

Ügyfél-tájékoztató

az Allianz Hungária Biztosító Rt. termékéről,
a 2004. május 1-jétől terjesztett
szolgáltatás-felelősségbiztosításról

Tisztelt Partnerünk!

Engedje meg, hogy az alábbiakban bemutassuk Önnek társaságunkat, valamint szolgáltatás-felelősségbiztosításunkat.

Ügyfél-tájékoztatónk elolvasása előtt szeretnénk felhívni a figyelmét arra, hogy a tájékoztató nem helyettesíti az általános szerződési feltételeket, az kizárólag ügyfeleink előzetes informálását szolgálja. A biztosítási jogviszonyra vonatkozó teljes és részletes szabályozást az általános szerződési feltételek tartalmazzák. Kérjük ezért, hogy az ügyfél-tájékoztató elolvasása után, a szerződéskötés előtt az általános szerződési feltételeket is alaposan tanulmányozza át.

A biztosítás szerkezete

A szolgáltatás-felelősségbiztosítás a következő elemekből épül fel:

- általános szerződési feltételek (ún. alapfedezet);
- 1. számú záradék, amelynek megvásárlásával a biztosítási fedezet kiterjed a Magyarországon okozott és bekövetkezett károk mellett az Európai Unió tagállamaiban okozott és bekövetkezett károkra is;
- 2. számú záradék, amelynek megvásárlásával a biztosítási fedezet kiterjed a közüzemi szolgáltatással okozott károkra is;
- 3. számú záradék, amelynek megvásárlásával a biztosítási fedezet kiterjed a biztosított teljesítési segéde (pl. alvállalkozója) által okozott károkra is.

A biztosító

Társaságunk 1986. július 1-jén alakult, és 1990 óta működik részvénytársasági formában. Alapításának 15. évfordulójától, 2001. július 1-jétől a társaság neve Allianz Hungária Biztosító Részvénytársaság.

Az **Allianz Hungária Biztosító Rt.** Magyarország piacvezető társasága, már 1990 óta tagja az Európában első számú, és a világon is a vezető biztosítók közé tartozó Allianz Csoportnak. E kapcsolatrendszer révén a nemzetközileg is élenjáró szaktudást és hazai tapasztalatait ötvözve szolgálja ki ügyfelei növekvő és mind összetettebb igényeit az EU-csatlakozást

követő időszakban is. A társaság ügyfelei kedvező, értékarányos árakat, korszerű szolgáltatásokat, értékeik védelmét, befektetéseik gyarapodását, teljes körű biztosítási kínálatot, jogfolytonosságot és hosszú távú biztonságot találnak.

Társaságunk székhelye Magyarországon, Budapest V. kerületében, a Bajcsy-Zsilinszky út 52. szám alatt található. Felügyeleti szervünk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete.

A szerződők, illetve biztosítottak köre

A szolgáltatás-felelősségbiztosítás szerződő fele az, aki a szerződés megkötésére ajánlatot tett, ajánlata alapján a biztosítási szerződés létrejött, és ennek alapján a díj fizetésére köteles. A szerződő fél lehet egyben a biztosított is.

Biztosított az a kötvényen név szerint feltüntetett jogalany, aki üzletszerű tevékenysége keretében szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést kötött, illetve szerződéseket köt, és a szerződés(ek) alapján a szolgáltatást maga nyújtja.

A biztosítási szerződés

A biztosítási szerződés egy olyan kétoldalú, írásbeli megállapodás, melynek alapján a biztosító meghatározott jövőbeli esemény (biztosítási esemény) bekövetkezése esetén az általános szerződési feltételekben meghatározott szolgáltatást teljesíti, a szerződő fél pedig a díj fizetésére köteles. A szerződő féltől származó és a szerződés megkötésére irányuló ajánlat önmagában még nem szerződés. A biztosítási szerződés azáltal jön létre, hogy a biztosító az ajánlatot írásban elfogadja. Ha a biztosító az ügyfél ajánlatára 15 napon belül nem válaszol, a szerződés visszamenő hatállyal jön létre attól a naptól, amikor az ajánlatot a biztosító vagy képviselője részére áadták.

