

ORSZÁGÚTI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS BIZTOSÍTÁS

ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	2
2.	FOGALMAK	2
3.	A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, MÓDOSÍTÁSA	4
4.	BIZTOSÍTÓ KOCKÁZATVISELÉSÉNEK KEZDETE.....	5
5.	DÍJFIZETÉS.....	5
6.	A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA.....	5
1.	Helyszíni javítás.....	6
2.	Gépjárműmentés	6
3.	Szállás vagy utaztatás.....	6
4.	Őrizet, szállítás, vagy hazaszállítás a javított, vagy fellelt jármű számára	6
5.	Cseregépjármű.....	7
7.	KIZÁRÁSOK.....	7
1.	Kizárt gépjárművek	7
2.	Kizárt események.....	7
3.	Kizárt költségek.....	7
8.	MENTESÜLÉSEK	8
9.	BEJELENTÉSI ÉS KÁRMEGELŐZÉSI KÖTELEZETTSÉG.....	8
10.	A BIZTOSÍTÓ TELJESÍTÉSE, KÖTELEZETTSÉGEK A KÁRESEMÉNY BEKÖVETKEZÉSEKOR.....	8
11.	BIZTOSÍTÓ KOCKÁZATVISELÉSÉNEK MEGSZŪNÉSE	9
12.	A BIZTOSÍTÓ ADATAI.....	10
13.	IRÁNYADÓ JOG	10
14.	ELTÉRÉS A POLGÁRI TÖRVÉNYKÖNYV RENDELKEZÉSEITŐL.....	10
15.	KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK.....	11
1.	MAGYARORSZÁG CSOMAG KÜLÖNÖS FELTÉTELEI	11
2.	EURÓPA CSOMAG KÜLÖNÖS FELTÉTELEI	12
16.	TÁJÉKOZTATÓ MELLÉKLETEK	13
1.	BIZTOSÍTÁSI TITOK ÉS A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME.....	13
2.	PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ	19
3.	TÁJÉKOZTATÓ A TÁVÉRTÉKESÍTÉS KERETÉBEN KÖTÖTT BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSEKHEZ	20

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Az ORSZÁGÚTI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS BIZTOSÍTÁS (továbbiakban: Biztosítási szerződés) azért jött létre, hogy a Biztosított(ak)nak a Különös Feltételekben meghatározott közúti segélynyújtási szolgáltatásokat nyújtson a biztosított gépjárműben előre nem látható műszaki, elektronikus meghibásodás, baleset, defekt, vagy egyéb önhibán kívüli mozgásképtelenség bekövetkezése esetén.

A biztosítási szerződés tartalmát az annak elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Feltételek) és a Különös Szerződési Feltételek (továbbiakban: Különös Feltételek) együttesen képezik. A Biztosítási szerződés megkötésével Szerződő kifejezetten elfogadja az Általános és Különös Feltételekben foglalt szabályokat.

2. FOGALMAK

Jelen szerződés alkalmazásában:

- **Ajánlattevő:** Az a személy, aki a biztosítási szerződés kötésére ajánlatot tesz. Ajánlattevő lehet a Szerződő és a Biztosító is.
- **Biztosítási ajánlat:** Az Ajánlattevőnek a biztosítási szerződés megkötésére irányuló írásbeli nyilatkozata, amely tartalmazza a biztosítás elvállalásához vagy elutasításához szükséges információkat valamint a biztosítás alá vonandó gépjárművek egyedi adatait.
- **Biztosítási esemény/Meghibásodás:** Baleset, műszaki vagy elektromos meghibásodás, vagy egyéb előre nem látható ok (defekt, üzemanyaghiány stb.) bekövetkezése, melyből adódóan a **biztosított gépjármű mozgásképtelenné** válik. Az ugyanazon eseményből származó veszteségek egy kárigényt képeznek.
- **Biztosítási évforduló:** minden naptári évben a kockázatviselés kezdetének naptári napja, amennyiben az adott hónapban nincs ilyen nap, akkor a hónap utolsó napja.
- **Biztosítási időszak:** az az időszak, amelyre a biztosítási díj vonatkozik. A biztosítási időszak a biztosítási tartamon belül 365 nap, mely a kockázatviselés kezdő napját követő év ugyanazon napjának 24 órájáig tart. A biztosítási időszak lejáratának dátuma a soron következő biztosítási évforduló napja.
- **Biztosítási szerződés:** A Biztosító és a Szerződő által megkötött biztosítási szerződés, mely a biztosított gépjárművel összefüggő, a jelen feltételekben meghatározott kockázatokra nyújt fedezetet.
- **Biztosítási tartam:** A biztosítási tartam határozatlan időre jön létre, de a **Biztosító kockázatviselése automatikusan megszűnik** azon biztosítási időszak utolsó napján, amelyen belül a biztosított gépjármű életkora eléri a **16 éves kort**.
- **Biztosító:** Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe (Cégjegyzékszám.: 01 17 000339; Postacím: 1041 Budapest István út 16; Telefon: +36-1-461-0623; E-mail: info.hu@mapfre.com), melynek alapítója a Spanyolországban bejegyzett "MAPFRE Asistencia, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A.". A Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe jogképes, cégneve alatt, alapítója a Mapfre Asistencia S.A. javára szerezhethet jogokat és a Mapfre Asistencia S.A. terhére vállalhat kötelezettségeket.
- **Biztosított:** Természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet akire/amelyre a biztosítási ajánlat alapján a biztosítás hatálya rá, mint Biztosítottra, illetve a biztosított gépjárműre, mint biztosított vagyontárgyra kiterjed. **Biztosító a Biztosítottak köréből kizárja a fő tevékenységként gépjármű kereskedelem, gépjármű javító vagy gépjármű kölcsönző tevékenységet végző jogi személyeket. Biztosítási szolgáltatásra jogosult:**
 - a biztosított gépjármű tulajdonosa;
 - a gépjármű üzemben tartója, amennyiben az nem a tulajdonos;
 - a biztosítási esemény bekövetkeztekor a gépjármű vezetője;
 - mindazon személyek, akik a szolgáltatási esemény időpontjában a gépjárműben tartózkodtak (a gépjárműben megengedetten szállítható személyek száma, de maximum 9 fő/ gépjármű).
- **Biztosított gépjármű:** a biztosítási ajánlaton megjelölt olyan gépjármű, mely a forgalmi engedély szerint motorkerékpár, személygépkocsi vagy olyan tehergépkocsi, melynek össztömege kevesebb, mint 3500 kg és a gépjármű első üzembe helyezésétől számítottan – a vonatkozó

Különös Feltételeknek eleget téve – a gépjármű életkora maximum 15 év és a futásteljesítménye nem haladja meg a 330 000 kilométert.

