21. Területi hatály	15
22. Biztosítási események	15
23. Biztosítással nem fedezett biztosítási események, költségek	16
24. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor és a biztosító, illetve a szolgáltató kárbejelentést követő intézkedése	16
25. Kárenyhítési kötelezettség.	17
26. A biztosító szolgáltatása	17
27. A biztosítási szolgáltatás teljesítése.	17
28. Az Assistance szolgáltatás meghíúsulása	18
29. A biztosító mentesülése	18
30. A biztosító megtérítési igénye	18
Az Assistance biztosítások szolgáltatásai és azok értékhatára (limit)	19
Családi Assistance	19
Utazási Assistance	19
Jogsegély Assistance	20
Vészhelyzeti Assistance	20
Assistance Optimum biztosítás	20
Assistance Komplex biztosítás	21
Függelék	22
Otthonbiztosítási események.	22

Ügyfél-tájékoztató I.

az Allianz Assistance Express biztosításról

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy Allianz Assistance Express biztosításunk felkeltette érdeklődését!

Engedje meg, hogy a következőkben figyelmébe ajánljunk néhány lényeges tudnivalót Assistance biztosításunk szolgáltatásaival kapcsolatban. Tájékoztatásunk ezen része csak a termék legfontosabb tulajdonságait foglalja össze, ezért kérjük, tekintse meg jelen dokumentum „[Általános Szerződési Feltételek és Ügyfél-tájékoztató II. az Allianz Assistance Express biztosításhoz](#)” részét is, amely a biztosítással kapcsolatos részletes szabályokat tartalmazza!

Társaságunk új, Allianz Assistance Express biztosításának szolgáltatásai olyan váratlanul bekövetkező vészhelyzetek esetén nyújtanak segítséget, melyek otthon vagy az utazás során bárkivel bekövetkezhetnek. A feltételekben részletesen meghatározott biztosítási események esetén az Assistance biztosítás azonnali segítségnyújtási szolgáltatásokat nyújt, azonban nem vállal fedezetet a bekövetkezett károk utólagos megtérítésére.

Allianz Assistance Express biztosításunk 6 féle Assistance fedezetéből Ön szabadon választhat az igényeinek megfelelően, mely alól kivételt jelent, hogy Assistance Optimum és Assistance Komplex biztosításunk – hasonló szolgáltatási körük, de eltérő szolgáltatási értékhatáruk miatt – együtt nem köthetők meg.

A segítségnyújtási szolgáltatások feltétele, hogy a vészhelyzet bekövetkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb a tudomásra jutástól számított 24 órán belül telefonon be kell jelenteni a biztosítási eseményt a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán. A telefonos ügyfélszolgálat a bejelentést, valamint a nyilvántartásba vételhez szükséges adatokat rögzíti, és dönt a szolgáltatás engedélyezéséről.

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

Ha Ön a fentiek szerint a biztosító jóváhagyásával szolgáltatást vett igénybe, úgy az erről kiállított számlát vagy utazási szolgáltatás esetén a menetjegyet feltétlenül őrizze meg, és juttassa el társaságunk részére.

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 elsősorban saját partnerein keresztül nyújtja szolgáltatásait. Ha a helyi körülményekből, illetve a biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső szolgáltatók bevonása szükséges, annak igénybeviteléhez minden 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 (AGA International SA., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Vienna – Austria).

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

A biztosító telefonos ügyfélszolgálat 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**.

Kérjük, tekintse meg a biztosítással kapcsolatos részletes szabályokat tartalmazó biztosítási feltételeinket is, mellyel egyben ügyfél-tájékoztatási kötelezettségünket is teljesítjük!

A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő egyes ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi

körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

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

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

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és ügyészséggel szemben;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyongazdálkodóval, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyongazdálkodóval, rendkívüli vagyongazdálkodóval, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyongazdálkodóval, bírósággal szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- az adóhatósággal szemben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
- a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
 - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
 - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával,
- robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel;
- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- ha a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel szemben;
- törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével szemben;
- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval szemben;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá – a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval szemben;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
- a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval;

- a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkérenyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben;
- a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósággal szemben;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben;
- a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal szemben.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az Aktv. 43/H.§-ában foglalt kötelezettség, valamint a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA-törvény) alapján az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi köz-igazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító vagy a viszontbiztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt-ben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, akik előzetes hozzájárulás vagy a fent ismertetett Bit. 138. §-ában

foglalt felhatalmazás alapján (így különösen kiszervezési szerződés keretében) személyes adatokat és biztosítási titkokat is megismerhetnek.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

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

Irányadó jog

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

Panaszkezelési szabályzat

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

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

- Panaszkezelésünk során 2016. január 1-jétől a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk. Ügyfeleinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeleink számára. Panaszokkal foglalkozó

szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empátikusan járnak el a panaszvizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeleinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.

- Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként Fogyasztóvédelmi osztályunkhoz kerül, ahol központi panaszkezelést működtetünk. A Fogyasztóvédelmi osztályunkon szakértő munkatársaink a fogyasztóvédelmi referensek, akik kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeleink visszajelzéseire számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél – <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html> – kollégáink, partnereink meghallgatják és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Igény esetén Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton +36 (1/20/30/70) 421-1-421 tud időpontot foglalni, valamint 2016. január 1-jétől elektronikus úton is biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es számokon érhető el (nem emelt díjas szolgáltatás). Nyitvatartási idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.

Faxon: 06-1-269-2080-as számon.

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

Írásban: Leveleiket a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a központi panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie (meghatalmazás minta: <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html>).

Ügyfeleink részére panaszbejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitölthetik, majd az Önöknek legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, faxolhatják, e-mailben elküldhetik részünkre, ahogy az Önöknek kényelmes. (A panaszbejelentő lapot internetes oldalunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen érthetik el.)

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

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

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

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

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: 06-80-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: +36 (1/20/30/70) 421-1-421; e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: 06-80-203-776 és 06-1-489-9700; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: +36 (1/20/30/70) 421-1-421; e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

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

A panaszügyintézés további részletei:

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (+36 (1/20/30/70) 421-1-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok 2016. január 1-jétől öt éven át visszakereshetőek.

A hangrögzítés tényére felhívjuk az Ön figyelmét. Ügyfeink kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen kérhetik a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát, amelyet huszonöt napon belül Ügyfeink

rendelkezésére bocsátunk.

A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül élőhangos bejelentkezés érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollégáink nem tudják megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt a Fogyasztóvédelmi osztályra. A panaszbejelentő lap (jegyzőkönyv) másolatát a Fogyasztóvédelmi osztálytól megkapott válaszban továbbítjuk Önnek.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, szerződésszám, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz oka, leírása, az Ügyfél igénye, szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat. A megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

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

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

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél – és panaszadatok, az ügyvel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határ-

idők. Minden ügyintézés időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panasa kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat 2016. január 1-jétől öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a fenti honlapok elérési útja módosulhat. A mindenkor aktuális elérhetőségekről a honlapunkon (www.allianz.hu) tájékozódhat.

Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről

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

Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik.

A biztosító a fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről szóló éves jelentést a honlapján teszi közzé.

Székhelyünk: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság,
Cg. 01-10-041356
A székhely állama: Magyarország
Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank.

További információk

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

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

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a szerződési feltételekről részletesen az Allianz Assistance Express biztosítás általános szerződési feltételeiből informálódhat.

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

Allianz Hungária Zrt.

Általános Szerződési Feltételek és Ügyfél-tájékoztató II.

az Allianz Assistance Express biztosításhoz

A biztosító a biztosítási díj megfizetése ellenében arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződési feltételekben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezése esetén a jelen biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási szolgáltatást teljesíti.

Az általános szerződési feltételeket az általános és a különös biztosítási feltételek, valamint a hozzájuk kapcsolódó függelékek és záradékok alkotják.

A fentiekén kívül a biztosítási szerződés része az ajánlat és a kötvény.

A biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény és a hatályos magyar jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

Az Allianz Assistance Express biztosítás a szerződő által választható fedezetekből épül fel.