A szerződésre irányadó jog

A szolgáltatás-felelősségbiztosítás általános szerződési feltételei alapján létrejött biztosítási szerződésre a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

A biztosítás tartama, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló

A biztosítási szerződést a felek határozatlan és határozott időtartamra is megkötik. A biztosítási időszak határozatlan időtartamra kötött szerződés esetén egy év. Határozott időtartamra kötött szerződés esetén a biztosítási időszak megegyezik szerződés teljes időtartamával, azonban a felek megállapodhatnak abban, hogy határozott időtartamra kötött szerződés esetén is egy év legyen a biztosítási időszak.

A biztosítási évforduló napja eltérő megállapodás hiányában minden év január 1. napja. A biztosítási időszaknak a biztosítási összeg, valamint a biztosítási díj meghatározásánál, továbbá az adatközlésnél, illetve a szerződés megszűnésénél van nagy jelentősége.

A kockázatviselés kezdete, a biztosítási szerződés hatálya

A biztosító a szerződés hatálybalépésének napjától viseli a kockázatot. A biztosítási szerződés a felek által megállapított napon lép hatályba, feltéve, hogy a szerződő fél az első díjat, illetve az egyszeri díjat esedékességkor megfizeti.

A felek megállapodásának hiányában a biztosítási szerződés az azt követő napon lép hatályba, amikor a szerződő fél az első díjat, illetve az egyszeri díjat a biztosító számlájára vagy pénztárába befizette, vagy amikor a díj megfizetésére vonatkozóan halasztásban állapodtak meg, vagy a biztosító a díj iránti igényét bírósági úton érvényesíti.

A szerződés hatálybalépésének napja nem lehet korábbi, mint az a nap, amikor a biztosítási szerződés létrejött.

A biztosító kockázatviselése a biztosítási szerződés hatálya alatt okozott és a biztosítási szerződés hatálya alatt bekövetkezett, legkésőbb a szerződés megszűnésének napjától számított 30 napon belül a biztosítóhoz bejelentett károokra terjed ki.

A díjfizetés és a díjmódosítás módja, lehetősége

A biztosítási díjat a biztosító kockázatarányosan, más megállapodás hiányában biztosítási időszakonként állapítja meg. Egy évnél hosszabb határozott időtartamra kötött szerződés esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a biztosító a biztosítási díjat ne a szerződés teljes időtartamára, hanem évenként határozza meg.

A biztosítási díj alapja a biztosítási időszak alatt a biztosított által elért tényleges forgalom. A biztosított a biztosítási díj meghatározásához szükséges adatokat az ajánlat kitöltésével vagy a biztosító által előírt egyéb módon, írásban köteles a biztosítónak bejelenteni.

A szerződéskötéskor, illetve a biztosítási díj időszakonkénti meghatározásakor azonban a biztosított még csak a várható forgalmára vonatkozóan rendelkezik adatokkal. A várható forgalom pedig gyakran eltér a biztosítottnak az adott naptári évben elért tényleges forgalmától. Erre tekintettel a biztosított köteles a tényleges forgalmát a biztosítással fedezett naptári év lejártát követő március 31-ig közölni a biztosítóval. Ha a tényleges forgalom értéke $\pm 5\%$ -ot meghaladó eltérést mutat a biztosított által az adott biztosítási évre megadott várható forgalom értékéhez képest, akkor a biztosító a tényleges forgalom alapján – a várható forgalom alapján meghatározott biztosítási díj számítása során alkalmazott módszer szerint – különbözeti díjat határoz meg.

Ha a különbözeti díjat a biztosítónak kell visszafizetnie, akkor azt az adatszolgáltatástól számított 45 napon belül köteles a szerződő fél számára teljesíteni. Ha a különbözeti díjat a szerződő félnek kell fizetnie, a különbözeti díjat, valamint annak fizetési határidejét a biztosító a biztosított adatszolgáltatását követő 30 napon belül írásban köteles a szerződő féllel közölni.

Egy biztosítási időszakon belül a biztosítási díj kizárólag abban az esetben módosítható, ha a biztosított által megadott várható forgalom és a biztosított által elért tényleges forgalom értéke $\pm 5\%$ -ot meghaladó eltérést mutat.