- **Díj:** A biztosítás ára, amelyet a Szerződő köteles fizetni a Biztosítónak, az általa nyújtott biztosítási fedezet ellenértékéért.
- **Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
- **Hatályba lépés időpontja, azaz a kockázatviselés kezdete:** A kockázatviselés kezdetete a biztosítási ajánlaton szereplő dátum 00:00 óra.
- **Indokolt költség:** egyéb rendelkezés hiányában a jelen feltételekben nevesített költségek alatt, mindig azon indokolt költségeket kell érteni, melyek a biztosítási eseménnyel kapcsolatban felmerült szolgáltatások és dolgok számlával igazolt költségei és melyek a károk enyhítéséhez nélkülözhetetlenek és amely költségek megtérítésére Biztosító a jelen feltételekben foglaltak szerint kötelezettséget vállal. Biztosító ezen szolgáltatását a szerződési feltételek kártérítésként említik.
Nem tekinthető indokolt költségnek: azon szolgáltatások és dolgok költsége, ami abból keletkezik, hogy nem a Biztosító szervezi meg a szolgáltatásokat, így a biztosított drágább, más vagy több szolgáltatást vagy dolgot vesz igénybe, mint amennyit a Biztosító adott esetben a szokásos piaci gyakorlat alapján indokoltnak látna, vagy megszervezne.
- **Kézbesítés:** Biztosító által postai úton küldött küldeményeket az elküldést követő 5. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni, abban az esetben is, ha a küldemény a címzett – Biztosítónak bejelentett – címéről "ismeretlen helyre költözött" vagy "nem kereste" jelzéssel érkezik vissza. Postai úton törtévénytel történő küldés esetében a biztosító által küldött küldeményt i) ha annak átvételét a címzett megtagadta, úgy az átvétel megtagadása napján ii) ha a küldemény átvételét a címzett vagy annak képviselője aláírásával elismerte, úgy az átvétel napján kell kézbesítettnek tekinteni. Amennyiben Felek az elektronikus utat választják, a küldemények a küldés napján kézbesítettnek minősülnek azzal a megkötéssel, hogy amennyiben az adatátvitel 17:00 óra után, vagy munkanapnak nem minősülő napon történik, úgy kell tekinteni, hogy a küldemény a következő Munkanap 8:00 órakor érkezett meg a másik Félhez.
- **Közút:** Biztosító kizárólag közúton vagy a közforgalom előtt el nem zárt magánúton bekövetkező biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.
- **Szerződő:** Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki a szerződés megkötésére ajánlatot tesz illetve az ajánlatot elfogadja és a biztosítási szerződést megkötö, és a biztosítási díj megfizetésére kötelezettséget vállal, és akire a szerződésből eredő kötelezettségek vonatkoznak. Amennyiben a Szerződő személye elkülönül a Biztosítottól, a Biztosított csatlakozásáig Szerződő a hozzá intézett nyilatkozatokról és a szerződésben bekövetkezett változásokról a Biztosítottat köteles tájékoztatni.
- **Távértékesítés:** A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény szerinti, pénzügyi ágazati szolgáltatásokra irányuló szerződés megkötése, kizárólag távközlő eszköz alkalmazásával.
- **Térítési limit:** Az egyes biztosítási szolgáltatásokra vonatkozó Különös Feltételekben meghatározott összeg, amely az egyes szolgáltatások keretében nyújtandó kártérítés legmagasabb értékét képviseli a biztosítottak számától függetlenül. A gazdasági határértékek Forintban, külföldi biztosítási esemény bekövetkeztekor Európában kerülnek meghatározásra.
- **Totálkár:** A biztosított gépjármű teljes megsemmisülése, eltünése vagy olyan mértékű károsodása, hogy a helyreállítás vagy a javítás már nem gazdaságos vagy nem lehetséges. A javítás nem gazdaságos, ha a sérült gépjármű helyreállítási költsége, valamint a javítással felmerülő járulékos károk és költségek összege meghaladja azt az összeget melyet a káridőponti érték és a roncsérték különbségéeként és a járműcserével járó járulékos költségek összegzésével kapunk.

3. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, MÓDOSÍTÁSA

- 3.1. Biztosítási szerződést az köthet, aki a biztosítási esemény elkerülésében érdekelt, vagy aki a szerződést az érdekelt személy javára köti meg. Az e rendelkezés ellenére kötött biztosítási szerződés semmis.
- 3.2. Ha a biztosítási szerződést nem írásban kötötték meg, a Biztosító köteles a biztosítási fedezetet igazoló dokumentumot kiállítani.
- 3.3. Ha a fedezetet igazoló dokumentum a szerződő fél ajánlatától eltér, és az eltérést a szerződő fél a dokumentum kézhezvételét követően késedelem nélkül nem kifogásolja, a szerződés a fedezetet igazoló dokumentum szerinti tartalommal jön létre. Ez a rendelkezés lényeges eltérésekre akkor alkalmazható, ha a Biztosító az eltérésre a szerződő fél figyelmét a fedezetet igazoló dokumentum átadásakor írásban felhívta. Ha a felhívás elmarad, a szerződés az ajánlat tartalmának megfelelően jön létre.
- 3.4. Az ajánlattevő ajánlatához annak megtételétől számított tizenöt napig van kötve.
- 3.5. Ha a szerződő fél fogyasztó, a szerződés akkor is létrejön, ha a Biztosító az ajánlatra annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül nem nyilatkozik, feltéve, hogy az ajánlatot a jogviszony tartalmára vonatkozó, jogszabályban előírt tájékoztatás birtokában, a Biztosító által rendszeresített ajánlati lapon és a díjszabásnak megfelelően tették.
- 3.6. A 3.5 bekezdés szerinti esetben a biztosítási szerződés - az ajánlat szerinti tartalommal - az ajánlatnak a Biztosító részére történt átadása időpontjára visszamenő hatállyal a kockázatalbírálási idő elteltét követő napon jön létre.
- 3.7. Ha a kockázatalbírálási idő alatt a biztosítási esemény bekövetkezik, az ajánlatot a Biztosító csak abban az esetben utasíthatja vissza, ha ennek lehetőségére az ajánlati lapon a figyelmet kifejezetten felhívta, és az igényelt biztosítási fedezet jellege vagy a kockázatviselés körülményei alapján nyilvánvaló, hogy az ajánlat elfogadásához a kockázat egyedi elbírálása szükséges.
- 3.8. Ha a Biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés lényeges kérdésben eltér a biztosító szerződési feltételeitől, a Biztosító a szerződés létrejöttétől számított tizenöt napon belül javasolhatja, hogy a szerződést az szerződési feltételeknek megfelelően módosítsák. Ha a szerződő fél a javaslatot nem fogadja el vagy arra tizenöt napon belül nem válaszol, a Biztosító az elutasítástól vagy a módosító javaslat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a szerződést harminc napra írásban felmondhatja.
- 3.9. Ha a Biztosító a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről vagy azok változásáról, és ezek a körülmények a biztosítási kockázat jelentős növekedését eredményezik, a tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül javaslatot tehet a szerződés módosítására, vagy a szerződést harminc napra írásban felmondhatja.
- 3.10. Ha a szerződő fél a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra annak kézhezvételétől számított tizenöt napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat közlésétől számított harmincadik napon megszűnik, ha a Biztosító erre a következményre a módosító javaslat megtételekor a szerződő fél figyelmét felhívta.
- 3.11. Amennyiben a szerződő fél olyan gépjárműre tervezi igénybe venni a biztosítási szolgáltatást, amely nem saját tulajdonában áll, a szerződő félnek a biztosítási szerződés megkötésének részeként a gépjármű tulajdonosára vonatkozó személyes adatokat is szükséges megadni a Biztosító részére. A Biztosító által kért személyes adatok rendelkezésre bocsátásának elmulasztása a biztosítási kockázat létrejöttének megghiúsulását eredményezi. Nyomatékosan felhívjuk a figyelmet arra, hogy a szerződő fél kizárólag abban az esetben adhatja meg a gépjármű tulajdonosának személyes adatait, amennyiben erre a tulajdonos feljogosította. A tulajdonos tájékoztatása az adatkezelés egyes feltételeiről kizárólag a szerződő fél felelőssége. A tulajdonos nem megfelelő tájékoztatásából eredő valamennyi kárért vagy költségért kizárólag és teljes mértékben a szerződő fél felel.
- 3.12. A biztosítási szerződés megkötésének része továbbá, hogy a gépjárműről a szerződő fél meghatározott adatokat ad meg a Biztosítóknak. Nyomatékosan felhívjuk a figyelmet arra, hogy a

valótlan adatszolgáltatásból eredő valamennyi kárért és költségért teljes mértékben a szerződő fél felelős.