Választható fedezetek:

- [Családi Assistance](#)
- [Utazási Assistance](#)
- [Jogsegély Assistance](#)
- [Vészhelyzeti Assistance](#)
- [Assistance Optimum](#) (Assistance Komplex fedezettel együtt nem köthető)
- [Assistance Komplex](#) (Assistance Optimum fedezettel együtt nem köthető)

Általános biztosítási feltételek

1. A szerződő

Szerződő az, aki ajánlatot tesz a biztosítási szerződés megkötésére és a biztosítási díj megfizetésére köteles. Szerződést az köthet, aki a vagyontárgy megóvásában/a vészhelyzet elhárításában érdekelt, vagy a szerződést az érdekelt javára köti.

2. A biztosított

2.1. Az egyes biztosítások biztosított körének meghatározását a különös biztosítási feltételek tartalmazzák. Ha a feltételek eltérően nem rendelkeznek, a biztosító szolgáltatására a biztosított jogosult.

2.2. A biztosított, ha nem azonos a szerződővel, a biztosítóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal bármikor a szerződő helyébe léphet. Ilyen esetben a folyó biztosítási időszakban esedékes biztosítási díj megfizetéséért a szerződő és a biztosított egyetemlegesen felelős.

3. A biztosítási szerződés létrejötte és a kockázatviselés kezdete

3.1. A biztosítási szerződés a felek írásbeli megállapodásával jön létre. Allianz Assistance Express biztosítás kizárólag távértékesítés útján – például interneten vagy telefonon – köthető. Ebben az esetben a távértékesítésre vonatkozó jogszabály is alkalmazandó. A biztosító a szerződés létrejöttét fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott kötvény kiállításával igazolja.

Nem jön létre a szerződés, ha a biztosító az ajánlatot a beérkezésétől számított 15 napon belül elutasítja.

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

A szerződés a biztosító által rendszeresített ajánlati lapon és díjszabásnak megfelelően tett ajánlatnak a biztosító vagy annak képviselője (megbízottja) részére történt átadástól számított 15. nap leteltével, - az átadás időpontjára visszamenőleges hatállyal – akkor is létrejön, ha a biztosító a 15 napos határidőn belül nem nyilatkozik az ajánlatra.

Ha a biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés lényeges kérdésben eltér a biztosító általános

szerződési feltételeitől, a biztosító a szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül javasolhatja, hogy a szerződést az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítsák. Ha a szerződő fél a javaslatot nem fogadja el, vagy arra 15 napon belül nem válaszol, a biztosító az elutasítástól vagy a módosító javaslat kézhezvételétől számított 15 napon belül a szerződést 30 napra írásban felmondhatja.

3.2. A biztosítási szerződés létrejötte esetén a biztosító kockázatviselésének kezdete:

- az ajánlat beérkezését követő nap 0 óra 00 perc, ha a szerződő felek a díj megfizetésére vonatkozóan halasztásban állapodnak meg, vagy
- a felek által a szerződésben meghatározott időpont.

A kockázatviselés kezdetét a biztosítási szerződés tartalmazza.

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

4.1. A biztosítási szerződés határozatlan tartamra köthető.

4.2. A biztosítási évforduló a kockázatviselési kezdetét követő hónap első napja. Ha a kockázatviselés a tárgyév első napján kezdődik, a biztosítási évforduló is ez a nap. A biztosítás tartamát és az évfordulót a biztosítási szerződés tartalmazza.

4.3. A biztosítási időszak egy év.

A biztosítási időszak első napja egybeesik a biztosítási évfordulóval.

5. Jognyilatkozatok

5.1. A jognyilatkozat érvényessége és hatálya

A szerződő nyilatkozata a biztosítóval szemben akkor érvényes, ha azt írásban tették (ideértve a maradandó eszközzel, illetve az elektronikus úton, e-mailben tett nyilatkozatokat is), és akkor hatályos, ha az a biztosító tudomására jut.

A szerződést a felek kizárólag postai úton, faxon, személyesen az ügyfélszolgálati vagy értékesítési pontokon vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban mondhatják fel.

5.2. Elektronikus kommunikáció, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége

A biztosítási szerződés elektronikus úton (online) vagy telefonos távértékesítéssel köthető. A szerződéskötéshez

a szerződőnek kötelező megadnia a mobilszámát és az e-mail elérhetőségét, ezzel a biztosítóval elektronikus úton történő kommunikációban állapodik meg, és hozzájárul ahhoz, hogy azt a biztosító a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok, dokumentumok (ideértve különösen a kötvényt, számlát/számveteli bizonylatot, indexértékesítőt, felszólítót, törlésértékesítőt) küldésére felhasználja. A biztosító, az erre vonatkozó megállapodás alapján elektronikus levélben (e-mail) vagy más maradandó eszköz útján is megküldheti nyilatkozatait a szerződő részére.

Ha a jognyilatkozattal kapcsolatosan jogszabály kötelező írásbeliséget ír elő, úgy a biztosító az elektronikus nyilatkozatát legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással látja el.

Az e-mail cím, a telefonszám megváltozását 5 napon belül a biztosítónak be kell jelenteni. A változás bejelentésének elmulasztásából származó károkért a biztosítót nem terheli felelősség.

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

6. A biztosítási esemény és az általános kizárások

6.1 A biztosítási esemény

A biztosító a szerződési feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetére vállal szolgáltatási kötelezettséget.

6.2. Általános kizárások

Nem minősül biztosítási eseménynek, ha nukleáris eseménnyel és radioaktív szennyezéssel, háborúval vagy harci cselekménnyel, polgárháborúval, katonai gyakorlattal, terrorcselekménnyel, felkeléssel, lázadással, zavargással, tüntetéssel, sztrájkokkal, tömegmegmozdulással, vis maiorral, járvánnyal, környezetszennyezéssel, összefüggésben következett be a szerződési feltételekben meghatározott esemény.

Az itt szereplő büntetőjogi fogalmak a Büntető törvénykönyv rendelkezései alapján értelmezhetők.

7. A biztosító szolgáltatásának felső határa

A biztosító szolgáltatási kötelezettségének felső határát a különös biztosítási feltételek tartalmazzák.

Éves limit alkalmazása esetén a biztosító a limit összegéig nyújt szolgáltatást az ugyanazon biztosítási időszak alatt bekövetkezett károkra.

8. Az önrészesedés

A biztosító az Allianz Assistance Express biztosítás alapján nyújtott szolgáltatásból önrészesedést nem von le.

9. A biztosítási díj

9.1. A biztosítót a kockázatviselés teljes tartamára megilleti a díj.

9.2. A biztosító a határozatlan tartamú biztosítás díját az egyéves biztosítási időszakra állapítja meg (tarifális díj). A biztosítás első díja a kockázatviselés kezdetekor, a folytatólagos díj pedig annak a biztosítási időszakra az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik. A szerződőtől eltérő – féléves – díjfizetési gyakoriságot is választhat.

9.3. A felek az első díj halasztott fizetésében állapodnak meg. A halasztott díj a megállapodás szerint esedékes.

9.4. A díj meg nem fizetésének következménye

A szerződés megszűnik a díj esedékessége, illetve a díj-rendelet napjára visszamenő hatállyal, ha a biztosító harminc napos póthatáridő tűzésével a díj megfizetésére a szerződőt írásban felhívta és a póthatáridő eredménytelenül eltelt, kivéve, ha a biztosító a díjkövetelést bírósági úton érvényesíti. A díj-nemfizetés miatti megszűnés után befizetett díj nem helyezi újra hatályba a szerződést.

10. A biztosítási évfordulóra kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai

10.1. A szerződés fennállása alatt a biztosító a kárrendezési szolgáltatások színvonalának fenntartása érdekében a következő biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási díjat – a kárgyakoriságtól függetlenül – évente egy alkalommal az árszínvonal változásához igazíthatja (indexálhatja).

10.2. Az indexszám a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett, az előző év azonos hónapjára vonatkoztatott júniusi fogyasztói-árindex, amelytől a biztosító 5 százalékponttal eltérhet. A biztosító az indexszámot a megállapítását követő év január 1-jétől december hó 31-éig alkalmazza.

A biztosítási díj módosításáról, az alkalmazott index mértékéről, valamint a módosított biztosítási díjról a biztosító a biztosítási évfordulót 60 nappal megelőzően írásban értesíti a szerződőt.