A biztosítási díj – más megállapodás hiányában – minden biztosítási időszakra egy összegben fizetendő. A biztosítási díj egyösszegű díjfizetés esetén a biztosítási időszak első napján esedékes. Ha a felek a biztosítási díj több részletben való fizetésében állapodnak meg, az első részlet megfizetése után esedékessé váló részletek mindig a biztosítás azon időszaka első hónapjának 15. napján esedékesek, amely időszakra a díjrészlet vonatkozik.

A biztosítási díj fizetésére a szerződő fél köteles, a díjfizetés módja lehet: csekk, banki lehívás, banki átutalás vagy ügyfélszámla.

A záradékok díjára az alapfedezet biztosítási díjára vonatkozó szabályok az irányadók.

A biztosítási esemény

A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító az általános szerződési feltételek szerinti szolgáltatás nyújtására köteles.

A szolgáltatás-felelősségbiztosítás általános szerződési feltételei szerint **biztosítási eseménynek** minősül, ha a biztosítási szerződés hatálya alatt:

- a biztosított vagy olyan személy, akinek a magatartásért a biztosított a magyar anyagi jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik,
 - a biztosítási szerződés mellékletét képező ajánlaton meghatározott, illetve utóbb, de még a károkozás időpontját megelőzően az adatközlőn bejelentett és a biztosító által **fedezetbe vont** és szolgáltatás nyújtására irányuló **szerződésből**, vagy bejelentett és a biztosító által **fedezetbe vont szolgáltatás** végzésére irányuló szerződésből eredő valamely kötelezettségét
 - felróható módon megszegi,
- és ezzel a kötelezettségszegéssel*
- a biztosított szerződéses partnerének vagy az ő munkavállalójának a vagyonában, életében vagy egészségében kárt okoz,
 - és a bekövetkezett kárért a biztosított a magyar anyagi jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik, és az
 - nem minősül a 25. pont alapján biztosítással nem fedezett kárnak, illetve kizárt kockázatnak.

A biztosító helytállási kötelezettsége csak akkor következik be, ha a fenti bekezdésben felsorolt valamennyi feltétel fennáll, és a káresemény a biztosítási szerződés területi és időbeli hatálya alá esik.

*Ha a biztosított a biztosítani kívánt szolgáltatást olyan nagyszámú szerződés alapján végzi (pl. cipész, ruhatisztító), hogy az egyes szerződések felsorolása az ésszerűség követelményeivel ellentétes lenne, akkor a szerződő fél kizárólag a biztosítani kívánt szolgáltatást köteles ajánlatának megtételekor bejelenteni. Ha a biztosított a biztosítani kívánt szolgáltatást kisszámú (évente legfeljebb 12 db) szerződés alapján végzi, a szerződő fél az ajánlattételkor a biztosított által megkötött vagy megkötni kívánt szerződéseket tételesen köteles bejelenteni.

A biztosítási esemény megtörténtét a biztosított a tudomására jutásától számított 5 napon belül köteles a biztosítónak írásban bejelenteni. A biztosító a károsult igénybejelentése alapján nem járhat el.

A biztosító szolgáltatásai és azok teljesítésének módja, ideje

Egy biztosítási esemény kapcsán a biztosító szolgáltatása legfeljebb a károkozás időpontját magába foglaló biztosítási időszakra megkötött biztosítási szerződésben, illetve az annak **alapján kiállított kötvényben:**

- **biztosítási eseményenként és**
- **biztosítási időszakra**

meghatározott biztosítási összegekig terjed.

A biztosító a szolgáltatását az igény jogalapjának és összegszerűségének elbírálásához, valamint az összeg kifizetéséhez szükséges összes adatnak, okmánynak, dokumentumnak a biztosító kárrendezésre illetékes egységéhez való beérkezésétől számított 30 napon belül forintban nyújtja a károsult részére.