4. BIZTOSÍTÓ KOCKÁZATVISELÉSÉNEK KEZDETE

- 4.1. Biztosító kockázatviselése a biztosítási ajánlaton megjelölt napon, 00:00 órakor veszi kezdetét.
- 4.2. A biztosítási ajánlaton feltüntetett kockázatviselés kezdő időpontja nem lehet korábbi, mint az ajánlattételt követő nap 00:00 órája.
- 4.3. Biztosító kockázatviselése csak akkor jön létre, ha az adott biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási díjat a Biztosító számlájára maradéktalanul megfizették és ha a gépjármű a biztosítási szerződés megkötésekor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően műszaki, közlekedésbiztonsági és környezetvédelmi szempontból is alkalmas a közúti forgalomban való részvételre.

5. DÍJFIZETÉS

- 5.1. A biztosítási szerződés éves díjfizetésű.
- 5.2. Szerződő köteles a biztosítás alá vonandó gépjárművek besorolása alapján meghatározott díjak megfizetésére. A biztosítási díj annak a biztosítási időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik.
- 5.3. Biztosító számlát állít ki a biztosítási díjról a Szerződő nevére szólóan.
- 5.4. A fizetés módja lehet:
 - 5.4.1. Biztosító bankszámlájára történő banki átutalás;
 - 5.4.2. készpénzátutalási megbízás (postai csekk);
 - 5.4.3. Alkusz vagy a Biztosító on-line szerződéskötő felületén történő bankkártyás fizetés.
- 5.5. Biztosító a biztosítás díját azon a napon tekinti megfizetettnek, amikor a díjat a Biztosító számláján jóváírják.
- 5.6. Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, és a biztosítási szerződés megszűnik, Biztosító az egész biztosítási időszakra járó díj megfizetését követelheti.
- 5.7. A szerződés megszűnésének egyéb eseteiben Biztosító az addig a napig járó díj megfizetését követelheti, amikor kockázatviselése véget ért.
- 5.8. Ha az esedékes biztosítási díj nem érkezik meg a Biztosító számlájára, Biztosító - a következményekre történő figyelmeztetés mellett - a Szerződő felet a felszólítás elküldésétől számított harminc napos póthatáridő tűzésével a teljesítésre írásban felhívja. A póthatáridő eredménytelen elteltével a szerződés az esedékesség napjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve, ha a biztosító a díjkövetelést késedelem nélkül bírósági úton érvényesíti.
- 5.9. A fizetési késedelem alatt bekövetkezett biztosítási eseményekkel kapcsolatban Biztosítónak szolgáltatási kötelezettsége akkor keletkezik, ha az esedékes biztosítási díjat a Biztosító részére a póthatáridőben megfizetik.
- 5.10. Abban az esetben, ha a szerződés az 5.8 bekezdésben írt módon, a folytatólagos díj meg nem fizetése következtében szűnt meg, a szerződő fél a megszűnés napjától számított százhusz napon belül írásban kérheti a biztosítót a kockázatviselés helyreállítására. A biztosító a biztosítási fedezetet a megszűnt szerződés feltételei szerint helyreállíthatja, feltéve, hogy a korábban esedékessé vált biztosítási díjat megfizetik. A Biztosító kockázatviselése nem terjed ki a biztosítási szerződés megszűnésének a napjától a teljes díjhátralék Biztosító számlájára történő beérkezését követő nap 00:00 órájáig tartó időszakra. Biztosító a helyreállítási kérelmet nem köteles elfogadni.

6. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

Biztosító a biztosítási időszak alatt bekövetkező biztosítási események kapcsán az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- a) a **Különös Feltételekben meghatározott összegig**, megtéríti Biztosított *Indokolt költségeit*, és/vagy
- b) különféle szolgáltatás(ok) megszervezésén keresztül azonnali segítséget nyújt.

A Biztosító a biztosítási események miatt szükségessé váló szolgáltatások igénybevételének lehetőségét a Biztosítási időszakon belül nem limitálja.

1. Helyszíni javítás

Biztosítási esemény bekövetkeztekor, amennyiben a Biztosító- a Biztosított és a Call Center operátor közötti beszélgetés alapján - a gépjárművet a helyszínen javíthatónak ítéli, segélygépjárművet küld javítás céljából. Helyszínen javíthatónak minősülhet pl.: defektkár, üzemanyag hiánya, vélhetően akkumulátor lemerüléséből adódó mozgásképtelenség.

Helyszíni javítás szolgáltatásból kizárt események:

- a) baleset, lopás;
- b) műszaki meghibásodások melyek következménye füst, gőz, rendellenes hang a motortérből, erőátviteli vagy kipufogó rendszerből;
- c) műszerfali olaj, vagy motorellenőrző piktogram kigyulladás;
- d) szélvédők törése;
- e) nem a gépjármű meghajtására szolgáló üzemanyag tankolása.

A biztosítás fedezete nem terjed ki a javíttatás vagy szervizelés költségeire.

2. Gépjárműmentés

Biztosítási esemény bekövetkeztekor, **amennyiben a helyszíni javítás nem lehetséges, a Biztosító autómentőt küld és elszállítja a gépjárművet a legközelebbi szakszervizig.** A Biztosító a gépjárműmentést teljesítheti a Biztosított által megjelölt címre is, feltéve, hogy e szolgáltatás távolsága nem haladja meg a biztosítási esemény helyszíne és a legközelebbi szakszerviz közötti távolságot.

A szolgáltatás a **Különös Feltételekben meghatározott térítési limit összegéig** vehető igénybe.

A biztosítás fedezete nem terjed ki a javíttatás vagy szervizelés költségeire.

Az egyes biztosítási szolgáltatások megszervezésének kezdetekor a Biztosító Call Centerén keresztül tájékoztatja a Biztosítottat az autómentő várható helyszínre érkezésének idejéről.

3. Szállítás vagy utaztatás

Amennyiben a Biztosított gépjármű mozgásképtelenné válik és a javítás várható ideje, több mint 24 óra az esemény bekövetkeztének napjától, a Biztosító vállalja az alábbi szolgáltatások szervezését és a költségek viselését a **Különös Feltételekben foglalt térítési limit összegéig:**

- a) Szállítás foglalását

vagy,

- b) Hazaszállítást a biztosított lakhelyére, vagy a végcélba történő eljuttatásának szervezését.

Az előző a) és b) pontokban meghatározott szolgáltatások igénybevétele esetén a szolgáltatáshoz meghatározott térítési limiten felül, Biztosító téríti a taxiköltséget a biztosítási esemény színhelyétől a választott szállásig vagy az első autóbusz, vagy vonatállomásig.

Jelen pont szerinti szolgáltatás feltétele, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésére legalább 50 kilométer távolságban kerüljön sor a gépjármű tulajdonosa vagy üzembentartója lakhelyétől.

4. Őrizet, szállítás, vagy hazaszállítás a javított, vagy fellelt gépjármű számára

Abban az esetben, ha a biztosítási esemény miatt szükségessé váló javítás a Biztosított gépjármű mozgásképtelenségét eredményezi több mint 48 óra időtartamra - és az nem minősül totálkárnak - illetve elloptott majd később előkerült biztosított gépjármű esetén, amennyiben a Biztosított már elutazott a helyszínről, a Biztosító a **Különös Feltételekben foglalt térítési limit erejéig** az alábbi költségek fedezetét vállalja:

- a) a biztosított gépjármű védelmének és őrzetének költségét maximum a biztosítási esemény bekövetkezését követő két napig, és
- b) a Biztosítottak a javítás, vagy az előkerült biztosított gépjármű helyszínére történő utazásának költsége a **Különös Feltételekben foglalt térítési limit összegéig.**

Jelen pont szerinti szolgáltatás feltétele, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésére legalább 50 kilométer távolságban kerüljön sor a gépjármű tulajdonosa vagy üzembentartója lakhelyétől.

