

Allianz utasbiztosítások

Ügyfél-tájékoztató

Allianz 

Ügyfél-tájékoztató

az Útitárs,
a Téli Sportok,
az Extrém Sportok,
az Útitárs Bérlet,
az Útitárs XL,
az Útitárs – bankkártyás utasbiztosítással rendelkezők számára és
az Útitárs – európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezők számára
elnevezésű utasbiztosításokról, valamint
az Autó Assistance kiegészítő biztosításról

Tisztelt leendő Partnerünk!

Engedje meg, hogy bemutassuk azt az utasbiztosítási terméket, mely érdeklődését felkeltette.

Ez az ügyfél-tájékoztató nem helyettesíti a termék szerződési feltételeit, pusztán az Ön bővebb, előzetes tájékoztatását szolgálja.

Az utasbiztosítási termék nyolc különböző típusú utasbiztosítást tartalmaz.

E nyolc utasbiztosítás a következő:

- I. **Útitárs** utasbiztosítás
- II. **Téli Sportok** utasbiztosítás
- III. **Extrém Sportok** utasbiztosítás
- IV. **Útitárs Bérlet** utasbiztosítás
- V. **Útitárs XL** utasbiztosítás
- VI. **Utasbiztosítás bankkártyás utasbiztosítással rendelkezők számára**
- VII. **Utasbiztosítás európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezők számára**
- VIII. **Autó Assistance kiegészítő** utasbiztosítás

Az Autó Assistance utasbiztosítás kiegészítő biztosításként köthető a fenti I-VII. pontok alatt felsorolt utasbiztosításokhoz.

Az **Útitárs** utasbiztosításra a jelen ügyfél-tájékoztató I-VIII. fejezetei vonatkoznak, melyek az általános utasbiztosítási igények kielégítésére szolgáló **alapvető biztosítási szolgáltatásokat** tartalmazzák.

A **Téli Sportok** utasbiztosításra a jelen ügyfél-tájékoztatónak az alapvető biztosítási szolgáltatásokat tartalmazó I-VIII. fejezetei, valamint a **többletszolgáltatásokat** tartalmazó IX. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

Az **Extrém Sportok** utasbiztosításra a jelen ügyfél-tájékoztatónak az alapvető biztosítási szolgáltatásokat tartalmazó I-VIII. fejezetei, valamint a **többletszolgáltatásokat** tartalmazó X. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

Az **Útitárs Bérlet** utasbiztosításra a jelen ügyfél-tájékoztató I-VIII. fejezetei, valamint a XI. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

Az **Útitárs XL** utasbiztosításra a jelen ügyfél-tájékoztató I-VIII. fejezetei, valamint a XII. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

A **bankkártyás utasbiztosítással rendelkezők** számára szóló utasbiztosításra (a továbbiakban: **Útitárs-BK**) a jelen ügyfél-tájékoztató I-VIII. fejezetei, valamint a XIII. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

Az **európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezők** számára szóló utasbiztosításra (a továbbiakban: **Útitárs-EEK**): a jelen ügyfél-tájékoztató I-VIII. fejezetei, valamint a XIV. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

Az **Autó Assistance kiegészítő** utasbiztosításra a jelen ügyfél-tájékoztató I-VIII. fejezetei, valamint a XV. fejezet rendelkezései vonatkoznak.

I. fejezet Általános szabályok

Fogalmak

Terméktípusok: az Útitárs, a Téli Sportok, az Extrém Sportok, az Útitárs Bérlet, az Útitárs XL, az Utasbiztosítás bankkártyás utasbiztosítással rendelkezők számára, továbbá az Utasbiztosítás európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezők számára elnevezésű utasbiztosítások, valamint az Autó Assistance kiegészítő utasbiztosítás.

Termékszintek: Az Útitárs, a Téli Sportok, az Extrém Sportok, az Útitárs Bérlet, az Útitárs XL és az Autó Assistance utasbiztosítások három ún. termékinttel köthetők meg, melyek biztosítottanként választhatók. A három termékint az Ezüst, az Arany és a Platina. Az egyes termékintek a szolgáltatások körében, valamint a szolgáltatási limitek és a biztosítási összegek tekintetében térnek el egymástól.

A szerződés tárgya

1. A biztosító a biztosítási díj megfizetése ellenében arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosítási szolgáltatást teljesíti.

A biztosítottak és szerződők köre

2. A szerződő az, akivel a biztosító a szerződést megkötö, és aki a biztosítás díját fizeti. A szerződő jogi személy is lehet.

Biztosított az a természetes személy lehet, aki magán-célból (mint turista, illetve látogató), ösztöndíjasként vagy 90 napot meg nem haladó időtartamra napidíjas-ként külföldre utazik.

3. Pótdíj megfizetése ellenében biztosított lehet az a hivatásos gépjárművezető, aki hivatásos munkavégzés céljából utazik külföldre, vagy az, aki külföldön fizikai munkát végez.

4. A biztosítás hatálybalépésekor 70. életévét betöltött személy legfeljebb 90 napra kötheti meg a biztosítást.

5. Nem lehet biztosított az a természetes személy, aki
a) 90 napot meghaladó külföldi szolgálatot teljesít, vagy
b) 90 napot meghaladó időtartamra külföldön munkát vállal, a munkavállalás időtartama alatt, valamint
c) az a) vagy a b) pontban szereplő személlyel együtt 90 napot meghaladóan külföldön tartózkodó hozzátartozó.

A biztosítási szerződés létrejötte, a szerződés meghosszabbítása

6. a) A biztosítási szerződés a kötvény kiállításával jön létre. A biztosító (vagy megbízottja) a biztosított részére a biztosítás összegű díjának megfizetésével egy időben állítja ki a kötvényt. A biztosítási kötvény kiállítása legkorábban a biztosított személy külföldi utazásának megkezdése előtt 6 hónappal történhet. Egy kiutazás időtartamára csak egy kötvény állítható ki.
- b) A szerződés tartamának meghosszabbítására csak a szerződés érvényességi ideje alatt van lehetőség változtatlan feltételekkel. A szerződéses tartam meghosszabbítása a felek közös megegyezésével történhet.
- c) Ha az alapbiztosítás létrejöttéhez pótdíj megfizetése szükséges, és a szerződő a pótdíjat nem fizette meg, a biztosító kockázatviselése az alapbiztosítás tekintetében nem kezdődik meg, és a biztosító az alapbiztosítás díját visszafizeti a szerződő részére.

A biztosítási szerződés hatálya

7. A biztosítás kezdeti és lejáratú időpontját a biztosítási kötvény tartalmazza. A biztosító kockázatviselése a biztosítás kezdeti napján 0 órától – legkorábban azonban a díj megfizetését követően a kötvény kiállításának időpontjától (ebben az esetben a kötvénynek a kiállítás idejét óra-perc pontossággal is tartalmaznia kell) – a biztosítás lejáratú napján 24 óráig terjedő időtartam alatt bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki. Ha a biztosítási szerződés megkötése időpontjában biztosítandó személyek közül bármelyik nem tartózkodik Magyarországon, a biztosító kockázatviselése minden

biztosítottra vonatkozóan legkorábban a kötvény kiállítását követő napon 0 órakor kezdődhet meg.

A szerződés tartama

8. Az Útitárs, a Téli Sportok, az Extrém Sportok, az Útitárs-BK és az Útitárs-EEK utasbiztosítási szerződések legalább 1, legfeljebb 90 napra köthetők meg napi díjtétellel. A 14 napot elérő vagy meghaladó tartamú szerződések esetén az alapidíjból a biztosító tartamkedvezményt adhat.