10.3. A biztosító az indexált biztosítási díjat egész forintra kerekítve számítja ki.

10.4. Ha az indexált biztosítási díjjal a szerződő nem kívánja fenntartani a szerződést, akkor azt a biztosítási időszak végére – 30 napos felmondási idővel – írásban bármikor felmondhatja.

10.5. A biztosítási díj módosításával egyidejűleg a biztosító a jogszabály és szabályozói környezet változása esetén módosíthatja a biztosítás díját, ha a változás a biztosító tevékenységére, működési feltételeire, tevékenységéhez kapcsolódó közterhekre gyakorol közvetlen hatást.

A biztosító értesítési kötelezettségére és a szerződő felmondási jogára a 10.2 pont utolsó bekezdésében és a 10.4 pontban foglaltak az irányadók.

11. A közlési- és változás-bejelentési kötelezettség

11.1. A szerződő a szerződés megkötésekor köteles a biztosítóval a valóságnak megfelelően közölni minden olyan, a kockázat elvállalása szempontjából lényeges körülményt, amelyre a biztosító kérdést tett fel, és amelyet ismert vagy ismernie kellett.

11.2. A szerződő (biztosított) 15 napon belül köteles bejelenteni minden olyan körülményben bekövetkezett változást, amelyről a szerződéskötéskor az ajánlatban nyilatkozott.

A közlésre, illetve a változás bejelentésre irányuló kötelezettség megsértése esetében a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a szerződő (biztosított) bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződés megkötésekor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.

12. A biztosítási eseményre vonatkozó bejelentési kötelezettség

12.1. A biztosítási eseményt a különös biztosítási feltételekben meghatározott módon és határidőn belül be kell jelenteni a biztosítónak. A bejelentésben pontosan meg kell határozni a biztosítási eseményt, a bekövetkezésének körülményeit, időpontját és helyszínét. A biztosítás különös feltételei szerint a bejelentéshez csatolni kell a biztosítási esemény bekövetkezését igazoló és a szolgáltatás mértékének a meghatározásához szükséges okiratokat és okiratnak nem minősülő dokumentumokat. A biztosító részére a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését.

12.2 Amennyiben a szerződő/biztosított a biztosítási esemény bejelentésével kapcsolatos kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak, a biztosító teljesítési kötelezettsége nem áll be.

13. A szerződés módosítása

13.1. A felek a szerződés tartalmát közös megegyezéssel bármikor módosíthatják.

13.2. A szerződés módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Ha a másik fél a módosító javaslatot nem fogadja el, a biztosítási szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.

14. A biztosítási szerződés és a biztosító kockázatviselésének megszűnése

14.1. A biztosító kockázatviselése a biztosítási szerződés megszűnéséig áll fenn.

14.2. A biztosítási szerződés megszűnik:

14.2.2. Díj-nemfizetés miatt a 9.4. pontban meghatározottak szerint.

14.2.3. Felmondással

A határozatlan tartamú biztosítási szerződést a felek – 30 nap felmondási idővel – a biztosítási időszak végére írásban felmondhatják.

15. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított 1 év alatt évülnek el.

16. Illetékesség

A szerződésből eredő valamennyi jogvita esetén a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett cím szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

17. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

17.1. Az Allianz Hungária Zrt. által korábban kínált lakossági vagyoni biztosítási termék assistance biztosítási fedezetétől az alábbiakban tér el lényegesen:

- a biztosítás csak távértékesítés útján, és ügyfélportál szerződéssel együtt köthető;
- negyedéves, havi díjfizetési gyakoriság, illetve csekkes díjfizetési mód nem választható;
- az MNB telefonszáma, valamint a biztosító telefonos ügyfélszolgálatának telefonszámai;
- a korábbi assistance szolgáltatások az alábbi 4 új fedezettel egészülnek ki: [Családi Assistance](#), [Jogsegély Assistance](#), [Utazási Assistance](#), [Vészhelyzeti Assistance](#) (részletek a Különös biztosítási feltételekben);

- a 2014. március 15-én hatályba lépett új Polgári Törvénykönyv rendelkezéseire tekintettel jelen Általános Szerződési Feltételek I. Általános biztosítási feltételek alábbiakban megjelölt pontjaiban foglalt eltérések:

- 3. A biztosítási szerződés létrejötte és a kockázatviselés kezdete;
- 5.1. A jognyilatkozat érvényessége és hatálya,
- 5.2. Elektronikus kommunikáció, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége;
- 9.4. A díj meg nem fizetésének következménye;
- 14. A biztosítási szerződés és a biztosító kockázatviselésének megszűnése szabályai
- 15. Elévülés: az általános szabályoktól eltérően az írásbeli felszólítás az elévülési időt nem szakítja meg.

17.2. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy jelen szerződési feltételek a jogszabályoktól az alábbiakban térnek el lényegesen:

- 15. Elévülés: A Ptk.-ban meghatározott általános 5 éves elévülési időtől eltérően 1 év.

18. Adatkezelés, adatvédelem

Az adatkezelés jogalapja, célja

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

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

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

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

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési

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

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

Az adatfeldolgozók

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

A bejövő postai küldemények és iratok feldolgozásával, kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében – a Magyar Posta Zrt.-t (Cg. 01-10-042463, Budapest 1138 Dunavirág u. 2-6.) bízta meg a biztosító.

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

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

A további adatfeldolgozók személyéről, székhelyéről és tevékenységéről az Allianz Hungária Zrt. Központi Ügyfélszolgálati Irodájában lehet tájékoztatást kapni.

Adattovábbítás

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak törvényes képviselőjétől kapott írásbeli hozzájárulás alapján továbbíthatja harmadik személynek, kivéve, ha az adattovábbítás a Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik. A Bit. által meghatározott szervezetek

felsorolását a jelen Általános Szerződési Feltételekhez tartozó ügyfél-tájékoztató tartalmazza.

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

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

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

A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a megkereső biztosítóknak.

Tekintettel arra, hogy az Infotv. 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen 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 vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

A biztosítási szerződések megkötésében függő biztosításközvetítők működnek közre. E személyekkel a biztosítási szerződés megkötését követően megszűnhet a biztosító kapcsolata. Annak érdekében, hogy a biztosító ügyfeleit minél teljesebb körben kiszolgálja, az ügyfél-adatokat a biztosítási szerződés kezelése és karbantartása céljából más ügynöknek adja át.

Tájékoztatókérés, helyesbítés

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

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

Örökösök adatainak kezelése

A biztosítási tevékenységről szóló törvény rendelkezése értelmében a biztosítási jogviszony vonatkozásában az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát, az adatfeldolgozókat – az ügyfelekre irányadó jelen adatkezelési tájékoztató vonatkozik.

A kezelt adatok köre:

- az örökösök neve, születési helye, dátuma, édesanyja leánykori neve, lakcíme, bankszámlaszáma;
- az ügyfél elhalálzásának dátuma;
- a biztosított vagyontárgy azonosítására vonatkozó adatok.

Az érdekmúláshoz bekért okiratok: halotti bizonyítvány, vagy jogerős hagyatéki végzés. Ezeket az iratokat az örökösök, a vagyontárgy beazonosítása, az esetleges díjjal kapcsolatos rendelkezés érdekében kezeli a biztosító és az adatfeldolgozó.

Az örökösök és az okiratmásolatoknak adatai kezelésének jogalapja a biztosítási jogviszonnyal összefüggő adatkezelési célból a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 135. § (1) bekezdése valamint Bit. 143. §-a, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) biztosítási fejezete (XXII. cím). Az adatkezelés célja és időtartama megegyezik a biztosítási szerződéssel összefüggésben kezelt adatoknak a jelen tájékoztató további pontjaiban meghatározott – a Bit. felhatalmazásán alapuló – céljával és időtartamával.

Kérjük a beküldés előtt takarja ki az okiratmásolatokon az ebben a pontban fel nem sorolt adatokat.