'MAGYARORSZÁG CSOMAG' esetében Biztosító ezen szolgáltatásra nem nyújt fedezetet.

5. Cseregépjármű

Abban az esetben, ha a biztosítási esemény miatt szükségessé váló javítás a biztosított gépjármű mozgásképtelenségét eredményezi több mint 24 óra időtartamra - és az nem minősül totálkárnak - a Biztosított "B" kategóriájú cseregépjárműre jogosult a javítás idejére, de maximum a **Különös Feltételekben meghatározott időtartamra**, kilométer korlátozás nélkül. Biztosító szolgáltatása nem foglalja magában az üzemanyag, a kötelező és kiegészítő biztosítások díját, a cseregépjármű használata során kiszabott pótdíjak és bírságok fedezetét, valamint a Casco biztosítás önrészét. A cseregépjárművet a Biztosító elsősorban autókölcsönző cégeken keresztül biztosítja, azok általános szerződési feltételei alapján. Biztosító Magyarország területén gondoskodik a cseregépjármű kaució díjának letételéről a Biztosítottak helyett, amennyiben a Biztosított a csereautót a Biztosítótól igényli meg.

Jelen pont szerinti szolgáltatás feltétele, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésére legalább 50 kilométer távolságban kerüljön sor a gépjármű tulajdonosa vagy üzembentartója lakhelyétől.

A cseregépjármű szolgáltatás a 3. és 4. pontokban meghatározott szolgáltatásokkal nem kombinálható.

'MAGYARORSZÁG CSOMAG' esetében Biztosító ezen szolgáltatásra nem nyújt fedezetet.

7. KIZÁRÁSOK

A következő járművek, események, helyzetek, műveletek és meghibásodáshoz vezető okok valamint költségek kifejezetten ki vannak zárva a biztosítás fedezete alól.

1. Kizárt gépjárművek

- a) 3,5 tonna össztömegnél nehezebb járművek;
- b) nem Magyarországon nyilvántartott járművek;
- c) érvényes KGFB fedezettel nem rendelkező járművek;
- d) 15 évnél idősebb járművek;
- e) bérautók, beleértve a taxit is;
- f) közszolgáltatást végző járművek, mint például: mentő, rendőr, tűzoltó, oktató- és temetkezési járművek;
- g) olyan járművek, melyeken a gyár elhagyását követően a meghajtást, felfüggesztést vagy az áttételi rendszert érintő módosítást hajtottak végre;
- h) melyek a biztosítási szerződés megkötésekor műszaki, közlekedésbiztonsági vagy környezetvédelmi szempontból nem voltak alkalmasak a közúti forgalomban való részvételre.

2. Kizárt események

- a) akár amatőr, akár hivatásos sportversenyeken vagy azokra való felkészülés során bekövetkező események;
- b) melyek bekövetkezésekor a járművet érvényes jogosítvánnyal nem rendelkező személy vezette;
- c) melyek bekövetkezésekor a járművet nem közúton használták.

3. Kizárt költségek

- a) a Különös Feltételekben meghatározott térítési limit összegét meghaladó költségek;

- b) a biztosítási eseménnyel össze nem függő veszteségekre, beleértve a nem indokolt költségeket és a következményi károkat is.

8. MENTESÜLÉSEK

A Biztosító mentesülhet a biztosítási szolgáltatás nyújtása alól, amennyiben bizonyítja, hogy:

- a) a kárt jogellenesen, szándékosan vagy súlyosan gondatlanul a Szerződő, a Biztosított, vagy a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk okozta;
- b) Biztosított vagy Szerződő a kármegelőzési vagy kárenyhítési kötelezettségét megsértette.

9. BEJELENTÉSI ÉS KÁRMEGELŐZÉSI KÖTELEZETTSÉG

- 9.1. Szerződő és Biztosított köteles a biztosítási szerződés megkötésekor valamint a szerződés tartama alatt egyaránt a Biztosítóval a valóságnak megfelelően közölni minden olyan, a biztosítási kockázat elvállalása szempontjából lényeges körülményt és azok változását, amelyet a Szerződő vagy a Biztosított ismert, vagy ismernie kellett. **Ezen kötelezettség megsértése esetén a Biztosító kötelezettsége nem áll be**, kivéve, ha a Szerződő vagy a Biztosított bizonyítja, hogy az elhallgatott, illetve be nem jelentett körülményt a szerződéskötéskor a Biztosító ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkeztében.
- 9.2. A közlési, illetőleg a változásbejelentési kötelezettséggel kapcsolatban Szerződő vagy Biztosított nem hivatkozhat olyan körülményre vagy változásra, amelyet elmulasztott a Biztosítóval közölni, vagy neki bejelenteni, noha arról tudott vagy tudnia kellett, és a közlésre, illetőleg bejelentésre köteles lett volna.
- 9.3. A Biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani. **A kármegelőzési kötelezettség megszegésére a Biztosító mentesülésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.**

10. A BIZTOSÍTÓ TELJESÍTÉSE, KÖTELEZETTSÉGEK A KÁRESEMÉNY BEKÖVETKEZÉSEKOR

- 10.1. Biztosító az év minden napján 24 órában hívható segélyhívó számán, telefonos asszisztenseken (operátorokon) keresztül nyújtja szolgáltatását.
- 10.2. Biztosítottnak a káreseményről és a káresemény bekövetkezte miatt szükségessé váló szolgáltatások igénybeviteléről Biztosítót haladéktalanul értesítenie kell.
A bejelentést a következő telefonszámon lehet megtenni: **+36 1 413 7946**
- 10.3. A biztosítási szolgáltatás igénybeviteléhez az alábbi dokumentumokra lehet szükség:
- 10.3.1. a biztosított gépjármű forgalmi engedélyének másolata;
- 10.3.2. a biztosított gépjármű vezetőjének jogosítványáról készült másolat;
- 10.3.3. az utazás költségeit igazoló számla vagy bizonylat;
- 10.3.4. a szállásköltségeit igazoló számla vagy bizonylat, mely tartalmazza a napi díjat, az igénybe vett napok számát és a szállást igénybe vevők adatait;
- 10.3.5. a gépjárműmentés költségeiről szóló számla vagy bizonylata fuvarlevéllel együtt;
- 10.3.6. a gépjármű tárolásának költségeiről szóló számla vagy bizonylat;
- 10.3.7. a cseregépjármű költségeiről szóló számla vagy bizonylat, mely tartalmazza a cseregépjármű napi díját és az igénybe vett napok számát;
- 10.3.8. a cseregépjárműre vonatkozó bérleti szerződés;
- 10.3.9. külföldi káreseménynél a külföldi szerviz javítási ajánlata, mely tartalmazza a javítás várható összegét és idejét egyaránt.
- 10.4. Biztosító bekérhet, illetve beszerezhet a szolgáltatási igény elbírálásához szükséges további iratokat, illetve nyilatkozatokat is.