9. Az Útitárs Bérlet és az Útitárs XL utasbiztosítások legalább 4 és legfeljebb 12 hónapra köthetők havi díjtétellel.

A biztosítás többszörözésének korlátozása

10. Azonos időtartamra és ugyanazon biztosított személyre nem köthető több, a jelen ügyfél-tájékoztató szerinti biztosítás.

A biztosítás területi hatálya

11. a) A biztosító kockázatviselése a jelen ügyfél-tájékoztató II., III., IV., VI., VII. és VIII. fejezetében meghatározott biztosítási események tekintetében Magyarország kivételével kiterjed Európa összes országára, Törökország és Oroszország teljes területére, Ciprus, Málta, a Kanári-szigetek, Tunézia, Egyiptom, Marokkó és Madeira területére.

b) Ha a szerződő a 14. c) pontban meghatározott pótdíjat megfizette, a biztosító kockázatvállalása Magyarország területén kívül kiterjed a világ bármely országára.

12. A biztosító kockázatviselése a III. fejezetében meghatározott baleset-biztosítási események tekintetében, valamint a IV. fejezet 58. g) pontjában meghatározott biztosítási esemény tekintetében kizárólag közlekedési eredetű baleset bekövetkezése esetén Magyarország területére is kiterjed.

13. a) Devizakülföldi biztosított esetén a II., IV., VI., VII. és VIII. fejezetben meghatározott biztosítási események tekintetében a biztosító kockázatviselése nem terjed ki Magyarországra és a biztosított állampolgársága(i) szerinti állam(ok) területén bekövetkezett biztosítási eseményekre, azonban a III. fejezetben meghatározott baleset-biztosítási események tekintetében kiterjed Magyarországra és a biztosított állampolgársága(i) szerinti állam(ok) területére is. Devizakülföldinek minősül a 2001. évi XCIII. törvény alapján az a természetes személy, akinek nincs az illetékes magyar hatóság által kiadott érvényes hatósági igazolványa, és azzal nem is rendelkezhet.

- b) A biztosítási szerződés területi hatálya nem terjed ki az olyan országok vagy térségek területére, amelyek a kockázatviselés első napján vagy a biztosított által az adott országba/területre való beutazás napján a Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma által nem javasolt utazási célországok és térségek között szerepelnek (lásd www.kulugyminiszterium.hu).

A biztosítási díj

14. A biztosítás teljes tartamára eső biztosítási díj a kötvény kiállításával egy időben és egy összegben fizetendő az alábbiak figyelembevételével:

- a) Az alapidíjon felül 25%-os pótdíjat fizetnek a munkavégzés céljából külföldre utazó hivatásos gépjárművezetők, valamint a külföldön fizikai munkát végzők.
- b) Az alapidíjon felül 100%-os pótdíjat fizetnek a biztosítás kezdeti időpontjában 65. életévüket betöltött biztosítottak.
- c) Az alapidíjon felül 50%-os pótdíjat kell fizetni, ha a biztosított nem a következő országokba utazik: Európa összes országa, Törökország és Oroszország teljes területe, Ciprus, Málta, a Kanári-szigetek, Tunézia, Egyiptom, Marokkó és Madeira területe.
- d) Amennyiben az a)-c) pontokban meghatározott pótdíjak közül egyszerre többet is fel kell számítani, akkor a pótdíjak számítása a következő: az egyes pótdíjak szorzataként kell megállapítani az összesített pótdíjat, majd ezt az összesített pótdíj értéket kell megszorozni az alapidíjjal. (Az összeszorozandó pótdíj értékek: a 25%-os pótdíj esetén 1,25, az 50%-os pótdíj esetén 1,5, a 100%-os pótdíj esetén 2.)

15. Ha a biztosított a biztosítás kezdeti időpontjában 14. életévét nem töltötte be, a biztosítás díjából 25% kedvezményt kap a biztosítási összegek, illetve szolgáltatási összeghatárok megváltozása nélkül.

16. Azonos díjtételek mellett utasbiztosításonként (terméktípusonként) 10%-kal magasabb szolgáltatás, valamint szolgáltatási összeghatár vonatkozik azokra a biztosítottakra, akik az utasbiztosítás teljes tartama alatt rendelkeznek folyamatos díjfizetésű Allianz élet-, gépjármű- vagy lakásbiztosítással, vagy az utasbiztosítás teljes tartama alatt az Allianz Banknál vezetik számlájukat, vagy az utasbiztosítás teljes tartama alatt az Allianz Nyugdíjpénztár tagjai. A szolgáltatási összeghatárok azonban több meglévő szerződés esetén is legfeljebb 10%-kal emelkedhetnek emiatt. Az itt felsorolt, kedvezményre jogosító szerződések meglétét szerződéskötéskor nem, csak a biztosítási szolgáltatás iránti igény bejelentésekor – a kedvezményre vonatkozó kérelem benyújtásával együtt – kell igazolni.

A díjvisszatérítés

17. A biztosító visszatéríti a biztosítás díját, ha a kockázatviselés kezdete előtt a biztosítási szerződés a felek közös megegyezésével megszűnik, és a szerződő a díjvisszatérítése iránti igényét írásban bejelenti. A díjvisszatérítés feltétele a biztosítási kötvény visszaszolgáltatása.

18. Ha a biztosító kockázatviselése megkezdődött, de káresemény még nem történt, és a biztosítás 18 napnál hosszabb tartamra szól, a biztosító az alábbiak szerint nyújt díjvisszatérítést:

- a) Ha a szerződő a díjvisszatérítés iránti igényét a biztosítás kezdetétől számított 14 napon belül jelenti be, a biztosító a díjnak a tartam 14. napot követő időszakra vonatkozó arányos részét fizeti vissza.
- b) Ha a szerződő a díjvisszatérítés iránti igényét a biztosítás kezdetétől számított 14 napon túl jelenti be, a biztosító a díjnak azt az arányos részét téríti vissza, amely a szerződő díjvisszatérítés iránti igényének bejelentését követő naptól a hátralévő biztosítási tartamra vonatkozik.

A biztosító csak abban az esetben téríti vissza a díj arányos részét, ha ez a rész eléri a teljes díj 20%-át. A 18 napos vagy annál rövidebb tartamra kötött biztosítás díja nem téríthető vissza.

19. A lejárt biztosítás díja nem téríthető vissza.

20. Az Útitárs Bérlet és Útitárs XL utasbiztosítás esetén a biztosító nem téríti vissza a biztosítási díjat, kivéve:

- a) ha a kockázatviselés kezdete előtt a biztosítási szerződés a felek közös megegyezésével megszűnik, és a szerződő a díjvisszatérítése iránti igényét írásban bejelenti, valamint
- b) a biztosítottnak a kockázatviselés ideje alatt történő – biztosítási eseménynek nem minősülő – halála esetén. Ebben az esetben a biztosító a díj azon részét téríti vissza, amely a díjvisszatérítés iránti igény bejelentését követő naptól a hátralévő biztosítási tartamra vonatkozik.

A biztosítási szerződés megszűnése, elévülés

21. A biztosítási szerződés megszűnik:

- a kötvényben meghatározott tartam lejártával,
- a biztosított halálával vagy
- a felek közös megegyezésével a 17-20. pont szerint.