Jogorvoslat, tiltakozási jog

Az érintett az Infotv. 14-17. pontjai alatt foglaltak szerint érvényesítheti jogait, ideértve a személyes adata-

inak kezelése elleni tiltakozási jogát is. Az érintett az Infotv-ben meghatározott jogorvoslat érdekében fordulhat a biztosítóhoz, mint adatkezelőhöz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu), az Infotv. 13. illetve 16. pontja szerint bírósághoz, illetve – nem természetes személy ügyfél az Infotv. hatálya alá nem tartozó esetben is – a Magyar Nemzeti Bankhoz (www.mnb.hu) is fordulhat.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseket, tájékoztatáskérését, vagy kifogását a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi felelőséhez (Fax: 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) kérjük eljuttatni, vagy a www.allianz.hu oldalon az adatvédelem link alatti felületen bejelenteni. A biztosító, mint adatkezelő köteles az érintett bejelentését a törvény előírása szerint kivizsgálni, és az érintett ügyfelet írásban tájékoztatni.

Az adatkezelés időtartama

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. Az igényérvényesítésre nyitva álló ún. elévülési időt a biztosítási termék szerződési feltételei tartalmazzák.

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 adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, az ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatok vagy az Infotv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.

19. A biztosító főbb adatai

Allianz Hungária Zrt.

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

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

Allianz Assistance Express

Különös biztosítási feltételek

Az Allianz Assistance Express biztosítás különös biztosítási feltételeiben nem szabályozottakra az Általános biztosítási feltételek vonatkoznak, míg a különös feltételeknek az Általános biztosítási feltételektől eltérő rendelkezése esetén a különös biztosítási feltételek rendelkezése az irányadó.

A szolgáltatásokat a biztosító megbízása alapján az AGA International SA (továbbiakban szolgáltató) nyújtja. AGA International SA., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Vienna – Austria.

20. Biztosított, szolgáltatásra jogosult

Biztosított

Kizárólag természetes személy lehet, akit a szerződő a kötvényen biztosítottként megjelölt. A szerződő és a biztosított személye megegyezhet.

Biztosítási szolgáltatás jogosultja

A szolgáltatásra a biztosított, és az egyes Assistance biztosítások különös feltételeiben felsorolt hozzátartozói jogosultak.

Hozzátartozó

A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és a neveltgyerek, az örökbe fogadó, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér, az élettárs és a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére és a testvér házastársa; az élettárs és a bejegyzett élettárs egyeneságbeli rokona.

21. Területi hatály

Amennyiben az egyes Assistance biztosítások különös feltételei ettől eltérően nem rendelkeznek a biztosítás Albánia, Andorra, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Észtország, Franciaország, Fehéroroszország, Finnország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Lichtenstein, Luxemburg, Macedónia, Magyarország, Málta, Monaco, Montenegró, Nagy-Britannia(a), Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország(b), Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország(c), Svédország, Svájc, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia,

Törökország Európai része, Ukrajna, Vatikán területén bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.

- Nagy-Britanniához tartozik Gibraltár és az európai brit szigetek
- 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.

Jelen biztosítási feltételek értelmében **külföldnek** minősül a fenti országok területe Magyarország kivételével.

22. Biztosítási események

Az Assistance biztosítás keretében biztosítási eseménynek a vészhelyzet minősül. A biztosító szolgáltatását megalapozó egyes vészhelyzetek meghatározását az alább felsorolt biztosítási események, valamint az egyes Assistance biztosítások szolgáltatásairól szóló pontok tartalmazzák.

22.1. Csőtörés: a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyként feltüntetett címen lévő ingatlanon belül bekövetkezett csőtöréskár biztosítási esemény ([Függelék 12. pont](#)) következtében kialakult vészhelyzet.

A hőellátásnak a fűtéseszközök miatti szünetelése csak a fűtési időszakban biztosítási esemény.

22.2. Üvegtörés: A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyként feltüntetett címen lévő ingatlan külső nyílászáróinak bármely típusú üvegezésében bekövetkező üvegtöréskár biztosítási esemény ([Függelék 14. pont](#)), melynek következtében a külső hőmérséklet vagy a külső időjárási viszonyok közvetlenül veszélyeztetik az ingatlanban tartózkodók egészségét, az ott található ingóságokat, vagy a betört ablaküveg miatt fennáll az illetéktelen behatolás közvetlen veszélye.

22.3. Tetőkárosodás: A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyként feltüntetett címen lévő ingatlan viharkár, felhőszakadéskár, hónyomáskár, illetve jégveréskár biztosítási események ([Függelék 5-8. pontok](#)) következtében megsérült fedésén keresztül az épületbe bejutó csapadékvíz veszélyezteti a lakhatóságot és az ott található ingóságokat.

22.4. Zársegély: A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő ingatlan bejárati ajtaja zárszerkezetének meghibásodása vagy megrongálása következtében nem lehet az ingatlanba bejutni illetve onnan kijutni.

22.5. Lakhatatlanná válás: A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő ingatlan lakhatatlanná válása a [Függelékben](#) felsorolt otthonbiztosítási eseményekből eredő súlyos szerkezeti sérülés következtében.

22.6. Öko-szerviz: A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő ingatlan

- fűtését és/vagy melegvíz ellátását szolgáló hőszivattyú, napkollektor és ezek rendszerelemeinek, illetve
- áramellátását biztosító napelem és ezek rendszerelemeinek

meghibásodása, megrongálódása.

22.7. Okmány- és bankkártyakár: A biztosított és hozzátartozói személyes okmányainak (személyi igazolvány, lakcímkártya, útlevel, jogosítvány, TAJ-kártya, adókártya), valamint bank- és hitelkártyáinak használhatatlanná válása az Allianz Assistance Express Optimum vagy Komplex biztosításban meghatározott biztosítási események következtében.

23. Biztosítással nem fedezett biztosítási események, költségek

Az általános biztosítási feltételekben felsorolt kizárások az alábbiakkal egészülnek ki:

23.1. Nem terjed ki a biztosítás,

- a biztosított alkoholfogyasztásával, vagy az általa használt tudatmódosító szerekkel kapcsolatba hozható biztosítási eseményekre. Abban az esetben, ha a veszélyhelyzetet eredményező esemény közúti közlekedési baleset volt, úgy a biztosító figyelembe veszi az adott országban a vezetés során engedélyezett vér-/légalkoholszintet.
- a biztosított öngyilkosságával vagy öngyilkossági kísérletével összefüggő biztosítási eseményekre;
- azon balesetek miatt bekövetkező vészhelyzetekre, amelyek a biztosított által - szervezett kereteken kívül, hobbi szinten - végzett következő sporttevékenységek gyakorlása során érik a biztosítottat: motorsportok, légi sportok, hegymászás, küzdősportok, barlangászat, búvárkodás;
- azon balesetek miatt bekövetkező vészhelyzetekre, amelyek a biztosított által professzionális szinten végzett alábbi sporttevékenységek gyakorlása során érik a biztosítottat: atlétika, krikett, golf, torna, úszás, squash, tenisz, lövészet, kosárlabda, kerékpározás, kézilabda, gyeplabda, lóverseny, vízi sportok, röp-

labda, vívás, mű- és toronyugrás, baseball, amerikai futball, futball, rögbi, barlangászat, légi sportok, küzdősportok, motorsportok, téli sportok, hegymászás, lovaspóló, súlyemelés;

- azokra a biztosítási eseményekre, amelyek a biztosított általi fogadásból, vagy az általa elkövetett bűncselekményből, illetve erőszakos cselekményből származnak (kivéve a jogos védelem).

23.2. A biztosítás nem terjed ki azokra az eseményekre, amelyek hatósági engedély nélkül átalakított ingatlan esetében ezen átalakítással összefüggésben keletkeznek.

23.3. Nem terjed ki a biztosítás továbbá

- a vészhelyzet elhárítását követően esetlegesen felmerülő helyreállítási költségekre;
- a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő ingatlanban tartott ingóságokban bekövetkező károkra.

24. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor és a biztosító, illetve a szolgáltató kárbejelentést követő intézkedése

A biztosított, vagy a szolgáltatásra jogosult (bejelentő) köteles a biztosítási eseményt haladéktalanul, de legfeljebb a **tudomásra jutástól számított 24 órán belül** telefonon **bejelenteni** a biztosító 0-24 óráig hívható telefonos ügyfélszolgálatán.

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**.

Az igénybe vehető szolgáltatásokról – a biztosítási feltételek alapján – a telefonos ügyfélszolgálat dönt.