A biztosító mentesülésének feltételei, az alkalmazott kizárások (a biztosítással nem fedezett károk, illetve kizárt kockázatok)

A biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, illetve a biztosító helytállási kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított az általános szerződési feltételek XIII., valamint XV. fejezetében meghatározott bejelentési, tájékoztatási, továbbá adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesíti, illetve nem teszi lehetővé a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

A biztosító helytállási kötelezettsége nem terjed ki továbbá:

1. A jogszabályban meghatározott felelősségnél szigorúbb felelősségen alapuló károkra.
2. Az olyan kárra, amely a biztosított és a károsult közötti jogviszonyra irányadó szabályok szerint elévült.
3. A termék gyártási hibájából származó károkra.
4. A szerződésen kívül, harmadik személyeknek okozott károkra.
5. A munkajogi felelősség alapján térítendő károkra.
6. A szerződésben foglalt szolgáltatást meghaladó tevékenységgel okozott károkra.
7. A biztosított által engedély nélkül végzett tevékenységből eredő károkra.
8. A szolgáltatás teljesítésének elmaradásából eredő károkra.
9. A késedelmes szolgáltatásból eredő károkra.
10. A szolgáltatás ára, illetve díja tárgyában kialakult vita következtében előterjesztett károkra.
11. Az elmaradt vagyoni előny (kivéve a magánszemély rendszeres jövedelmét) jogcímén érvényesített károkra.
12. A biztosítási esemény miatt a termelés (szolgáltatás) leállításából, szüneteléséből, valamint a szolgáltatás nem megfelelő teljesítéséből eredő következményi károkra.
13. A kötbér, valamint egyéb bírság jellegű károkra (pl. bánatpénz, az angolszász jogrendszer szerinti punitive damages).
14. A közüzemi szolgáltatással okozott károkra (víz, gáz, elektromos áram, távhőszolgáltatás, csatorna). (Feloldására lásd a 2. számú záradékot!)
15. Árubeszerzés, valamint építési beruházás során, illetve annak kapcsán okozott károkra.
16. Építési/szerelési tevékenységből eredő károkra.
17. A környezetszennyezéssel, a hasadóanyagok robbanásából, a nukleáris reakcióból, a röntgen- vagy sugárártalomból, azbesztből eredő károkra.

18. Külön megállapodás hiányában a biztosított teljesítési segéde (pl. alvállalkozója) által okozott károkra. (Feloldására lásd a 3. számú záradékot!)
19. Az adatvédelmi szabályok megsértésével, a szellemi tulajdonjogra vonatkozó szabályok megsértéséből, továbbá a titokvédelmi szabályok (pl. üzleti titok, szolgálati titok) megsértéséből eredő károkra.
20. A biztosított számítógépes rendszerében fellépő hiba, illetve jogtalan behatolás és/vagy felhasználás következtében beálló károkra.
21. A jogszabály alapján megtérülő, az állam ellen is érvényesíthető igényekre.
22. A bűncselekménnyel okozott károkra.
23. A kizárólag lelki sérülés alapján előterjesztett kárigényekre.
24. Olyan károkra, amelyek vagyontárgyak (ideértve a pénzt és az értékpapírt is) elveszéséből, eltulajdonításából erednek.
25. A reklámba foglalt nyilatkozattal okozott károkra.
26. A tisztességtelen piaci magatartással okozott károkra.
27. Azokra a károkra, amelyeknek oka:
 - a) háború, ellenséges invázió, ellenséges országok háborús cselekményei vagy egyéb ellenséges cselekmények (függetlenül attól, hogy a hadüzenetet vagy a hadban állást bejelentették-e), polgárháború, lázadás, forradalom, felkelés, statárium, erőszakos hatalomátvétel vagy ezek kísérlete;
 - b) sztrájk, felkelés, polgári engedetlenség, illetve munkahelyi zavargás, szabotázs;
 - c) politikai célzatú erőszakos cselekmény, különös tekintettel a terrorcselekményre;
 - d) légi jármű és/vagy légi jármű személyzetének elrablása, eltérítése, légi jármű jogellenes hatalomba kerítése, személyzetének és/vagy utasainak túsul ejtése;polgári vagy katonai hatóságok által alkalmazott állandó vagy ideiglenes birtokfosztás (elkobzás, lefoglalás, feltartóztatás, államosítás, rekvirálás stb.).

A biztosító visszakövetelési joga (ún. regresszigény)

A biztosító a károsultnak kifizetett kártérítési összeg megtérítését követelheti a biztosítottól, ha a biztosított vagy az a károkozó személy, akinek a magatartásáért a biztosított felelősséggel tartozik, a kárt szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta, kivéve, ha a biztosított bizonyítja, hogy a károkozó magatartás nem volt jogellenes.