22. A biztosítási igények az esedékességtől számított 2 év alatt elévülnek.

Eltérés a korábbi szerződéses gyakorlattól

23. A jelen ügyfél-tájékoztatóban szereplő utasbiztosítási szerződések a biztosítási díjban, a biztosítási

szolgáltatások összehatáiraiban, valamint a különös szerződési feltételek szabályai tekintetében eltérnek a korábbiakban értékesített a Global II. és Global Premium II. termékektől.

A biztosítási titokról és a biztosítási titoknak minősülő adatok továbbíthatóságáról

24. A biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) értelmében a biztosítót és ügynökét titoktartási kötelezettség terheli minden olyan rendelkezésre álló adat tekintetében, amely ügyfeleinek személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy társaságunkkal kötött szerződéseire vonatkozik.

A biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosító csak akkor adhat ki harmadik személynek, ha

- a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad, vagy;
- a törvény alapján nem áll fenn titoktartási kötelezettség.

A titoktartási kötelezettség a Bit. 157. § értelmében bizonyos szervezetek esetében nem áll fenn. E szervezeteknek a biztosító az ügyfelek adatait adott esetekben továbbíthatja az ügyfelek erre vonatkozó írásos hozzájárulása nélkül is. E szervezetek a következők:

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozóhatóság és ügyészség;
- büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csőd-eljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bíróság, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtó;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyző;
- adóügyben az adóhatóság, ha annak felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, illetve, ha a biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről szóló törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálat;
- a verseny-felügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatal;
- a feladatkörében eljáró gyámhatóság;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatóság;
- a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésre felhatalmazott szerv;
- a viszontbiztosító, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítók;

- az állomány-átruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében az átvevő biztosító;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végző;
- az Európai Közösséget létrehozó szerződés 60. cikke alapján elfogadott rendeletek vagy határozatok, illetve az Európai Uniót létrehozó szerződés 15. cikke alapján elfogadott közös álláspontok alapján, az abban foglalt kötelezettségek teljesítése érdekében a Pénzügy-minisztérium;
- az európai uniós támogatások felhasználását ellenőrző Európai Csalásellenes Hivatal (OLAF),
- a feladatkörében eljáró országgyűlési biztos, ha a fent felsorolt személyek vagy szervek írásbeli megkereséssel fordulnak a biztosítóhoz, mely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés, illetőleg az európai közösségi jogi norma megjelölése is.

A biztosító a nyomozó hatóság, valamint a polgári nemzetbiztonsági szolgálat részére akkor is köteles haladéktalanul tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet kábítószer-kereskedelemmel, terrorizmussal, illegális fegyverkereskedelemmel vagy pénzmosás bűncselekményével van összefüggésben.

A biztosító a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésére is köteles tájékoztatni az által kezelt, az adott ügygel összefüggő biztosítás titoknak minősülő adatokról.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a magyar bűnüldöző szerv, illetőleg az Országos Rendőr-főkapitányság – a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2003. évi XV. törvényben meghatározott feladatkörében eljárva, vagy nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv, illetőleg külföldi Pénzügyi Információs Egység írásbeli megkeresése teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól, amennyiben a megkeresés tartalmazza a külföldi adatkérő által aláírt titoktartási záradékot.

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 Bit. 157. §-ban felsorolt szerveken túl – nem áll fenn:

- I. a feladatkörében eljáró
 - Magyar Nemzeti Bankkal,
 - Állami Számvevőszékkel,

- a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormányzati Ellenőrzési Hivatallal,
- vagyonellenőrrrel, szemben.

II. az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan a feladat-körében eljáró

- nyomozó hatósággal, ügyészséggel szemben a feljelentés kiegészítése keretében,
- a bírósággal szemben az önkormányzati adósság-rendezési eljárás keretében.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez (harmadik országbeli adatkezelő) történő adattovábbítás abban az esetben, ha a biztosító ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, és a harmadik országbeli adatkezelőnél a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli adatkezelő székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal. A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg, továbbá a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a Pénzügyminisztérium részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása. Az ilyen adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

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

Ügyfeleink tájékoztatása céljából ezért az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeinkben kifüggesztjük szerződéses partnereink listáját, akik közreműködnek a biztosítási tevékenység végzésében, s ezáltal személyes és biztosítási adatokat is megismernek. A Társaságunk megbízása alapján eljáró ezen cégekről és vállalkozóokról információt kérhet telefonos ügyfélszolgálatunknál is a 06-40-421-421-es telefonszámon.

Ezek a szolgáltatók a biztosítási tevékenységre vonatkozó törvény, valamint az adott szakmára vonatkozó speciális

titokvédelmi jogszabályok szerint, továbbá a biztosítótársaságunkkal kötött megbízási szerződések alapján kötelesek a tudomásukra jutott biztosítási titkot időbeli korlátozás nélkül megőrizni, azt harmadik személyeknek nem adhatják át.

A szerződésre vonatkozó adó- és egyéb jogszabályok

25. A mindenkor hatályos személyi jövedelemadóról szóló törvény, valamint, ha a társasági és osztalékadóról szóló törvény hatálya alá tartozó vállalkozó szervezet köti meg, a biztosítást, akkor a mindenkor hatályos társasági és osztalékadóról szóló törvény.

Tájékoztatjuk, hogy a jelen ügyfél-tájékoztatóban foglalt utasbiztosításra a magyar jog rendelkezései az irányadók.

II. fejezet Egészségügyi segítségnyújtás és sürgősségi esetekre szóló betegség- biztosítás

A biztosítási esemény és a biztosító szolgáltatásai

1. Ha a biztosított külföldön megbetegszik, testi sérülést vagy balesetet szenved, és emiatt külföldön sürgősségi ellátást igénylő esetben betegellátásra szorul (biztosítási esemény), a biztosító a 24 órás segítségnyújtó telefon-szolgálatához beérkezett telefonhívást követően
 - a) egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatásokat teljesít a biztosított részére, valamint
 - b) a felmerült egészségügyi ellátás költségeit megtéríti (betegségbiztosítási szolgáltatásokat nyújt).

Egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások

2. A biztosító a kötvényben megjelölt külföldi segítségnyújtó partnere közreműködésével 24 órás magyar nyelvű segítségnyújtó telefonszolgálatot működtet. A biztosító – szükség esetén külföldi partnere bevonásával – a biztosított telefonhívását követően az alábbi egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások teljesítését vállalja:
 - a) felvilágosítást ad az orvosi ellátás lehetőségeiről;
 - b) a biztosított kívánságára tájékoztatja a hozzátartozót vagy a biztosított által megnevezett személyt a biztosított állapotáról;
 - c) szükség esetén felveszi a kapcsolatot a biztosított háziorvosával, és közreműködik az orvosok közötti kapcsolattartásban;

- d) egészségügyi tanácsadást nyújt a biztosítottnak;
- e) járóképtelenség esetén megszervezi, hogy a biztosítottat mentőszolgálattal a legközelebbi kórházba vagy a legközelebb elérhető orvoshoz szállítsák, és átvállalja ennek költségeit;
- f) szükség esetén gondoskodik a biztosított további egészségügyi ellátásáról (pl. szakosított klinikára történő áthelyezés orvosi rendeletről);
- g) mind az ambuláns, mind a kórházi kezelés során folyamatosan kapcsolatot tart a kezelőorvossal és az egészségügyi intézménnyel, figyelemmel kíséri a beteg állapotát, a kezelés lefolytatását, és a jelen II. fejezetben meghatározott feltételek keretein belül átvállalja az egészségügyi ellátás költségeit az orvosokkal, illetve kórházakkal szemben;
- h) megszervezi a beteg hazaszállítását, valamint a biztosított külföldön bekövetkezett halála esetén (biztosítási esemény) gondoskodik a földi maradványok hazaszállításáról.