- 10.5. Amennyiben a jogalap fennáll és azösszecszerűség megállapítható, Biztosító az utólagos kártérítést a fent meghatározott dokumentumok hiánytalan beérkezését követő 30 napon belül nyújtja, ellenkező esetben a kártérítési igény elutasításáról tájékoztatást ad.
- 10.6. Ha a kért dokumentumokat felhívás ellenére sem vagy ismételten hiányosan nyújtják be, Biztosító a szolgáltatási igényt a rendelkezésre álló dokumentumok alapján bírálja el.
- 10.7. Biztosító minden biztosítási eseménykor lehetőség szerint közvetlenül a szolgáltatókkal rendezi az elfogadott biztosítási szolgáltatás számlával igazolt költségeit. Amennyiben erre nincs lehetőség Biztosító utólag, a számlák bemutatása ellenében, a biztosítási esemény bekövetkezése napján érvényes MNB devizaárfolyamon számolva, forintban térít a Biztosított részére.
- 10.8. **A Biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a Biztosított a biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és ezen kötelezettségeinek megszegése miatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetetlené válik.**
- 10.9. Biztosított a Biztosító előírásai és a káresemény bekövetkezésekor adott utasításai szerint, ezek hiányában az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye szerint köteles a kárt enyhíteni. **A kárenyhítési kötelezettség megszegésére a Biztosító mentesülésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.** A kárenyhítés szükséges költségei a biztosítási összeg keretei között akkor is a Biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre.
- 10.10. **A kárenyhítés szabályaira tekintettel Biztosító mentesül azon költségek megtérítése alól melyek abból keletkeznek, hogy nem a Biztosító szervezi meg a szolgáltatásokat, így a Biztosított drágább, más vagy több szolgáltatást vesz igénybe, mint amennyit a Biztosító adott esetben a szokásos piaci gyakorlat alapján indokoltnak látna, vagy megszervezne.**
- 10.11. Biztosított köteles tájékoztatni a Biztosítót bármely egyéb, más Biztosító által kibocsátott biztosítási szerződésről, amely fedezetet nyújthat a kárra.
- 10.12. A Biztosító írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személlyel szemben a Biztosított nem jogosult a kárigénnyel kapcsolatosan egyezséget kötni, a kártérítési igényt elfogadni, vagy elutasítani.
- 10.13. **Biztosító a biztosítási esemény bekövetkezésének helye szerinti infrastrukturális adottságokért és a Biztosított által igénybe vett Szolgáltatók hibás teljesítésért felelősséget nem vállal.**
- 10.14. A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be mindaddig, amíg nem képes valamely, a Biztosított biztosítási fedezetével kapcsolatos biztosítási szolgáltatást nyújtani (vis major).
- 10.15. **Amennyiben a kártérítés kifizetése után derül ki, hogy a kárigényt mint jogosulatlant el kellett volna utasítani, a Biztosító jogosult a kártérítésként kifizetett összegeket és az általa nyújtott szolgáltatások ellenértékét a Biztosítottól visszakövetelni.**

11. BIZTOSÍTÓ KOCKÁZATVISELÉSÉNEK MEGSZÚNÉSE

- 11.1. Amennyiben a biztosítási díj a biztosítási évforduló napjáig nem, vagy nem teljes egészében kerül megfizetésre a Biztosító kockázatviselése a díjjal fedezett biztosítási időszak utolsó napjával megszűnik.
- 11.2. Biztosító kockázatviselése megszüntethető a biztosítás évfordulóját megelőzően legalább 30 nappal, elektronikus levélben közölt felmondás útján. Ebben az esetben a Biztosító kockázatviselése a biztosítási évforduló napján szűnik meg.
- 11.3. Biztosító kockázatviselése automatikusan megszűnik azon biztosítási időszak utolsó napján, amelyen belül a biztosított gépjármű életkora eléri a 16 éves kort.
- 11.4. Biztosító kockázatviselése automatikusan megszűnik ha a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált vagy a biztosítási érdek megszűnt. A kockázatviselés jelen pont szerinti megszűnése esetén a korábban már megfizetett, biztosítással le nem fedett időszakra irányadó biztosítási díjat a Biztosítottnak a Biztosító 10 napon belül, banki átutalás útján visszafizeti.

11.5. A távértékesítés keretében létrejött kockázatviselést a fogyasztó a kockázatviselés kezdő napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. A távértékesítés részletes szabályait a 3. számú tájékoztató tájékoztató tartalmazza.

12. A BIZTOSÍTÓ ADATAI

12.1. A MAPFRE Asistencia, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros bejegyzett székhelye: Carretera de Pozuelo nº 52, 28222 Majadahonda Madrid, Spanyol Királyság. A MAPFRE Asistencia S.A. biztosítási tevékenységének ellenőrzését a Spanyol Királyság fennhatósága alá tartozó alábbi szerv gyakorolja: Gazdasági és Pénzügyi Minisztérium, Általános Biztosítási Igazgatóság (Ministerio de Economía y Hacienda Secretaria de Estado de Economía Direccion General de Seguros y Fondos de Pensiones). A MAPFRE Asistencia S.A. engedéllyel rendelkezik a Biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény alapján a nem életbiztosítási ágon belül az 1., 2., 3., 9., 13., 16., 17., 18. biztosítási ágazatok szerinti tevékenység végzésre. A MAPFRE Asistencia minden biztosítási tartalékát a Spanyol Királyságban tartja.

12.2. **Jelen szerződés a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepén keresztül jön létre.** /Székhelye 1041 Budapest, István út 16.; Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által nyilvántartásba vett; Cégjegyzékszám: 01 17 000339; Adószám: 22157629-1-41; Cégforma: Külföldi vállalkozás magyarországi fióktelep; Főtevékenység: Nem életbiztosítás; Hatáskörrel rendelkező Felügyeleti Hatósága: Magyar Nemzeti Bank/

12.3. Kiszervezett tevékenységet végzők:

12.3.1. Magyar Autóklub 1043 Budapest, Berda József utca 15.

12.3.2. SOS Asistencia Hungary Kft 1039 Bp., Szentendrei út 301.

12.4. **Biztosító az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan tanácsadást nem nyújt. Biztosító közreműködői az értékesítési tevékenységükre tekintettel pénzbeli előnyben részesülnek.**

13. IRÁNYADÓ JOG

13.1. A Biztosító által értékesített biztosítási szerződések joga, a magyar jog.

13.2. A biztosítási szerződésre, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik, a magyar jog szabályai az irányadók.

14. ELTÉRÉS A POLGÁRI TÖRVÉNYKÖNYV RENDELKEZÉSEITŐL

A jelen szerződési feltételeknek a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseitől lényegesen eltérő szabályai a következők:

14.1. Az elévülés A Ptk. 6:22 §-tól eltérően, mely szerint a követelések 5 év alatt évülnek el, a jelen szerződésből eredő igények elévülése a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított 2 év.

14.2. Egyéb rendelkezések Ptk. 6:63 §-ában foglaltaktól eltérően nem válik a biztosítási szerződés tartalmává a felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlata, szokása, illetve a biztosítási üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

15. KÜLÖNÖS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. MAGYARORSZÁG CSOMAG KÜLÖNÖS FELTÉTELEI

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Biztosított által választott 'MAGYARORSZÁG CSOMAG' országúti segítségnyújtásra szóló biztosítási szerződés alkalmazásában az 'ORSZÁGÚTI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS BIZTOSÍTÁS' Általános Feltételeiben rögzítettek ezen Különös Feltételekkel együttesen érvényesek.

FOGALMAK

Területi hatály: A biztosítási szerződés a Magyarország területén bekövetkező biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.

BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

1. Helyszíni javítás

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint nyújtja ezen szolgáltatását.

2. Gépjárműmentés

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint **50.000,- forint térítési limit** erejéig nyújtja ezen szolgáltatást.

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltakon túl, vállalja továbbá, hogy a Biztosított bejelentkezése és a jogosultság elbírálása után, a biztosítás által fedezett szolgáltatások megszervezését azonnal megkezdi. Minden lényeges körülmény tisztázása után, a Biztosító átlagosan 45 percen belül, (kivéve rendkívüli időjárási- és forgalmi viszonyok vagy az autómentőben bekövetkező műszaki hiba esetét) a meghibásodás helyszínéről megkezdi a gépjármű elszállítását.