Ha a biztosított, vagy a szolgáltatásra jogosult a kárbejelentés alkalmával még nem ismert körülmények miatt a későbbiekben további kapcsolódó szolgáltatást igényel, a telefonos ügyfélszolgálat engedélyét ehhez is kérni kell. **A biztosító az Assistance biztosítások alapján nem téríti meg az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségét.**

A bejelentéskor a biztosító szolgáltatásainak igénybevételéhez a következő információkat kell megadni:

- a bejelentő vezeték- és keresztnévét,
- a szolgáltatás igénybevételének helyét,
- az Allianz Assistance Express biztosítás szerződésszámát,
- a bejelentő elérhetőségét,

- a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontját és a biztosítási esemény leírását,
- az igényelt szolgáltatást és a szolgáltatást igénybe venni kívánó személyek adatait (név, anyja neve, születési időpont, lakcím).

Téves információadás esetén a biztosító helyszínre érkező szolgáltatója a szolgáltatást megtagadhatja, ha a helyszíni körülmények nem egyeznek a bejelentésben foglaltakkal. Az ebből eredő költség (például kiszállási költség) a bejelentőt terheli.

A biztosító jogosult ellenőrizni a bejelentésben foglaltakat és a szolgáltatások igénybevételének indokoltságát.

Szolgáltatás nyújtása esetén, annak megkezdéséről a szolgáltató SMS-ben, vagy telefonon értesíti a bejelentőt a bejelentést követő 1 órán belül. Ha a szolgáltatás nyújtása bármely okból akadályba ütközik, akkor a szolgáltató telefonon megkeresi a bejelentőt.

25. Kárenyhítési kötelezettség

A felek a biztosítási esemény bejelentésekor megállapodhatnak a biztosított kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben.

A biztosított köteles a biztosítóval vagy az általa megbízott közreműködővel történt egyeztetésnek megfelelően eljárni (pl. a szolgáltatót a biztosítási esemény helyszínén megvárni, a bejelentést biztosítani, vagy a lefoglalt szállást elfoglalni).

26. A biztosító szolgáltatása

A biztosító szolgáltatása az Assistance biztosítások különös feltételei szerint lehet pénzbeli, kiszálló szolgálat (pl. Mesterember), vagy egyéb szolgáltatás.

26.1. A biztosító az Assistance biztosítások szolgáltatásait – a feltételekben megjelölt szolgáltatások kivételével – biztosítási eseményenként az egyes Assistance biztosítások szolgáltatásairól szóló pontokban meghatározott limitig nyújtja. Amennyiben a Szolgáltató megbízott partnere által igényelt összeg meghaladja az adott biztosítási eseményhez tartozó limit összegét, úgy az azon felüli összeg a biztosítottat terheli.

A készpénzes számlát a biztosított a helyszínen köteles kifizetni.

A biztosító jogosult ellenőrizni a szolgáltatás igénybevételéről kiállított bizonylatok, számlák tartalmát és valódiságát.

26.2. Kiszálló szolgálat: a biztosító a biztosítási esemény helyszínére irányítja megbízott szakemberét a vészhely-

zet elhárítása céljából (pl. Mesterember, taxi). A kiszálló szolgálat készpénzes számlát állít ki,

- a felmerült többletköltségről, ha a vészhelyzet elhárítási költségek meghaladják az egyes Assistance biztosításokban meghatározott értékhatárt,
- a felmerült többletköltségről, ha a kiszálló szolgálattal olyan munkát is elvégeztet a biztosított, amelyre a biztosítási fedezet nem terjed ki,
- az elvégzett munka költségéről, ha a helyszíni szemle alapján a vészhelyzet nem állapítható meg, és a biztosított ennek közlését követően is kéri a szolgáltatást,
- az elvégzett munka költségéről, ha az Assistance biztosítás fedezete csak a kiszálló szolgálat megszervezésére terjed ki.

26.3. A biztosító – a Szolgáltató útján – a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatásait a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti ország jogszabályait, valamint a nemzetközi jog szabályait betartva nyújtja.

27. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

Amennyiben a biztosított által igényelt szolgáltatást gátló helyi körülmények miatt a biztosító nem tudja saját szolgáltatóival a vészhelyzetet elhárítani, a biztosított és a biztosító telefonos egyeztetése során engedélyezett külső szolgáltatók költségét a biztosított köteles kiegyenlíteni, majd a külső szolgáltató által kiállított tételes számlát és a kifizetés igazolását a biztosító részére megküldeni.

27.1. Amennyiben a szerződő a biztosítási díjat díjlehívással fizeti és a szerződő azonos a károsult biztosítottal, a szolgáltatási összeget a biztosító átutalással a biztosítási esemény időpontjában a szerződésben rögzített folyószámlára teljesíti.

Figyelem!

A biztosító előzetes hozzájárulásával igénybe vett szolgáltatások költségeit igazoló dokumentum(ok)at a biztosított köteles megőrizni abban az esetben, ha azok olyan szolgáltatáshoz kapcsolódnak, amely költségeinek megtérítését a biztosítótól kéri.

A biztosított valamennyi dokumentum eredeti példányát a szolgáltatótól telefonon kapott kárszámmal ellátott, lezárt borítékban köteles eljuttatni a szolgáltató alábbi címére:

Allianz Global Assistance
AGA International SA Magyarországi Fióktelepe,
2040 Budaörs,
Szabadság út 117.
ORCO Business Park, B. ép. 4. em.

Amennyiben a biztosított költségei megtérítését kéri a biztosítótól, úgy az általa megküldött eredeti dokumen-

tumokkal együtt köteles bejelenteni azt a bankszámlaszámot is, amelyre a biztosító pénzügyi szolgáltatását kéri.

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).

28. Az Assistance szolgáltatás meghíúsulása

Az Assistance szolgáltatás meghíúsul, ha a vészhelyzet a biztosítóval vagy a szolgáltatóval való kapcsolatfelvételt, illetve a munkavégzést gátló rendkívüli körülmények (vis maior, illetve a szolgáltatást nyújtón kívül álló okok) miatt sem saját, sem külső szolgáltatóval nem hárítható el.

29. A biztosító mentesülése

29.1. A biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a biztosítási eseményt (veszélyhelyzetet) jogellenesen

- a szerződő vagy a biztosított,
- a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk,
- a biztosított – vezető munkakört vagy a biztosított vagyontárgyak kezelésével együtt járó munkakört betöltő alkalmazottja, megbízottja, tagja szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

29.2. Ezek a rendelkezések a kárenyhítési kötelezettség megszegésére is érvényesek.

30. A biztosító megtérítési igénye

Amennyiben a biztosító szolgáltatást nyújtott, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat illették meg a biztosítási esemény bekövetkezéséért felelős személlyel szemben.

Az Assistance biztosítások szolgáltatásai és azok értékhatára (limit)

Családi Assistance

Szolgáltatás	Szolgáltatási korlátozások / Limit
<p>Szülési assistance: a biztosított vagy a vele a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyekén feltüntetett címen közös háztartásban élő hozzátartozója szülésének beindulásakor</p> <ul style="list-style-type: none"> a taxival kórházba szállítás megszervezése és térítése <ol style="list-style-type: none"> az apa számára, nagyszülők számára, az anya kórházban szükséges csomagjainak kórházba szállítása, az újszülött és szüleinek, valamint az anya csomagjainak hazaszállítása. 	<p>Az a) és b) pont esetén a biztosító személyenként egy-egy szállítás szervezését és térítését vállalja. A c) pont esetén a biztosító kizárólag egy szállítás megszervezését és térítését vállalja. A d) pont esetén a biztosító kizárólag egy szállítás megszervezését és térítését vállalja. A biztosító kizárólag Magyarország területén nyújt szolgáltatást, a jelen szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatásokra együttesen és összesen 30 000 Ft-ig biztosítási időszakonként.</p>
<p>Gyermek hazaszállítás: a szolgáltató megszervezi a biztosított gyermekeinek az oktatási intézményből való haza-, illetve a biztosított által megadott címre történő szállítását, ha a biztosított megbetegedése, a vele történt közlekedési baleset, vagy a jármű műszaki hibája miatt nem tud értük menni, illetve ha a vasúti vagy légi közlekedés problémái miatt külföldön ragadt.</p> <p>Szerződés szerűen teljesített szolgáltatásnak minősül az is, ha a gyermeket az oktatási intézmény a szolgáltató részéről eljáró személynek nem adja ki.</p>	<p>A biztosító biztosítási időszakonként 2 alkalommal Magyarország területén nyújt szolgáltatást biztosítási eseményenként 15 000 Ft-ig.</p>
<p>Gyógyszer, ügyeleti információ (kizárólag szervezés):</p> <ul style="list-style-type: none"> ha a biztosítottak vészhelyzet esetén recept nélküli gyógyszerre van szüksége, a szolgáltató megszervezi a gyógyszer kiszállítását. A kiszállítás költségei és a gyógyszer ellenértéke nem térül. tájékoztatás a legközelebbi gyógyszertárak, kórházak, egészségügyi intézmények elérhetőségéről. 	
<p>Kórházi kezelést követő segítségnyújtás (kizárólag szervezés):</p> <p>a szolgáltató megszervezi a segítségnyújtást a biztosított számára a mindennapos háztartási teendőiben, ha a biztosított</p> <ul style="list-style-type: none"> csonttörése, csontrepedése, szalagszakadása, vagy baleset miatti átmeneti mozgáskorlátozottsága, vagy baleset miatt szükséges, 3 napot meghaladó kórházi kezelése következtében nem tudja elvégezni azokat (pl. bevásárlás, reggeli készítés, kutyasétáltatás). 	<p>Magyarország területén nyújt szolgáltatást</p>