Betegségbiztosítási szolgáltatások

3. A biztosító a biztosított **megbetegedése** kapcsán külföldön felmerült tényleges költségeket

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
25 000 euró összeghatárig	összeghatár nélkül

a biztosított **balesete** kapcsán külföldön felmerült tényleges költségeket

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
50 000 euró összeghatárig	összeghatár nélkül

téríti meg.

A fenti költségek megtérítésének további feltétele, hogy a biztosított vagy megbízottja a biztosítótól vagy annak partnerétől egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatást kérjen, vagy ha erre nincs lehetősége, a szolgáltatás igénybevételét a biztosítóval vagy segítségnyújtó partnerével egyeztesse.

A biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított e kötelezettségének az eset körülményeire való tekintettel a lehető legrövidebb időn belül nem tesz eleget, és emiatt lényeges körülmények válnak kideríthetetlenekké.

A biztosítóval előzetesen nem egyeztetett szolgáltatás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.

4. A biztosítás az általános betegellátás szokásos és indokolt költségeinek megtérítésére terjed ki, az orvosi szolgáltatás külföldön történő igénybevételének helyén érvényes orvosi díjszabások figyelembevételével. A biztosítás ezen belül az alábbiak költségét foglalja magában:

- a) az orvosi vizsgálat költségét;
- b) a járó beteg orvosi ellátásának költségét;
- c) a kórházi ellátás költségét, ideértve a halaszthatatlan műtét, valamint az intenzív ellátás többletköltségét is. A biztosító e költségek megtérítését mindaddig vállalja, amíg a beteg nincs hazaszállítható állapotban, de legfeljebb a megbetegedés időpontjától számított 3 hónapig;
- d) a legközelebbi kórházba vagy a legközelebb elérhető orvoshoz mentőszolgálattal történő betegszállításnak a szolgáltatás igénybevételének helyén szokásos és indokolt költségét;
- e) az orvos által rendelt, a heveny állapotot, rosszulletet megszüntető mennyiségű gyógyszer költségét;
- f) az orvos által írásban indokoltnak tartott mankók és támbot vételárát;
- g) a szemüveg vagy kontaktlencse – orvos által rendelt – pótlásának költségét személyi sérülést is okozó, orvosi ellátást igénylő baleset miatt legfeljebb 250 euró összeghatárig;
- h) a heveny állapotot vagy fájdalmat megszüntető, illetve csökkentő fogászati kezelés költségét legfeljebb 250 euró összeghatárig (fogászati kezelési limit);
- i) a heveny állapotot vagy fájdalmat megszüntető, illetve csökkentő – fogorvos által rendelt – gyógyszer költségét a fogászati kezelés limitjén felül;
- j) az egy-, illetve kétágyas kórházi elhelyezés többletköltségét.

5. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki a következő esetekre:

- a) olyan szolgáltatásra, amely nem akut megbetegedés vagy baleseti sérülés miatt válik szükségessé;
- b) ha a biztosított gyógykezelés céljából utazik külföldre, az ezzel kapcsolatos költségekre, valamint a rehabilitációra, szanatóriumi kezelésre, gyógyfürdőben történő kezelésre, továbbá az otthoni ápolásra;
- c) az utazás megkezdése előtt már ismert betegségek kezeléséhez szükséges gyógyszerek vételárának megtérítésére, valamint a nem orvosi rendelőnyre vásárolt gyógyszerek térítésére;
- d) a fizioterápiás, balneoterápiás, pszichoterápiás és akupunktúrás kezelésre;
- e) a biztosított közeli hozzátartozója által végzett kezelésre;
- f) az általános kivizsgálásra, a kontroll-, illetve szűrővizsgálatokra, valamint a megelőzést szolgáló védőoltásra;
- g) művégtag, hallókészülék, egyéb gyógyászati segédeszköz vásárlására, cseréjére vagy javítására;
- h) fogkorona készítésére, protézis, fogpótlás, valamint híd készítésére és javítására, fogkö eltávolítására, fogszabályozásra, fogkozmetikai munkákra;
- i) a nemi úton terjedő betegségekre, valamint a szerzett immunhiányos betegségekre (AIDS), illetve ezek következményeire;

- j) alkoholos, illetve kábítószeres befolyásoltság vagy egyéb bódulatot keltő szer hatása miatt szükségessé vált orvosi ellátásra, valamint az ezekkel kapcsolatos elvonási tünetekre;
- k) öngyilkosság vagy öngyilkossági kísérlet esetére;
- l) arra az esetre, ha a betegséget (balesetet) a biztosított önmagának szándékosan okozta, vagy ha az általa elkövetett szándékos bűncselekménnyel összefüggésben betegedett meg (szenvedett balesetet);
- m) a sugárzó anyagok hatására bekövetkezett betegségre;
- n) háborús, polgárháborús vagy harci eseményben, terrorcselekményben, felkelésben, lázadásban, tüntetésben, zavargásban a biztosított tevőleges részvétele miatt bekövetkezett betegségre, balesetre;
- o) az olyan utókezelés költségeire (ideértve a kiutazás költségeit is) amire egy külföldön elvégzett műtét miatt van szükség, és ami újbóli külföldi kiutazást igényel;
- p) az orvosi szakképzettséggel nem rendelkező személy által végzett bármely gyógyító tevékenységre.

Ezüst és Arany terméksztintű biztosítás esetén az a)-p) pontokban foglaltakon túl nem terjed ki továbbá

- q) a veszélyes sportok gyakorlása során bekövetkezett betegségre vagy balesetre. Veszélyes sportnak minősül e szempontból az autó- és motorsportverseny és edzés, a tesztútúra, a raliverseny, a quad használata, a barlangászat, a szikla- és hegymászás III. foktól, a magashegyi expedíció, a bűvárkodás, a jetski, a motorcsónakkal vontatott sporteszközök használata (ideértve az ejtőernyőt, a paplanernyőt és a vízisít is), a vadvízi evezés, a rafting, a hydrospeed, a tengeri kajak, a kitesurf, a bungee jumping és a rocky jumping, a canyoning, a bázisugrás, az ejtőernyőzés, a vadászat, valamint a motor nélküli légi jármű, a segédmotoros vitorlázó repülőgép, a sárkányrepülő, a hőlégballon használata, a műrepülés, az egyszemélyes és nyílt tengeri vitorlázás, a falmászás, a harci és küzdősportok; Hegymászásnak minősül a hegyvidéken történő túrázás, ha annak során a biztosított a kijelölt turistaútról letér, vagy az útviszonyok speciális felszerelés használatát indokolják (pl. kötélbiztosítás, hágóvas, jégcsákány stb.). Hegymászásnak minősül továbbá a „Klettersteig” („via ferrata”) típusú útvonalakon, valamint a 3500 méteres magasság felett végzett túrázás.

Platina terméksztintű biztosítás esetén az a)-p) pontokban foglaltakon túl nem terjed ki továbbá

- r) az q) pontban felsorolt veszélyes sportok gyakorlása során bekövetkezett betegségre vagy balesetre, a bűvárkodás, a jetski, a vízisít, az egyszemélyes és nyílt tengeri vitorlázás kivételével.