3. Szállás vagy utaztatás

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint fedezi az alábbi költségek egyikét:

- a) Szállodaköltséget a javítás idejére, de biztosítási eseményenként **maximum 1 éjszakára 25.000,- forint térítési limit erejéig.**

vagy

- b) Hazautazás költségét a Biztosított lakhelyére, vagy a végcélba történő eljuttatást tömegközlekedési járművel **biztosítási eseményenként 25.000,- forint térítési limit erejéig nyújtja.** A térítési limit tartalmazza a taxi költséget is az érkezési ponttól az állandó lakhelyig, vagy a végcélig.

4. Órizet, szállítás vagy hazaszállítás a javított vagy előkerült biztosított gépjármű számára

Biztosító a 'MAGYARORSZÁG CSOMAG' országúti segítségnyújtásra szóló biztosítási szerződés esetében ilyen szolgáltatásra **nem nyújt fedezetet.**

5. Cseregépjármű

Biztosító a 'MAGYARORSZÁG CSOMAG' országúti segítségnyújtásra szóló biztosítási szerződés esetében ilyen szolgáltatásra **nem nyújt fedezetet.**

2. EURÓPA CSOMAG KÜLÖNÖS FELTÉTELEI

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Szerződő által választott 'EURÓPA CSOMAG' országúti segítségnyújtásra szóló biztosítási szerződés alkalmazásában az 'ORSZÁGÚTI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS BIZTOSÍTÁS' Általános Feltételeiben rögzítettek ezen Különös Feltételekkel együttesen érvényesek.

FOGALMAK

Területi hatály: A biztosítási szerződés az európai kontinens területén – beleértve a Földközi tenger partvidékét és a szigeteket is (kivéve Belorusszia) bekövetkező biztosítási eseményekre nyújt fedezetet. A biztosítási szerződés Oroszország és Törökország esetén csak az európai területekre érvényes.

BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

1. Helyszíni javítás

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint nyújtja ezen szolgáltatását.

2. Gépjárműmentés

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint fedezi az alábbi költségeket:

Magyarország területén bekövetkező biztosítási eseményre tekintettel Biztosító a szolgáltatását **75.000,- forint térítési limit** erejéig nyújtja. **Külföldön** bekövetkező biztosítási eseményre tekintettel Biztosító a szolgáltatását **400 Euró térítési limit** erejéig nyújtja.

3. Szállás vagy utaztatás

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint fedezi az alábbi költségek egyikét:

a) Szállodaköltséget a javítás idejére, de biztosítási eseményenként maximum **3 éjszakára** Magyarország területén **75.000,- forint térítési limit** erejéig, külföldön **400 Euró térítési limit** erejéig,

vagy

b) Hazautazás költségét a Biztosított lakhelyére, vagy a végcélba történő eljuttatást tömegközlekedési járművel biztosítási eseményenként Magyarország területén **75.000,- forint térítési limit** erejéig, külföldön **400 Euró térítési limit** erejéig nyújtja. A térítési limiten felül Biztosító fedezi a taxi költséget is az érkezési ponttól az állandó lakhelyig, vagy végcélig.

4. Őrizet, szállítás vagy hazaszállítás a javított vagy előkerült biztosított gépjármű számára

Az Általános Feltételekben foglaltak szerint Biztosító az alábbi költségeket fedezi:

a) A biztosított gépjármű védelmének és őrizetének költségét a biztosítási eseményt követő **2 napig** Magyarország területén **50.000,- forint térítési limit** erejéig, külföldön **200 Euró térítési limit** erejéig és

b) Biztosítottnak a javítás, vagy az előkerült biztosított gépjármű helyszínére történő utazásának költségét **Magyarország területén 50.000,- forint térítési limit** erejéig, **külföldön 200 Euró térítési limit** erejéig,

vagy

c) A biztosított jármű hazaszállítása Magyarország területén **50.000,- forint térítési limit** erejéig, külföldön **200 Euró térítési limit** erejéig.

5. Cseregépjármű

Biztosító az Általános Feltételekben foglaltak szerint **maximum 2 napra fedezi a cseregépjármű költségeit.**

16. TÁJÉKOZTATÓ MELLÉKLETEK

1. BIZTOSÍTÁSI TITOK ÉS A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

Alapvető adatvédelmi információk	
Adatkezelő	Biztosító
Adatkezelés célja	Kizárólag a biztosítási szerződés megkötése, módosítása, állományban tartása, a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése továbbá a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényben foglalt cél lehet.
Adatkezelés jogalapja	Biztosítási szerződés teljesítése
Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei	Az adatközlés elmaradása a biztosítási szerződés megkötésének megghiúsulását eredményezi. Az adatok közlésének biztosítási jogviszony fennállásának idején történő megtagadása az esetleges kártérítési igény elutasításához, az igényeltnél alacsonyabb összegű kártérítés megítélését, a biztosítási szolgáltatás nyújtásának elmaradását illetve a panaszok nem megfelelő kezelését eredményezheti.
Adatok Címzettjei	Az adatok harmadik felek részére továbbíthatók és / vagy az adatok továbbítása harmadik országbeli államok részére a Kiegészítő információkban meghatározott feltételek szerint történhet.
Ügyfelek jogai	Ügyfél a Kiegészítő adatvédelmi információkban meghatározottak szerint gyakorolhatja hozzáférési, helyesbítési, törlési, korlátozási, kifogás emelési és az adatok hordozhatóságának jogát.
Kiegészítő információk	További információk a https://www.mapfre-asistencia.hu/privacy-hu címen található Adatkezelési Tájékoztatóban tekinthetők meg.

16.1. Biztosítási titok

Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó - a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

A biztosító vagy a viszontbiztosító jogosult kezelni ügyfeleinek azon biztosítási titoknak minősülő adatait, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges, vagy a biztosítási tevékenységről szóló 2014.éviLXXXVIII. törvényben (Bit.) meghatározott egyéb cél lehet.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014.éviLXXXVIII. törvény (Bit.) imént hivatkozott 135§ (1) bekezdésben meghatározott céltól eltérő célból végzett adatkezelést biztosító vagy viszontbiztosító csak az ügyfél előzetes hozzájárulásával végezhet. A hozzájárulás megtagadása miatt az ügyfelet nem érheti hátrány, és annak megadása esetén részére nem nyújtható előny.

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül - ha törvény másként nem rendelkezik - titoktartási kötelezettség terheli a biztosító vagy viszontbiztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Az ügyfél egészségi állapotával összefüggő az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvényben (a továbbiakban: Eüak.) meghatározott egészségügyi adatokat a biztosító a 135. § (1) bekezdésében meghatározott célokból, az Eüak. rendelkezései szerint, az ügyfél kifejezett hozzájárulása alapján kezelheti.

*Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) a biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
- b) e törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.
- c) a biztosító vagy a viszontbiztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

- *A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn
- a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel,
 - b) az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal és az ügyészséggel,#
 - c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyongfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyongfelügyelővel, rendkívüli vagyongfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyongfelügyelővel, bírósággal
 - d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,
 - e) az adóhatósággal, abban az esetben nem áll fenn, 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.
 - f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,#
 - g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,
 - h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,
 - i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel,
 - j) törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,#
 - k) a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,
 - l) 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,
 - m) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében - az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint - az átvevő biztosítóval,
 - n) 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,
 - o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval,
 - p) fióktelep esetében - ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal - a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel,
 - q) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,
 - r) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal,
 - s) 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
 - t) a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel
 - u) a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal,

szemben, ha az a)-j), n), s), t) és u) pontban megjelölt szerv vagy személy adatkérésrel, illetve írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)-s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

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 és az adatkérés célját.

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

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az Aktv. 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint a FATCA-törvény alapján az Aktv. 43/B. és 43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

A biztosító vagy a viszontbiztosító *-al jelölt esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.