Utazási Assistance

Szolgáltatás	Limit
<p>Jogtalan mobiltelefon-használat térítése: ha a biztosított mobiltelefonját külföldön eltulajdonítják, a szolgáltató megtéríti a jogosulatlan hívások, GPS használat, adatroaming, hívásroaming, SMS és MMS költségeit.</p> <p>A szolgáltatás feltétele a rendőrségi feljelentés megtétele.</p>	<p>6 000 Ft / biztosítási esemény</p>
<p>Háztartással összefüggő teendők: ha a biztosított külföldről történő hazatérése - balesete, súlyos betegsége, műtéte vagy a feleken kívül álló elháríthatatlan technikai akadály (repülőtérről legalább 10 óra késést okozó, valamennyi aznapi járatra kiterjedő lezárása stb.) következtében - nem lehetséges, úgy a szolgáltató megszervezi a háztartással összefüggő teendők ellátását (pl. az ingatlan biztonsági ellenőrzése, kisállat megetetése, szemét ürítés). Amennyiben a biztosított nem teszi lehetővé azt, hogy a szolgáltató részéről eljáró közreműködő bejusson az épületbe (lakásba), úgy a szolgáltatás az épületen (lakáson) kívül ellátható háztartási munkákra korlátozódik (pl. biztonsági ellenőrzés, hozzáférhető szemetes kirakása).</p>	<p>12 000 Ft / biztosítási esemény</p>
<p>Hazautaztatás: ha a biztosítottat külföldi utazásának időtartama alatt közlekedési baleset éri, vagy a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként megjelölt ingatlanban otthonbiztosítási esemény (lásd függelék) történik, a szolgáltató megszervezi a biztosított azonnali hazautazását.</p>	<p>30 000 Ft / biztosítási esemény</p>
<p>Kórház ajánlás: külföldön bekövetkező vészhelyzet esetén a szolgáltató tájékoztatást ad a legközelebbi kórházról vagy egészségügyi intézményről, továbbá segítséget nyújt nyelvi problémák esetén.</p>	

Logsegély Assistance

Szolgáltatás
<p>Logsegély assistance: ha a tartózkodás helye szerinti állam illetékes hatósága a biztosított külföldön bekövetkezett közlekedési balesete miatt büntető eljárást kezdeményez a biztosítottal szemben, úgy a szolgáltatás az alábbiakra terjed ki:</p> <ul style="list-style-type: none"> · ügyvédi közreműködés megszervezése, · óvadék letétele. <p>Az óvadék költségét a biztosítottnak hazatérését vagy a szolgáltató felhívását követő 60 napon belül vissza kell fizetnie abban az összegben és pénznemben, amelyben az felmerült. A szolgáltató nem számít fel kamatot, amennyiben a visszafizetés a fentieknek megfelelően megtörténik. Az ügyvédi költségek a biztosítottat terhelik.</p>

Vészhelyzeti Assistance

Szolgáltatás	Szolgáltatás korlátozások / Limit
<p>Segítségnyújtás külföldi közlekedési baleset esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Vontatás: a szolgáltató megszervezi a gépjármű vontatását a legközelebbi márkaszervizbe vagy a biztosított tartózkodási helyére, · a szolgáltató értesíti a biztosítót a balesetről, · Telefonos idegen nyelvű segítségnyújtás: nyelvi problémák esetén a szolgáltató telefonon segítséget nyújt a biztosítási nyomtatványok kitöltésében, amennyiben azok nyelve eltér a biztosított anyanyelvétől. A rendőrséggel való kommunikáció során felmerülő nyelvi problémák esetén a szolgáltató telefonon keresztül azonnali tolmácsolást vállal. <p>Ez a szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, ha az idegen nyelven nyújtott telefonos segítség szükséges a vészhelyzet megoldásához. Az azonnali telefonos tolmácsolásra az alábbi nyelveken van lehetőség: német, angol, horvát, szlovén, szerb, bolgár, és román.</p>	15 000 Ft / biztosítási esemény
<p>Segítségnyújtás otthoni baleset esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> · a szolgáltató megszervezi a biztosítottnak vagy a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen vele közös háztartásban élő hozzátartozójának a legközelebbi kórházba vagy egészségügyi intézménybe szállítását illetve az onnan való hazaszállítását taxival, amennyiben a biztosított és/vagy a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen vele állandó jelleggel közös háztartásban élő hozzátartozója a fenti címen balesetet szenved. <p>A biztosító, illetve a szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a bejelentésben foglaltaktól eltérően a sérült nincs taxival szállítható állapotban, vagy ha az egészségi állapotában a szállítás közben hátrányos változás következik be.</p> <ul style="list-style-type: none"> · a szolgáltató megszervezi a biztosított gyermekeinek felügyeletét, ha azok a biztosított kórházi ellátása idejére felügyelet nélkül maradnának 	Magyarország területén nyújt szolgáltatást biztosítási eseményenként 15 000 Ft-ig.
<p>Hozzátartozó beszállítása a kórházba baleset esetén: ha a biztosított közlekedési vagy otthoni baleset következtében kórházi kezelésre szorul, a szolgáltató megszervezi egy hozzátartozójának kórházba utaztatását.</p>	15 000 Ft / biztosítási esemény

Assistance Optimum biztosítás

Szolgáltatás	Limit
Csőtörés: a sérült vezeték rész cseréje vagy javítása	28 000 Ft / biztosítási esemény
Üvegtörés: a nyílászáró üvegezésének végleges vagy átmeneti pótlása,	19 600 Ft / biztosítási esemény
Tetőkárosodás: a károsodás mértékétől függően a tetőfedés javítása, helyreállítása vagy a sérült rész átmeneti ponyvázása	56 000 Ft / biztosítási esemény
Zársegély: a zárszerkezet helyszíni javítása, indokolt esetben zárbetét cseréje	14 000 Ft / biztosítási esemény
Öko-szervíz: helyszíni javítás a hiba jellegétől függően	28 000 Ft / biztosítási időszak
Szálláshely szolgáltatás: az épület lakhatatlanná válása esetén legfeljebb 3 éjszakára	63 000 Ft / biztosítási esemény
Okmányokkal és bankkártyákkal kapcsolatos költségtérítés: a használhatatlanná vált személyi okmányok újraigénylése kapcsán felmerülő hatósági költségek, és a bankkártyák, hitelkártyák letiltási díjának megtérítése a biztosított által benyújtott számla alapján.	8 400 Ft / biztosítási esemény