6. A biztosító a biztosítottak és egy vele együtt utazó személynek a biztosított betegséggel vagy balesetével

kapcsolatban felmerült egyéb indokolt költségeit is megtéríti összesen

Ezüst és Arany terméksztintű biztosítás alapján	Platina terméksztintű biztosítás alapján
200 euró	300 euró

összeghatárig.

A beteg hazaszállítása

7. Ha a kórházban lévő beteg állapota lehetővé teszi, a külföldi kezelés helyett a biztosító, illetve segítségnyújtó partnere a biztosítottat – szükség esetén orvosi vagy nem orvosi kísérettel – Magyarországra szállíttatja, és szükség esetén gondoskodik elhelyezéséről az illetékes gyógyintézetben.

A biztosító a biztosított hazaszállításával kapcsolatban a hazaszállítás többletköltségének megtérítésére vállalt kötelezettséget. A biztosítóval előzetesen nem egyeztetett hazaszállítás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.

A földi maradványok hazaszállítása

8. A biztosított külföldön bekövetkezett halála esetén a földi maradványok Magyarországra szállításáról a biztosító intézkedik, és megtéríti a földi maradványok hazaszállítási költségét. A biztosítóval (illetve segítségnyújtó partnerével) előzetesen nem egyeztetett hazaszállítás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.

Az egészségügyi ellátás költségeinek megtérítése

9. A külföldi orvos, illetve a kórház számára a biztosítási kötvény igazolja a biztosító kockázatvállalásának körét.

10. A biztosító külföldi segítségnyújtó partnere az általa figyelemmel kísért orvosi, kórházi kezelés számláját kiegyenlíti, feltéve, hogy a külföldi egészségügyi, gyógyító-, illetve kezelőszerv vagy orvos azt közvetlenül hozzá nyújtja be.

11. A külföldi egészségügyi, gyógyító-, illetve kezelőszerv vagy orvos a betegellátásról szóló számlát közvetlenül a biztosítóhoz is benyújthatja. A biztosító a számlát a megérkezésétől számított 15 napon belül fizeti ki.

12. Ha a betegellátás külföldön felmerült költségét maga a biztosított rendezte, a Magyarországra való visszatérését követő 5 munkanapon belül köteles a káreseményt bejelenteni a biztosítónak.

Kórházi napi térítés

13. Ha a biztosított külföldön kórházi gyógykezelésre szorul, a biztosító 5000 Ft napi térítést fizet a biztosított részére a kórházi tartózkodás kezdetének napjától a kórházi tartózkodás befejezésének napjáig, de legfeljebb 15 napon keresztül.

III. fejezet Baleset-biztosítás

A biztosítási esemény és a biztosítási szolgáltatás (baleset-biztosítási összeg)

1. A biztosítási esemény (baleset) bekövetkezése esetén a biztosító biztosítási szolgáltatásként az alábbi biztosítási összeget fizeti ki a biztosítottnak, halála esetén pedig – kedvezményezett megnevezése hiányában – a biztosított örökösének:

a) baleseti eredetű halál esetén

Ezüst és Arany terméksztintű biztosítás alapján	Platina terméksztintű biztosítás alapján
2 000 000 Ft-ot	5 000 000 Ft-ot

b) légi katasztrófa miatt bekövetkezett halál esetén a **Platina terméksztintű biztosítás alapján** további 5 000 000 Ft-ot,

c) baleseti eredetű maradandó, teljes (100%-os) egészségkárosodás esetén

Ezüst és Arany terméksztintű biztosítás alapján	Platina terméksztintű biztosítás alapján
4 000 000 Ft-ot	10 000 000 Ft-ot

d) baleseti eredetű maradandó, részleges egészségkárosodás esetén a teljes (100%-os) egészségkárosodásra érvényes biztosítási összegnek az egészségkárosodás mértéke szerinti hányadát fizeti ki.

A baleset fogalma

2. Balesetnek a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő, olyan külső behatás tekintendő, amelynek következtében a biztosított a baleset megtörténtétől számított egy éven belül meghal, vagy két éven belül maradandó egészségkárosodása alakul ki.

Nem minősül balesetnek az öngyilkosság, az öncsonkítás vagy ezek kísérlete, a megemelések, a rándulás, a fagyás, a napszúrás, a hőguta, a porckorongsérülés, a sérv, továbbá a nem baleseti eredetű vérzés és a betegségek eredetű agyvérzés. A biztosító nem teljesít szolgáltatást továbbá arra az esetre, ha a baleset atommag szerkezetének módosulása, radioaktív sugárzás vagy egyéb ionizáló sugárforrás miatt következett be.

3. Közlekedési balesetnek az a baleset minősül, amelyet a járművel vagy gyalogosként közlekedő biztosított valamely közlekedésben részt vevő jármű balesetével összefüggésben szenved el.

4. A baleset előtt már maradandóan károsodott, nem ép szervek és testrészek a biztosító kockázatviseléséből ki vannak zárva.

IV. fejezet Poggyászbiztosítás

A biztosított vagyontárgyak

1. A biztosítás kiterjed a biztosítottnak Magyarországról külföldre magával vitt útipoggyászára (ideértve a snowboardot, a sílécet, továbbá a hangszert), valamint ruházatára.

Nem minősülnek poggyásznak, illetve nem biztosított vagyontárgyak:

- az ékszerek, nemesfém felhasználásával készült vagyontárgyak, művészeti tárgyak, gyűjtemények, nemes szőrmék, bélyegek, a fegyverek és lőszerek;
- kulcsok, ideértve a mechanikus és az elektronikus elven működő kulcsokat és távirányítókat is;
- élelmiszerek, dohány- és italárak, növényi magvak;
- a készpénz, a készpénzkímélő fizetőeszközök (a csekk, ideértve a kitöltetlen csekket is, a bankkártya, hitelkártya, csekk-kártya, váltó, utalvány, takarékbetétkönyv vagy az ilyen betétről kiállított más okirat, és elnevezésétől függetlenül minden más, azonos gazdasági rendeltetésű okmány), az értékpapír, az utalványok, bérletek (pl. síbérlet), a menetjegy, valamint a 2./h) pontban meg nem jelölt egyéb okmányok;
- a közúti, vízi és légi járművek, beleértve a szörföt és a sárkányrepülőt;
- a biztosítási tartam ideje alatt külföldön vásárolt vagyontárgyak;
- a munkavégzés céljára szolgáló eszközök és vagyontárgyak.

A biztosítási események

2. A biztosítás kiterjed

- a biztosított vagyontárgy lezárt helyiségből történő ellopására.
- a téli sporthoz szükséges biztosított vagyontárgynak szálloda vagy egyéb kereskedelmi egység által üzemeltetett, kulccsal zárható sítárolójából való ellopására;
- a biztosított vagyontárgynak a jármű merev burkolatú csomagteréből, valamint tetőcsomagtartó dobozából való – 6 óra és 22 óra közötti – ellopására, feltéve, hogy ezek le voltak zárva, és a beláthatóság ellen védettek voltak.

- d) a biztosított vagyontárgynak a gépkocsi kesztyűtartójából való – 6 óra és 22 óra közötti – ellopására, feltéve, hogy a gépjármű kulccsal le volt zárva;
- e) a biztosított vagyontárgy elrablására;
- f) a biztosított vagyontárgy elemi csapásból eredő sérülésére vagy megsemmisülésére.
- g) a balesetet szenvedett biztosított ruházatában a zsebtartalom kivételével keletkezett károokra is, illetve a balesetet szenvedett biztosított poggyászában a balesettel összefüggésben keletkezett károokra, feltéve, hogy a biztosított a baleset miatt ezt követően orvosi kezelésben részesült;
- h) arra az esetre, ha a biztosítottól külföldi utazása során útlevelét, személyi igazolványát, jogosítványát vagy forgalmi engedélyét ellopják vagy elrabolják;
- i) a légi, vasúti, közúti és vízi fuvarozásra átvett úti-poggyász ki nem szolgáltatásából eredő azon károokra, amelyek a fuvarozóra vonatkozó hatályos jogszabályok alapján nem térülnek meg.