A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül az (1) bekezdésben meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.

*A biztosító vagy a viszontbiztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá a bíróság adatkérésére, illetve írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet

a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,#

b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.#

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 törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

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.

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

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha

a) a magyar bűnüldöző szerv - nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából - írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,

b) 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.

*Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító és a viszontbiztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezetéhez történő adattovábbítás abban az esetben:

a) ha a biztosító ügyfele (a továbbiakban: adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy
b) ha - az adatalany hozzájárulásának hiányában - az adattovábbításnak törvényben meghatározott adatköre, célja és jogalapja van, és a harmadik országban a személyes adatok védelmének megfelelő szintje az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 8. § (2) bekezdésében meghatározott bármely módon biztosított. A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

*Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,

b) fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti felügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak,

c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,

d) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

Az a)-d) pontokban meghatározott adatok átadását a biztosító és a viszontbiztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, a 136. § alá eső adatok vagy az Infotv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.

A biztosító és a viszontbiztosító az érintett személyt nem tájékoztathatja a #-el jelölt adattovábbításokról.

A biztosító és a viszontbiztosító a személyes adatokat a biztosítási, viszontbiztosítási, illetve a megbízási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási, viszontbiztosítási, illetve a megbízási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

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

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

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 biztosító és a viszontbiztosító üzleti titka

A biztosító, a viszontbiztosító, valamint ezek tulajdonosa, a biztosítóban, a viszontbiztosítóban részesedést szerezni kívánó személy, a vezető állású személy, egyéb vezető, valamint a biztosító és a viszontbiztosító alkalmazottja, megbízottja köteles a biztosító és a viszontbiztosító működésével kapcsolatban tudomására jutott üzleti titkot - időbeli korlátozás nélkül - megőrizni.

Ezen titoktartási kötelezettség nem áll fenn a feladatkörében eljáró

a) Felügyelettel,

b) nemzetbiztonsági szolgálattal,

c) Állami Számvevőszékkel,

d) Gazdasági Versenyhivatallal,

e) a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szervvel,

f) vagyonellenőrrel,

g) Információs Központtal,

h) - a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében - az agrárkár-megállapító szervvel, agrárkár-enyhítési szervvel, mezőgazdasági igazgatási szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben.

Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás a FATCA-törvény alapján az Aktv. 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítéséhez.

Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a Felügyelet által az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság (a továbbiakban: EBFH) felé történő adatszolgáltatás, az európai felügyeleti hatóság (az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság) létrehozásáról, valamint a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/79/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről szóló 2010. november 24-i 1094/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (a továbbiakban: 1094/2010/EU rendelet) megfelelően.

16.2. Az üzleti titoktartási kötelezettség nem áll fenn

a) a nyomozó hatósággal és ügyészséggel,

b) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, valamint az önkormányzati adósságrendezi eljárás keretében a bírósággal szemben. Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a Felügyelet által a biztosítókról és a viszontbiztosítókról egyedi azonosításra alkalmas adatok szolgáltatása a jogalkotás megalapozása és hatásvizsgálatok elvégzése céljából a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter részére.

Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a feladatkörében eljáró Információs Központ által végzett adattovábbítás.

Aki üzleti titok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megőrizni.

A titoktartási kötelezettség alapján az üzleti titok körébe tartozó tény, tájékoztatás vagy adat az e törvényben meghatározott körön kívül a biztosító és a viszontbiztosító, továbbá az ügyfél felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek és feladatkörön kívül nem használható fel.

Aki üzleti titok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a biztosítónak, a viszontbiztosítónak vagy ügyfeleinek hátrányt okozzon. A biztosítási titokra és az üzleti titkokra vonatkozó közös szabályok

Biztosító és a viszontbiztosító jogutód nélküli megszűnése esetén a biztosító és a viszontbiztosító által kezelt üzleti titkot tartalmazó irat a keletkezésétől számított hatvan év múlva a levéltári kutatások céljára felhasználható.

Nem lehet üzleti titokra vagy biztosítási titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó - az Infotv.-ben meghatározott - adatszolgáltatási kötelezettség esetén.

Az üzleti titokra és a biztosítási titokra egyebekben a Ptk.-ban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni. A Hpt. 164/B. §-a alapján átvett adatokat a biztosító tevékenységi köre ellátásával összefüggésben a szolgáltatásai nyújtásához szükséges mértékben megismerheti, és az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában kezelheti, ha az ügyfél az adattovábbítást az alábbiak szerint nem korlátozta vagy tiltotta meg.

A hitelintézet Hpt. szerinti ellenőrző befolyása alatt működő biztosító ügyfele kifejezett nyilatkozatával jogosult korlátozni vagy megtiltani a Hpt. 164/B. § (2) bekezdése szerinti adattovábbítást.

A hitelintézet Hpt. szerinti ellenőrző befolyása alatt működő biztosító az ügyféllel kötendő szerződést megelőzően köteles az ügyfél részére a Hpt. 164/B. §-ában foglalt kölcsönös adatátadás lehetőségéről igazolható módon tájékoztatást adni. Az írásbeli tájékoztatásban egyértelműen fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a személyes adatai e §-ban foglalt kezelésének lehetőségét bármikor korlátozhatja vagy megtilthatja.

16.3. A FATCA-törvény alapján fennálló kötelezettségek

A FATCA-törvény szerinti, e törvény hatálya alá tartozó Jelentő Magyar Pénzügyi Intézmény (a továbbiakban ezen alcím tekintetében: intézmény) az általa kezelt, FATCA-törvény szerinti Pénzügyi Számla vonatkozásában elvégzi a FATCA-törvény szerinti Számlatulajdonos és Jogalany (a továbbiakban ezen alcím tekintetében együtt: Számlatulajdonos) FATCA-törvényben foglalt Megállapodás 1. Melléklete szerinti illetőségének megállapítására irányuló vizsgálatot (a továbbiakban ezen alcím tekintetében: illetőségvizsgálat).

Az intézmény a számlatulajdonost az illetőségvizsgálat elvégzésével egyidejűleg írásban tájékoztatja a) az illetőségvizsgálat elvégzéséről, b) az Aktv. 43/B-43/C. §-a alapján az adóhatóság felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségéről, c) a FATCA-törvény szerinti jelentéstételi kötelezettségéről.

Az Aktv. 43/B-43/C. §-a szerinti adatszolgáltatás esetén az adatszolgáltatás tényéről az intézmény a számlatulajdonost az adatszolgáltatás teljesítésétől számított harminc napon belül írásban tájékoztatja.

16.4. Biztosítók közötti adatátadások

A biztosító (jelen szakasz alkalmazásában: 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 (e § alkalmazásában: megkeresett biztosító) az e biztosító által – A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 135§ (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével - kezelt és alább meghatározott adatok vonatkozásában, feltéve, ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került.

A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti. Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés (8) bekezdésben meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig. Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, és az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a megismerést követő egy évig kezelhető.

A megkereső biztosító a megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti.

Ha az ügyfél az Infotv.-ben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér és a megkereső biztosító már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről kell tájékoztatni a kérelmezőt.

A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként kapott adatokat biztosított érdekre nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a megkeresésben meghatározottól eltérő célból nem kapcsolhatja össze.

A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

2. PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy - adott termék kapcsán - általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát közölhesse.

A biztosítási szerződéssel kapcsolatban felmerülő panaszok kezelésével a Biztosító Titkársága foglalkozik.

A Biztosítónál szóbeli panasz tehető:

- személyesen a székhelyén nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- telefonon a Biztosító 061 297 1846 telefonszámán, hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra között, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között.