Assistance Komplex biztosítás

Szolgáltatás	Limit
Csőtörés: a sérült vezeték rész cseréje vagy javítása	42 000 Ft / biztosítási esemény
Üvegtörés: a nyílászáró üvegezésének végleges vagy átmeneti pótlása,	28 000 Ft / biztosítási esemény
Tetőkárosodás: a károsodás mértékétől függően a tetőfedés javítása, helyreállítása vagy a sérült rész átmeneti ponyvázása	70 000 Ft / biztosítási esemény
Zársegély: a zárszerkezet helyszíni javítása, indokolt esetben zárbetét cseréje	28 000 Ft / biztosítási esemény
Öko-szerviz: helyszíni javítás a hiba jellegétől függően	42 000 Ft / biztosítási időszak
Szálláshely szolgáltatás: az épület lakhatatlanná válása esetén legfeljebb 3 éjszakára	84 000 Ft / biztosítási esemény
Okmányokkal és bankkártyákkal kapcsolatos költségtérítés: a használhatatlanná vált személyi okmányok újraigénylése kapcsán felmerülő hatósági költségek, és a bankkártyák, hitelkártyák letiltási díjának megtérítése a biztosított által benyújtott számla alapján.	28 000 Ft / biztosítási esemény
Költöztetés: ha a területileg illetékes hatóság a függelékben meghatározott biztosítási esemény miatt a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett cím alatti lakást illetve lakóépületet lakhatatlanná nyilvánítja, az épületben maradt bútorok és egyéb ingóságok átszállíttatása az ideiglenes lakóhelyre.	42 000 Ft / biztosítási esemény
Állatgondozás: a biztosított házi- és hobbiállatainak* ellátása és sétáltatása legfeljebb 7 napig, amennyiben a biztosított baleset következtében 3 napnál hosszabb kórházi ápolásra szorult. A szolgáltatás az egzotikus állatokra** nem vonatkozik.	Magyarország területén nyújt szolgáltatást biztosítási eseményenként 14 000 Ft-ig.
Otthonápolás: segítség megszervezése és nyújtása legfeljebb 7 napig a biztosított részére, amennyiben műtétből, vagy balesetből eredően 3 napot meghaladó kórházi ápolásra szorult.	Magyarország területén nyújt szolgáltatást naponta 8 400 Ft-ig
Jegyár-visszatérítés: a biztosított által vásárolt koncert-, opera-, vagy egyéb rendezvényjegyek ellenértékének visszatérítése, ha a biztosított az öt ért súlyos baleset, illetve betegség, váratlan elbocsátás, a külföldről való hazatérés külső ok miatti lehetetlenné válása vagy betöréses-lopás miatt nem tudta felhasználni a jegyet.	28 000 Ft / biztosítási időszak
Adathelyreállítás: a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő épületen belül elhelyezett, a biztosított tulajdonában álló elektronikus eszközök adathordozóinak a függelékben meghatározott biztosítási eseményekből eredő károsodása következtében elveszett, megsérült adatok visszanyerésének, helyreállításának megkísérlése szakember által.	28 000 Ft / biztosítási esemény
Vadállatveszély elhárítása***: a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen bekövetkező vadállatveszély esetén a veszélyhelyzet szakemberek általi elhárítása.	14 000 Ft / biztosítási esemény 28 000 Ft / biztosítási időszak
Védelmi berendezések, eszközök szervizelése: a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett cím alatti ellopott vagy megrongált lakás-/épületvédelmi berendezések, eszközök, és ezek elemeinek javítása, pótlása (ideértve az elektromos kapunyitó rendszereket és kaputelefonokat is), ha a lopás vagy rongálás lopáskárnak, épület-rongáláskárnak vagy vandalizmuskárnak minősül a függelék 15., 16., és 18. pontja alapján.	28 000 Ft / biztosítási esemény

- * Háziállat: Hasznáért vagy más értékelt tulajdonságáért a ház körül tartott és alább felsorolt állatok:
Baromfi (liba, tyúk, kakas, kacska, pulyka és gyöngytyúk), juh, kecske, sertés, szarvasmarha, kutya, macska, ló.
Hobbiállat: Minden olyan kedvtelésből tartott állat, amely nem minősül mezőgazdasági haszonállatnak, védett, vagy veszélyes állatnak.
- ** Egzotikus állat: olyan Magyarországon nem honos állatfajta, melynek ellátásához különleges szakértelem szükséges.
- *** Vadállat: természeti környezetben élő nem gondozott, nem háziasított állat.

Függelék

Otthonbiztosítási események

Biztosítási esemény	Biztosítási esemény leírása	Kockázatviselésből kizárt események és vagyontárgyak, nem térülő károk
1. Tűzkár	Az olyan égés által okozott kár, amelyet füst- és lángképződés mellett hőfelszabadulás jellemez, és rendeltetésszerű gócpont – pl. kályha, gáztűzhely, kazán – nélkül vagy azt elhagyva a biztosított szándéka ellenére, balesetszerűen jön létre. A rendeltetésüknek megfelelően fogva láng, hő és elektromos áram hatásának kitétt tárgyakban keletkező tűzkár csak akkor biztosítási esemény, ha a tűz más tárgyra áttérjedve azokat is felgyújtja.	<ul style="list-style-type: none"> vasalás, szárítás, dohányzás miatt előforduló felületi elváltozások, öngyulladásból, erjedésből, befűledésből eredő hőhatás
2. Villámcsapáskár	A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen található ingatlanba közvetlenül becsapódó, látható roncsolási nyomot hagyó villám által okozott kár.	
3. Árvíz kár	<ul style="list-style-type: none"> A felszíni élővizek, az azokba nyílt torkollal csatlakozó mesterséges csatornák és tavak áradása, valamint az árvízvédelmi töltés tengelyétől 100 méteren belüli fakadó víz és átszivárgás által okozott kár. 	<p>hullámtéren és nyílt ártéren keletkezett kár</p> <p>hullámtér: a felszíni élővizek ármentesített szakaszán a partél és a töltéskorona vagy természetes magaspart közötti terület</p> <p>nyílt ártér: az az árvízvédelmi művekkel nem védett terület, amelyet a felszíni élővíz a mindenkori legmagasabb vízállás esetén elönt</p>
4. Földrengéskár	Az MSK-64 skála ötös fokozatát elérő földrengés által okozott kár.	
5. Viharkár	<ul style="list-style-type: none"> Az olyan légmozgás toló vagy szívó hatása által okozott kár, amelynek sebessége eléri óránként az 54 kilométert, (15m/s) (a továbbiakban: vihar)*. A viharral egyidejűleg <ul style="list-style-type: none"> a vihar által megrongált tetőn (ide nem értve az építés, felújítás alatt álló épületek ideiglenes fedését), a nyílászárón keresztül (nyitva hagyottn is) beömlő csapadékvíz által okozott kár. 	<ul style="list-style-type: none"> a helyiségen belül keletkezett légmozgás által okozott kár, az épületek üvegezésében (ide nem értve az előtetők üvegezését) keletkezett kár, az épületek külső vakolatában, külső festésében, külső burkolataiban keletkezett esztétikai kár
6. Felhőszakadéskár	<p>A felhőszakadásból származó és a szabályszerűen kialakított, karbantartott vízelvezető rendszer elégtelensége miatt összegyűlt csapadékvíz által a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen található ingatlanban előntéssel okozott kár.</p> <p>felhőszakadás: Felhőszakadásnak minősül, ha a kockázatviselési helyen lehullott csapadék 20 perc alatt mért mennyiségéből számított átlagos intenzitás** mértéke elérte, illetve meghaladta a 0,75 mm/perc értéket, vagy 24 óra alatt a 30 mm-t.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a gombásodás, penészesedés formájában jelentkező kár, vizek okozta kiüregelődéséből, alapok alatti talajsüllyedéséből, a padozat alatti feltöltések ülepedéséből eredő kár, a talajszint alatti padozatú helyiségek elöntése esetén az ingóságokban, a szabadban tárolt ingóságokban (ide értve a lábon álló növényi kultúrákat is) keletkezett kár.
7. Jégveréskár	<ul style="list-style-type: none"> A jégzemcsék dinamikus erőhatása miatt keletkezett kár. A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő épület állandó fedésében a jégzemcsék dinamikus erőhatása miatt keletkezett nyíláson keresztül, a fedés károsodásával egyidejűleg beömlő csapadék által okozott kár. 	<ul style="list-style-type: none"> a szabadban tárolt ingóságokban (ide értve a lábon álló növényi kultúrákat is) keletkezett kár
8. Hónyomáskár	<ul style="list-style-type: none"> A hó és jég súlya vagy a lecsúszó hótömeg sodró hatása miatt keletkezett kár. A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő épület állandó fedésében vagy a tetőtéri ablakokban a fenti okok miatt keletkezett nyíláson keresztül bejutó csapadék által okozott kár. 	<ul style="list-style-type: none"> a szabadban tárolt ingóságokban (ide értve a lábon álló növényi kultúrákat is) keletkezett kár

* A légmozgás sebessége tekintetében – eltérő, hitelesnek tekinthető adatok hiányában – az Országos Meteorológiai Szolgálat (OMSZ) adatai az irányadóak.