3. A biztosítás nem terjed ki az alábbi eseményekre:

- a vagyontárgy (úti okmány) elvesztésére, elhagyására, otthagytására, elejtésére; az őrizetlenül hagyott tárgyak ellopására;
- arra az esetre, ha a vagyontárgyat a gépjármű utasteréből tulajdonítják el.
- a légi, vasúti, közúti és vízi fuvarozásra átvett útipoggyász sérülésére vagy megsemmisülésére.

A biztosító szolgáltatása

4. A biztosító a biztosítási eseménnyel érintett biztosított vagyontárgy új állapotban való beszerzésének értékét téríti meg, kivéve, ha a vagyontárgy javítható. A javítással helyreállítható károk esetén a biztosító a javítás költségét téríti. Ha a javítás várható költsége a vagyontárgy új állapotban való beszerzésének értékét meghaladná, a biztosító a vagyontárgy új állapotban való beszerzésének értékét téríti meg.

a) A biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa biztosított vagyontárgyanként

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
100 000 Ft	150 000 Ft

b) A biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa a biztosítás teljes tartamára összesen

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
200 000 Ft	300 000 Ft

ezen belül a gépjármű lezárt csomagteréből, lezárt kesztyűtartóból vagy lezárt sítárolóból történő eltulajdonítás esetén a biztosító a károkat

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
100 000 Ft	150 000 Ft

összeghatárig téríti meg.

5. Az 2./h) pontban meghatározott kockázatok tekintetében a biztosító az iratok újrabeszerzésének számlával igazolt költségeit

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
10 000 Ft összeghatárig	a tényleges költségeket

téríti meg.

A biztosított kárenyhítési kötelezettsége poggyásztulajdonítási károk esetén

6. A biztosított kötelessége, hogy a külföldi rendőrhatalóságnál a vagyontárgyak eltulajdonításáról személyesen feljelentést tegyen a tudomására jutását követő 24 órán belül, továbbá hogy a feljelentésben az eltulajdonított vagyontárgyakat tételesen is felsorolja, azok értékének és tulajdonosának feltüntetésével együtt.

A biztosító poggyászbiztosítás esetén mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a biztosított a kárenyhítési kötelezettségeinek maradéktalanul nem tett eleget.

Egyéb indokolt költségek

7. A biztosító a biztosított poggyászkárával kapcsolatban felmerült egyéb indokolt költségeket is megtéríti összesen

Ezüst és Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
200 euró	300 euró

összeghatárig.

V. fejezet

A baleseti és poggyászkárookra vonatkozó közös szabályok

Mentesülések

1. A biztosító mentesül a baleseti eredetű halálra szóló biztosítási összeg kifizetése alól, ha bizonyítást nyer, hogy a biztosítottat a biztosítási összegre jogosult szándékos magatartása következtében érte baleset.

2. A biztosító mentesül a baleset-biztosítási összeg, illetve poggyászbiztosítás esetén a poggyászkárok kifizetése alól, ha bizonyítást nyer, hogy a balesetet, illetve a poggyászkárt jogellenesen a biztosított, illetőleg a szerződő vagy a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

Kizárások

3. A biztosító kockázatvállalása nem terjed ki

- a) a háborús, polgárháborús vagy harci eseményben, terrorcselekményben, felkelésben, lázadásban, tüntetésben, zavargásban a biztosított tevőleges részvételéből eredő baleseti és poggyászbiztosítási károokra;
- b) a veszélyes sportok gyakorlása során bekövetkezett baleseti és poggyászbiztosítási károokra;
- c) a sugárzó anyagok hatására bekövetkezett baleset-biztosítási károokra.

VI. fejezet

Utazási segítségnyújtás

A jelen VI. fejezet szempontjából balesetnek minősül a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő külső behatás, melynek következtében a biztosított orvosi kezelésben részesült.

Az utazási segítségnyújtás keretében – melyet csak az **Arany és Platina** termékszintek tartalmaznak – a biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

A külföldi tartózkodás meghosszabbítása

1. Ha a biztosítottnak a kórházi elbocsátását követően külföldi tartózkodását meg kell hosszabbítania, mert az orvosilag indokolt, és a hazautazás csak később oldható meg, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) gondoskodik a biztosított és a vele együtt utazó egy hozzátartozója szállodai elhelyezéséről, és megtéríti ennek költségeit legfeljebb az – alábbi táblázat szerinti – éjszakánkénti összeghatárig és a költségkeret erejéig, azaz

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
100 euró/fő/éjszaka és összesen maximum fejenként 500 euróig	250 euró/fő/éjszaka és összesen maximum fejenként 1000 euróig

továbbá gondoskodik a Magyarországra való hazautazásának megszervezéséről, és viseli annak többletköltségeit.

A telefonköltség megtérítése

2. a) Ha a biztosított külföldi tartózkodása alatt sürgősségi kórházi ellátásban részesül, a biztosító a kórházból a hozzátartozókkal kezdeményezett, számlával igazolt telefonhívásait

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
Európán belül 50 euró	Európán belül 100 euró
Európán kívül 100 euró	Európán kívül 200 euró

összeghatárig megtéríti.

b) Ha a biztosított nem igazolja számlával a telefonköltségeit, de külföldről telefonon kapcsolatba lépett a biztosítóval kárbejelentés céljából, és a biztosító biztosítási esemény bekövetkezése miatt szolgáltatást nyújt a biztosítottnak, a biztosító 10 eurós szolgáltatás fizet.

A beteglátogatás

3. Ha a biztosított külföldön életveszélyes állapotban van, illetve 10 napot meghaladó külföldi kórházi ápolásra szorul, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) egy, a biztosított által megnevezett, Magyarországon bejelentett lakóhellyel rendelkező személy részére indokolt mértékben megtéríti az egyszeri oda- és visszautazás költségeit (II. o. vonatjegy, személygépkocsi üzemanyagköltsége, turistaosztályú repülőjegy), valamint számára szállodai elhelyezést biztosít, és ennek költségeit megtéríti az éjszakánkénti összeghatárig és az alábbi költségkeret erejéig, azaz

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
100 euró/éjszaka és összesen maximum 500 euróig	250 euró/éjszaka és összesen maximum 1000 euróig

Gyermek hazaszállítása

4. Ha a biztosított balesete, megbetegedése vagy elhalálása miatt a vele együtt utazó 14 éven aluli gyermek felügyelet nélkül marad, akkor a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) egy Magyarországon bejelentett lakóhellyel rendelkező személy részére megszervezi az odautazást és a gyermekkel való hazautazást, továbbá megtéríti ennek költségeit.

Ha a biztosított – vagy Magyarországon elérhető közeli hozzátartozója – nem nevez meg ilyen személyt, a biztosító gondoskodik a gyermek hazaszállításáról és elhelyezéséről.