A Biztosítónál írásbeli panasz tehető:

- személyesen vagy más által átadott írásbeli panasz a Biztosító székhelyén nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- postai úton a 1041 Budapest, István út 16. címen;- elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén más elérést biztosítva - info.hu@mapfre.com elektronikus levelezési címen.

Fenti telefon és email elérhetőségeken keresztül lehetőség van a személyes panasz ügyintézés céljából időpont előzetes foglalásra. A Biztosító az időpontot legfeljebb 5 munkanapon belüli időpontra köteles visszaigazolni.

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Biztosító tájékoztatja ügyfeleit, hogy az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását lehet kezdeményezni a fogyasztónak minősülő Ügyfél biztosítási jogviszonyának létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu, meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76 szám alatti Capital Square irodaház, internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu); Biztosító általános alávetési nyilatkozatot a PBT előtt nem tett. Ennek ellenére a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** eljárását lehet kezdeményezni, amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén benyújtott panaszát a Biztosító elutasítja (Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.hu, internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>);

c) **bíróság** eljárását kezdeményezheti bármely jogvita esetén, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti.

Fenti eljárások megindításához szükséges nyomtatványok és alapvető információk az alábbi linken érhetőek el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok> . A formanyomtatványok a Biztosító Ügyfélszolgálatán is elérhetőek. Fogyasztó továbbá Biztosító fenti elérhetőségein kérheti ezen nyomtatványok költségmentes megküldését is.

Biztosító weboldalán a Panaszkezelési Szabályzat letölthető formában elérhető: http://mapfre-asistencia.hu/img/panaszkezelesi_szabalyzat.pdf.

Felhívjuk továbbá Fogyasztónak minősülő Ügyfeink figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank a biztosításokkal foglalkozó weboldalát - <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/biztositasok> - azzal a céllal hozta létre, hogy a pénzügyi termékeket vagy szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat támogassa egyrészt általános, széleskörű tájékoztatással, másrészt panaszaiak vagy jogsérelmeik orvoslásával. Ugyanezen célból alkotta meg a Magyar Nemzeti Bank az alábbi linken elérhető Pénzügyi Navigátor Füzetet is: <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>.

3. TÁJÉKOZTATÓ A TÁVÉRTÉKESÍTÉS KERETÉBEN KÖTÖTT BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSEKHEZ

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:82. §-ban foglaltak alapján, 2001.évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker. tv) alapján és a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény 3. §-ban (a továbbiakban: távértékesítési törvény) foglaltak alapján az elektronikus úton történő szerződéskötések esetében az elektronikus utat biztosító fél (a továbbiakban: Biztosító) köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet az alábbiakról tájékoztatni. A Biztosító által értékesített biztosítási termékekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi törvény vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

Szolgáltató adatai:

A biztosítási fedezetet a MAPFRE Asistencia S.A. a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság által 01 17 000339 cégjegyzékszámom nyilvántartott **Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepén** (1041 Budapest, István út 16.; Telefon: (06 1) 461 0623; E-mail cím: info.hu@mapfre.com; Fő tevékenységi kör: nem-életbiztosítás; Felügyelő hatóság: Magyar Nemzeti Bank) keresztül nyújtja.

1. A szolgáltatás

- 1.1. A biztosítási szerződés tárgyának lényeges jellemzőit, a szolgáltatáshoz kapcsolódó fizetési kötelezettségeket valamint a fizetés és teljesítés feltételeit a biztosítási szerződési feltételek tartalmazzák;
- 1.2. A biztosítási díjon kívül az Ügyfelet egyéb fizetési kötelezettség (ideértve az adókat) nem terheli;
- 1.3. Az elektronikus úton történő szerződéskötésnek az Ügyfelet terhelő többletköltsége nincs.

2. A szerződés

- 2.1. Az Ügyfél az elektronikus úton történő szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát mindaddig nem tudja megtenni, amíg a kötelező tájékoztatásra vonatkozó dokumentumokat tartalmazó fájlok, hivatkozások elolvasását vissza nem igazolta (check-box);
- 2.2. A megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amelyet a biztosító azonosító jellel lát el. A szerződést a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényben (továbbiakban: Bit.) foglaltak szerint megőrzi, így az a szerződéskötést követően is hozzáférhető az arra jogosultak számára;
- 2.3. A szerződés kizárólag magyar nyelven köthető meg. A szerződés hatálya alatt az Ügyféllel való kapcsolattartás valamint az előzetes tájékoztatás magyar nyelven történik.
- 2.4. Az Ügyfél az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat az ajánlat elküldését megelőzően jogosult és köteles azonosítani és kijavítani, a megadott adatok valóságaért az Ügyfél felelős;
- 2.5. A szerződés lejáratá előtti egyoldalú megszüntetésének lehetőségét és következményeit, a feleket a szerződés létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget a biztosítási szerződési feltételek tartalmazzák;
- 2.6. A szerződésre a magyar jog alkalmazandó;
- 2.7. Az elektronikus felület működtetése során az Ügyfélnek okozott a Szolgáltatónak felróható kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért a Szolgáltató köteles helytállni.

3. Ügyfél felmondási joga

- 3.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfél – az a természetes személy, akinek a részére önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat (ajánlati felhívás) címzettje – a szerződést a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja az alábbi eltérésekkel.
- 3.2. Nem illeti meg az Ügyfelet a felmondási jog a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez az Ügyfél kifejezett kérése alapján történt.
- 3.3. A felmondási jog különleges esetei:
 - Ha az Ügyfél a távértékesítési törvényben meghatározott tájékoztatást (a továbbiakban: tájékoztatás) a szerződéskötést követően kapja kézhez, felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap elteltéig gyakorolhatja, de legfeljebb a kézhezvételtől számított egy évig, mint jogvesztő határidőig.
 - Ha a Szolgáltató az Ügyfél részére semmiféle tájékoztatást nem nyújtott, az Ügyfél a felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja;
 - Ha a Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő tartalmú, az Ügyfél a felmondási jogát a megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított három hónapos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja;
- 3.4. A Szolgáltató a felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekinti, ha az Ügyfél erre vonatkozó nyilatkozatát a fent meghatározott határidők lejáratára előtt e-mailben az info.hu@mapfre.com címre megküldi.
- 3.5. **A felmondásra nyitva álló határidő lejárt előtt a szerződés teljesítése csak az Ügyfél kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a biztosítási esemény bejelentése a szerződés teljesítésére vonatkozó kifejezett hozzájárulásnak minősül.**
- 3.6. Amennyiben az Ügyfél a felmondási jogát gyakorolta, a Szolgáltató kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. Az Ügyfél által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért - a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan - arányosan járó összeget. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye. A Szolgáltató csak abban az esetben jogosult az imént részletezett összeg követelésére, ha igazolja, hogy az Ügyfél részére a törvény szerinti tájékoztatást megadta.
- 3.7. Abban az esetben, ha a felmondásra nyitva álló határidő meghosszabbodott, a Szolgáltató a meghosszabbítás időtartama alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.
- 3.8. Amennyiben a Szolgáltató a teljesítést a felmondási határidő lejárt előtt az Ügyfél előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, az Ügyféllel szemben a 3.6. pont szerinti összeg követelésére sem jogosult.
- 3.9. A Szolgáltató köteles az Ügyfél által fizetett pénzüsszeget - a 3.6. pontban meghatározott összeg kivételével - a felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- 3.10. Az Ügyfél köteles a Szolgáltató által kifizetett pénzüsszeget vagy átadott dolgot a felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni, illetve visszaadni.

4. Egyéb tájékoztatások

- 4.1. Az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései és a hatályos magyar jogszabályok az irányadók.
- 4.2. A szerződéssel kapcsolatban garanciaalap nem áll rendelkezésre.