** A csapadék intenzitás körében – eltérő, hitelesnek tekinthető adatok hiányában – az Országos Meteorológiai Szolgálat (OMSZ) adatai az irányadóak.

Biztosítási esemény	Biztosítási esemény leírása	Kockázatviselésből kizárt események és vagyontárgyak, nem térülő károk
9. Föld-csuszamláskár	A földfelszíni talajrétegek (kő- vagy földtömeg) hirtelen, váratlan, lejtő irányú elcsúszása által okozott kár.	<ul style="list-style-type: none"> emberi beavatkozás miatt történt földcsuszamlás, a védelműl szolgáló támfal tervezési, kivitelezési vagy karbantartási hibája miatt keletkező kár, a támfal hiánya miatti kár, ha a támfal a terepviszonyok miatt indokolt lett volna
10. Kő- és földomláskár	A véletlenül, váratlanul, balesetszerűen lehulló kő- és földdarabok által okozott kár	<ul style="list-style-type: none"> emberi beavatkozás miatt történt omlás, a védelműl szolgáló támfal tervezési, kivitelezési vagy karbantartási hibája miatt keletkező kár, a támfal hiánya miatti kár, ha a támfal a terepviszonyok miatt indokolt lett volna
11. Robbanás és robbantáskár	A gázok vagy gőzök tágulásán alapuló hirtelen, váratlan, balesetszerű erőmegnyilvánulás, amely gyorsan lefutó hőtermeléssel és nagy nyomással jár, és kárt okoz.	<ul style="list-style-type: none"> légi járműtől eredő hangrobbanás, kizárólag magában a nyomástartó edényben keletkezett kár, nem zárt nyomástartó edényben keletkezett túlnyomásból eredő kár
12. Csőtöréskár	A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen <ul style="list-style-type: none"> víz-, csatorna-, fűtési, hűtési és gőzvezetékek, továbbá ezek tartozékai, szerelvényei, a vezetékekre rákapcsolt háztartási gépek törése, repedése, kilyukadása, dugulása, csatlakozásának elmozdulása által, valamint nyitva hagyott csapból kiáramló folyadék/gőz által okozott kár. 	<ul style="list-style-type: none"> a gombásodás, penészedés formájában jelentkező károk, a vezetékekre kapcsolt kárt okozó háztartási gépek és tartozékaik javításának/ pótlásának költsége
13. Beázáskár	A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címre kívülről érkező víz által okozott kár.	<ul style="list-style-type: none"> a talajvíz- vagy belvízkár, az építés, felújítás alatt álló épületek ideiglenes tetőzetének elégtelensége miatti kár, az épületszerkezetek, nyílászárók, szigetelések, tetőfedések, bádогоzások kivitelezési hiányosságai, karbantartásának elmulasztása miatti kár, ajtó, ablak nyitva hagyása miatti kár, a gombásodás, penészedés formájában jelentkező kár
14. Üvegtöréskár	A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő épületek, lakások szerkezetiileg beépített, <ul style="list-style-type: none"> fix vagy nyitható nyílászáróinak üvegfelületeiben, folyosói, lépcsőházi, erkély-, lodzsa-üvegezésében, vagy az üvegezést helyettesítő polikarbonát felületeiben bármely okból, balesetszerűen bekövetkező törés vagy repedéskár. 	<ul style="list-style-type: none"> a 8 mm-nél vastagabb síküvegezésben, a 3 mm-t meghaladó üvegtáblákban, üvegtömbökben, üvegfödémekben, üvegházakban, meleg- és hidegágakban, kirakatokban, kirakatszekekrényekben, építés, felújítás alatt álló épületekben, a festett, csiszolt, metszett, ólom- vagy rézbetétes üvegekben, név- és cégtáblákban, a tükörfelületekben, a törésvédő, fényvédő és vagyonvédelmi fóliákban, a biztonsági üvegekben, kopolitüvegekben, az üvegezést rögzítő- és tartószerkezetben, valamint elektromos berendezéseiben keletkezett kár
15. Épület-rongáláskár	A betöréssel lopással vagy annak kísérletével összefüggésben a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen lévő <ul style="list-style-type: none"> biztosított épületek, építmények megromlásával, felszerelt és üzembe helyezett épületberendezések, illetve épülettartozékok megromlásával, megsemmisítésével, ellopásával okozott kár. Betöréssel lopás: a lezárt helyiségbe (amelyet határoló szerkezetei és teteje a jogosulatlan idegen személyek behatolásától és az elmozdításától egyaránt megóvnak) <ul style="list-style-type: none"> dolog elleni erőszakkal, vagy hamis kulcs használatával – nem az adott zárhoz készült kulccsal vagy nem a zár felnyitására készült eszközzel –, de kimutatható nyomot hagyva vagy a helyiség rablás vagy kifosztás útján megszerzett saját kulcsának a felhasználásával jogtalanul behatolva elkövetett lopás.	<ul style="list-style-type: none"> a kizárólag vandalizmusból eredő rongálási kár.

Biztosítási esemény	Biztosítási esemény leírása	Kockázatviselésből kizárt események és vagyontárgyak, nem térülő károk
16. Lopáskár	<ul style="list-style-type: none"> · A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett cím alatti épület oldalfalához, tetőzetéhez a talajszinttől 3 m-nél magasabban szilárdan rögzített, és az épület alkotórészéről, tartozékáról vagy valamely melléképületről, építményről, beépített eszközről (pl. tűzlétra) el nem érhető vagyontárgyat ellopják, · a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett cím alatti épület tetőzetéhez szilárdan rögzített vagyontárgyat úgy lopják el, hogy a tetőre dolog elleni erőszakkal vagy hamis kulcs használatával – nem az adott zárhoz készült kulccsal, vagy nem a zár felnyitásához készült eszközzel –, de kimutatható nyomot hagyva jogtalanul hatolt be, illetve jutott ki. 	
17. Tető-és panelhézag-beázáskár	<ol style="list-style-type: none"> 1. A kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett címen a kívülről érkező víz által a vagyontárgyakban okozott kár. 2. A a kötvényen a biztosított életvitelszerű tartózkodási helyeként feltüntetett cím alatti épület <ol style="list-style-type: none"> 2.1. tetőszigetelésének (vagy-héjalásának) meghibásodása, 2.2. panelhézag-tömítésének hiánya, elöregedése, illetve 2.3. nyílászáróinak <ul style="list-style-type: none"> · szigetelési meghibásodása, elöregedése, · vízorr profiljának hiánya vagy kialakítási hibája <p>következtében a meghibásodott vagy elöregedett részen beszivárgó csapadékvíz okozta kár.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · a talajvíz vagy belvíz, · az építés vagy felújítás alatt álló épületek ideiglenes tetőzetének elégtelensége által okozott károk, · az épületszerkezetek, valamint a szigetelések kivitelezési hiányosságai, karbantartásának elmulasztása miatt keletkezett károk a biztosítási eseményben felsoroltak kivételével, · a gombásodás, penészedés formájában jelentkező károk, · a szabadban tárolt ingóságokban keletkezett károk
18. Vandalizmuskár	<ul style="list-style-type: none"> · A riasztó- és megfigyelőrendszerek, központok, kamerák, mechanikai és elektronikai tűz- és vagyonvédelmi eszközök, berendezések, · a kerítések, kapuk, kapunyitó rendszerek, kaputelefon-rendszer kültéri egységei, · a bejárati ajtók, ablakok, a garázsajtók, garázsajtónyitó rendszerek, · a légkondicionálók ismeretlen elkövető által történő megrongálása. 	<ul style="list-style-type: none"> · a más biztosítási esemény alapján téríthető rongálási kár, · a kizárólag esztétikai kár, kivéve a graffiti-károkat · a kaputelefon-rendszer kültéri egységeinek megrongálása miatt a beltéri (erősítő) egységekben keletkezett kár