Idő előtti hazautazás haláleset, megbetegedés vagy a szálláshely közelében történt természeti katasztrófa miatt

5. Ha a biztosított Magyarországon élő közeli hozzátartozója meghal, vagy életveszélyes állapotba kerül, vagy az úti célján természeti katasztrófa fenyegeti a biztosított szálláshelyét vagy egészségét, és arról a biztosítót hivatlos okiratokkal értesítik, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) a biztosított számára a Magyarországra való idő előtti visszautazást megszervezi, és viseli ennek költségeit.

Az értesítés

6. Ha a biztosítottat ért balesetről, megbetegedésről a biztosítót (illetve segítségnyújtó partnerét) értesítik, vagy erről a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) egyébként tudomást szerez, a biztosított ilyen igénye esetén az általa megjelölt személyt a biztosító haladéktalanul értesíti.

Segítségnyújtás poggyász késedelmes megérkezése esetén

7. Ha a biztosított poggyászát repülővel való kiutazása során késedelemmel szolgáltatják ki, a biztosító a késedelem miatt felmerülő indokolt költségeket (a legszükségesebb ruházat, tisztálkodó szerek) megtéríti a biztosított részére

Arany terméksztintű biztosítás alapján	
8-12 órás késedelem esetén	50 euró
12 óránál hosszabb késedelem esetén	100 euró

Platina terméksztintű biztosítás alapján	
4-8 órás késedelem esetén	50 euró
8 óránál több, de 12 óránál kevesebb késedelem esetén	80 euró
12 órás vagy annál hosszabb késedelem esetén	150 euró

összeghatárig.

Helyettesítés megbetegedéskor hivatalos kiküldetés esetén

8. Ha a külföldi tartózkodás alatt a biztosított sürgősségi kórházi ellátásban részesül, és emiatt nem tudja kiküldetésének hivatalos célját teljesíteni, s ezért a kiküldetést elrendelő szervezet egy másik munkatársat nevez meg az út hivatalos céljának teljesítésére, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) megszervezi a helyettesítő mun-

katárs utazását, valamint megtéríti az oda- és visszautazás költségeit. A biztosító az előzetes hozzájárulása nélküli kiutazás költségeit csak indokolt mértékben téríti meg.

A Platina terméksztintű biztosítás a fenti utazási segítségnyújtási szolgáltatásokon túl az alábbi szolgáltatásokat is tartalmazza:

Készpénz külföldre való átutalásának megszervezése

9. A külföldi tartózkodás során a biztosított fizetőeszközeinek ellopása, elrablása esetén a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálatán keresztül tájékoztatást ad arról, hogy milyen módon juthat a biztosított külföldön készpénzhez. Az átutalás költsége a biztosítottat terheli.

Tolmácsszolgálat

10. Ha a biztosított külföldi tartózkodása során szükség-helyzetbe kerül, és tolmácsra van szüksége, akkor a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) – a világnyelvek valamelyikén – telefonon keresztül tolmácsolási segítséget nyújt az alábbi esetekben:

- orvosi ellátás igénybevételekor,
- baleset bekövetkezése esetén,
- gépjárműszerviz igénybevételekor,
- hatósági ügyintézés esetén.

A biztosított felkutatása

11. Ha a biztosított külföldi tartózkodása során balesetet szenved, és ennek következtében tartózkodási helye ismeretlen, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) – amint értesítik, vagy erről egyébként tudomást szerez – a helyi hatóságok bevonásával megszervezi a biztosított felkutatását, de a biztosított utáni kutatás költségeit nem vállalja át.

Segítségnyújtás személygépkocsi hazajuttatásához

12. Ha a biztosított külföldön balesetet szenved, vagy kórházi ellátásra szorul, és emiatt – orvos által igazoltan – a személygépkocsiját hazavezetni nem tudja, akkor a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) az egyébként üzemképes jármű hazajuttatásáról gondoskodik a biztosított által megnevezett személy – vagy egy hivatásos gépkocsivezető – segítségével. Az ennek érdekében kiutazó személy külföldre utazását (II. o. vonatjegy, turistaosztályú repülőjegy) a biztosító megszervezi, és viseli a költségeit.

E szolgáltatás kizárólag Európa szárazföldi úton megközelíthető területeire terjed ki.

VII. fejezet

Jogvédelmi biztosítás

Jogvédelmi szolgáltatásokat csak az Arany és Platina termékszintek tartalmaznak.

A biztosítási esemény

1. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított ellen külföldi utazása során gondatlanul elkövetett közlekedési szabálysértés (kihágás) vagy közlekedési bűncselekmény miatt szabálysértési vagy büntetőeljárás indul, feltéve, hogy az eljárás alapjául szolgáló cselekmény elkövetése és az eljárás megindulása a biztosító kockázatviselésének ideje alatt történt.

A biztosítási szolgáltatás

2. Ha a biztosítási esemény bekövetkezett, és a meglátogatott ország jogszabályai óvadék letételét rendelik el, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) gondoskodik az őrizetbe vett vagy letartóztatott biztosított terhére megállapított óvadék vagy hasonló biztosíték letételéről

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
5000 euró	8000 euró

összeghatárig.

Ha az óvadék bármilyen okból visszafizetésre kerül, a biztosító által a jelen feltételek szerint kifizetett összeg a biztosítót illeti meg.

3. A biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) megtéríti a biztosított védelmét ellátó külföldi ügyvéd számlával igazolt munkadíját a szokásos helyi és általában elfogadott ügyvédi díjszabás alapulvételével. Ha a biztosított érdeke szükségessé teszi szakértő kirendelését, a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) fedezi az ügyvéd által megbízott szakértő költségét is. Az ügyvéd és a szakértő költségeit a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) összesen

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
2500 euró	4000 euró

összeghatárig téríti meg.

A jogvédelmi szolgáltatás alapján a biztosító által kifizetendő összes költség nem haladhatja meg

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
az 5000 eurót	a 8000 eurót

Kizárások

4. A jogvédelmi biztosítás alapján a biztosító nem viseli a költségeit annak a személynek,

- aki a tulajdonos engedélye vagy jogosítvány nélkül vezetett gépjárművet;
- aki ittasan vagy kábító-, illetve bódítószerek hatása alatt vezetett gépjárművet;
- aki ellen szándékos bűncselekmény, cserbenhagyás, segítségnyújtás elmulasztása miatt büntetőeljárás folyik;
- akinek terhére pénzbüntetést, bírságot állapítottak meg;
- akinek van korábbi érvényes jogvédelmi vagy felelősségbiztosítása, amely az adott káreseményre fedezetet nyújt.

A jogvédelmi szolgáltatás igénybevételéhez a biztosítóval (illetve segítségnyújtó partnerével) való egyeztetés szükséges. A nem egyeztetett szolgáltatás költségét a biztosító (illetve segítségnyújtó partnere) csak indokolt mértékben téríti meg.

VIII. fejezet

Felelősségbiztosítás

Felelősségbiztosítási szolgáltatásokat csak az Arany és Platina termékszintek tartalmaznak.

A biztosítási esemény

- a) A biztosító 2000 euró összeghatárig a biztosított helyett megtéríti a biztosított által a kockázatviselés időtartama alatt külföldön harmadik személynek okozott azon károkat, amelyekért a biztosított a harmadik személy balesetből eredő halála vagy testi sérülése miatt a magyar jogszabályok szerint felelősséggel tartozik.
- b) A biztosító megtéríti a biztosított által a szálláshely ingatlanában vagy ingóságaiban okozott kár 90%-át

Arany termékszintű biztosítás alapján	Platina termékszintű biztosítás alapján
100 euró	200 euró

összeghatárig.