A szerződés megszűnésének esetei, a szerződés felmondásának feltételei

A biztosítási szerződés megszűnik:

- határozatlan időtartamra kötött szerződés esetén a biztosítási időszak utolsó napjára, írásban, 30 napos határidővel történő felmondással;
- határozott időtartamra kötött szerződés esetén az időtartam lejártával;
- közös megegyezéssel;
- a biztosítási esemény bekövetkezésének lehetetlenné válásával;
- a biztosítási érdek megszűnésével;
- díjnemfizetés miatt;
- a módosító javaslat elfogadásának hiánya miatt.

Határozott időtartamra szolgáltatás-felelősségbiztosítást legfeljebb 4 évre lehet kötni, s tekintettel erre azt – a hatályos jogszabályok értelmében – felmondással nem lehet megszüntetni.

Eltérés a korábbi szerződéses gyakorlattól

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a szolgáltatás-felelősségbiztosítás 2004. március 1-jétől terjesztett általános szerződési feltételei az alábbi pontoknál térnek el lényegesen a társaságunk által 2000. július 20-ától terjesztett szolgáltatás-felelősségbiztosítás általános szerződési feltételeitől (a második szám a korábbi feltételszöveg pontját jelöli):

- a biztosítási esemény meghatározása (1. pont; 1. pont);
- a biztosítással nem fedezett károk, illetve kizárt kockázatok köre (25. pont; 9. pont);
- a különbözeti díj előírása (39. pont; 14. pont);
- a kárbejelentés tartalma (57. pont; 22. pont);
- a súlyosan gondatlan magatartás esetei (65. pont; 31. pont).

A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

Biztosítási titok minden olyan – államtitoknak nem minősülő –, a biztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

A biztosítási titok tekintetében időbeli korlátozás nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a biztosító, a független biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik az adatokhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha azt törvény írja elő, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

A titoktartási kötelezettség törvényi felhatalmazás alapján nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a hatósággal;
- a büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel;
- adóügyben az adóhatósággal;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal;
- ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet kábítószer-kereskedelemmel, terrorizmussal, illegális fegyverkereskedelemmel vagy a pénzmosás

bűncselekményével van összefüggésben – a nyomozó hatósággal és a polgári nemzetbiztonsági szolgálattal;

- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatósággal;
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésre felhatalmazott szervvel;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal;
- az állományátruházás keretében átadott biztosításiszerződési-állomány tekintetében az átvevő biztosítóval;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatokra vonatkozóan a kártalanítási számlát kezelő szervezettel, az információs központtal, a kártalanítási szervezettel és a kárrendezési megbízottal;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel;
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából személyes adatnak nem minősülő adatok átadása kapcsán a Pénzügyminisztériummal szemben.

Társaságunk a működésével kapcsolatban tudomására jutott biztosítási titoknak is minősülő üzleti titkot köteles megtartani, azt harmadik személynek nem adhatja ki. Az üzleti titok megtartásának kötelezettsége a fentiekén túl nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró
 - Magyar Nemzeti Bankkal,
 - Állami Számvevőszékkel,
 - a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormányzati Ellenőrzési Hivatallal,
 - vagyonellenőrrel szemben.
- az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan a feladatkörében eljáró
 - a feljelentés kiegészítése keretében a nyomozó hatósággal, ügyészséggel,
 - az önkormányzati adósságrendezési eljárás keretében a bírósággal, szemben.

A fogyasztói panaszok ügyintézése

Ha kérdése vagy panaszja merül fel, forduljon bizalommal a szerződést kezelő igazgatóságok ügyfélszolgálataihoz (címlista mellékelve), valamint a vezérigazgatóságon működő központi ügyfélszolgálati irodához (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191), ahol készséggel állnak rendelkezésére.

Ha panaszára nem kapott kielégítő választ, vagy szolgáltatásunkkal továbbra sem elégedett, panaszát előterjesztheti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez vagy a békéltető testületekhez, illetve bírói utat vehet igénybe.

Köszönjük, hogy elolvasta tájékoztatónkat. Reméljük, hogy sikerült felkeltenünk érdeklődését termékünk iránt, és rövidesen szerződéses partnereink körében üdvözölhetjük. Ha bővebb információra van szüksége, munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére.

Allianz Hungária Biztosító Rt.