A biztosító a káresemények számától függetlenül biztosítottanként legfeljebb a fenti összeget fizeti ki. Több, azonos okból bekövetkezett, időben összefüggő, több károsultat érintő káresemény egy biztosítási eseménynek minősül.

A biztosító visszakövetelési joga

2. A biztosítót a károsulttal szemben a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása sem

mentesíti a helytállás alól. A biztosító követelheti a biztosítotttól a kifizetett kártérítési összeg megtérítését, ha a kárt jogellenesen annak szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta, kivéve, ha a biztosított bizonyítja, hogy a károkozó magatartás nem volt jogellenes.

Súlyosan gondatlan magatartásnak minősül, ha a biztosított károkozása okozati összefüggésben van a biztosított ittas vagy tudatmódosító szer hatása alatti állapotával.

3. A biztosítás nem terjed ki:

- semmilyen dologi kárra (vagyontárgyak sérülésére, megsemmisülésére, elveszésére) az 1./b) pontjában foglaltak kivételével;
- a nem vagyoni kárra;
- az emberi környezetet veszélyeztető tevékenységekkel okozott kárra;
- a közeli hozzátartozónak vagy a szerződéssel, illetve a biztosítottal tagsági vagy munkaviszonyban álló személyeknek okozott sérülésre;
- a szerződésszegéssel a másik félnek és harmadik személynek okozott kárra;
- a munkajogi felelősségből, a foglalkozási (üzemi) balesetből, foglalkozási megbetegedésből előállott kárra;
- az állattartói minőségben, illetve gépjármű üzembentartójaként, lőfegyver tartása vagy használata által okozott kárra;
- a biztosítottak háborúban, polgárháborúban, harci eseményben, terrorcselekményben, felkelésben, lázadásban, tüntetésben, zavargásban való részvétele által okozott károkkra;
- arra a kárra, amelyre korábbi érvényes felelősségbiztosítás nyújt fedezetet.

IX. fejezet

Téli Sportok utasbiztosítás

1. A **Téli Sportok** utasbiztosítás esetén biztosított vagyontárgynak minősülnek a biztosított által Magyarországról külföldre vitt útipoggyász, valamint ruházaton kívül a téli sport gyakorlásához szükséges sportfelszerelések is, ideértve a sportoláshoz szükséges védőfelszereléseket és sportruházatot is.

A fentiekén kívül biztosított vagyontárgynak minősülnek a téli sport gyakorlásához szükséges, külföldön bérelt sportfelszerelések és védőfelszerelések is, ha a bérlet ténye hitelt érdemlően igazolható.

2. A Téli Sportok utasbiztosítás esetén a IV. fejezet 4. pontjában meghatározott általános poggyászbiztosítási

összeghatároktól eltérően a biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa a biztosítás teljes tartamára összesen:

Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
250 000 Ft	400 000 Ft

3. Téli Sportok utasbiztosítás alapján baleset bekövetkezése esetén a hegyi mentés költségeit összeghatár nélkül téríti a biztosító.

4. Az Arany és Platina terméksztű Téli Sportok utasbiztosítás alapján a VIII. fejezetben meghatározott felelősségbiztosítási szolgáltatásokon túl a biztosító megtéríti a biztosított által harmadik személynek „téli sport” űzése közben okozott dologi károkat is 200 eurós összeghatárig.

5. Az Arany és Platina terméksztű Téli Sportok utasbiztosítás alapján a biztosító megtéríti a biztosított téli sport űzése közben bekövetkezett balesete, betegsége miatt fel nem használt sítérletének – a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított hátralévő időtartamra vonatkozó – költségét is a II. fejezet 6. pontjában meghatározott egyéb indokolt költségek között.

6. A biztosító a 2010. december 15. és 2011. március 16. között megkötött Arany és Platina terméksztű Téli Sportok utasbiztosítások keretében napi térítést nyújt a 2010. december 15. és 2011. március 16. között bekövetkező időjárási viszonyok miatti sítérlet lezárása esetén az alábbiak szerint:

A biztosítási esemény a biztosított külföldi utazása során, a biztosított előre lefoglalt szálláshelyéhez legközelebb eső sícentrum minden sítérletjének az időjárási viszonyok alakulása következtében a kockázatviselési időszakban – 2010. december 15. és 2011. március 16. között – bekövetkezett minimum egy napi, a sícentrum teljes napi nyitvatartási idejére történt átmeneti lezárása.

Az időjárási viszonyok alakulása alatt a hó azon alacsony, illetve nagy mennyisége értendő, mely a sítérletet a téli sportok gyakorlására alkalmatlanná teszi. A biztosító a hóviszonyok alakulásán felül azon speciális időjárási viszonyok (szélvihar, hóvihar, köd, stb.) esetében is szolgáltatást nyújt, melyek bekövetkezése a sítérlet lezárását eredményezi.

Sícentrum alatt a tengerszint felett legalább 1200 méterrel elhelyezkedő kijelölt sítérletet értjük.

Előre lefoglalt szálláshely a biztosító kockázatviselésének megkezdését megelőzően lefoglalt és visszaigazolt szállás. A sícentrum és a szálláshely közti távolság tekintetében a biztosító a sícentrum szálláshelyről közúton történő megközelíthetőségét veszi figyelembe.

A biztosító a biztosítási esemény bekövetkezése esetén 3000 Ft napi térítést fizet a biztosított részére a sítérlet átmeneti lezárásának tartamára, de legfeljebb 5 napig.

A biztosító mentesül a szolgáltatás teljesítése alól, amennyiben a sípályák lezárása bármely más technikai probléma következménye. Nem teljesít a biztosító szolgáltatást, amennyiben a sípályák lezárásának oka az adott területen a síszezon vége.

A síszezon vége a sípályák működtetésének azon leállítása, mely a sípályáknak az időjárási viszonyok alakulása következtében megvalósult téli sportok üzésére való tartós alkalmatlanságának következménye.

A biztosító kockázatviselése a jelen pontban szabályozott szolgáltatás tekintetében 2011. március 16-át követő időszakra nem áll fenn.

A biztosító a jelen pontban részletezett szolgáltatásra vonatkozó kárbejelentéseket 2011. március 31-ig fogadja.

A biztosító a szolgáltatását a 2010. december 15. és 2011. március 16. között megkötött és ezen időtartam alatti kockázatviselésű Arany és Platina terméksztű Téli Sportok utasbiztosítások esetén nyújtja az északi féltekén fekvő sícentrumokban történt biztosítási esemény esetén.

7. Platina terméksztű Téli Sportok utasbiztosítás esetén a VII. fejezetben meghatározott jogvédelmi biztosítási szolgáltatások kiterjednek a „téli sportok” üzése közben okozott személyi és vagyoni károk miatti jogi eljárásokra is.

8. Egyebekben az I-VIII. fejezetekben foglaltak az irányadók.

X. fejezet

Az Extrém Sportok utasbiztosítás

1. Az **Extrém Sportok** utasbiztosítás a következő veszélyes sportokra (a továbbiakban: extrém sportok) vonatkozik: autó- és motorsportverseny és edzés, tesztúra, raliverseny, quad használata, barlangászat, szikla- és hegymászás III. foktól, magashegyi expedíció, búvárkodás, jetski, a motorcsónakkal vontatott sporteszközök használata (ideértve az ejtőernyőt, a paplanernyőt és a vízisít is), vadvízi evezés, rafting, hydrospeed, tengeri kajak, kitesurf, bungee jumping és rocky jumping, canyoning, bázisugrás, ejtőernyőzés, vadászat, valamint a motor nélküli légi jármű, a segédmotoros vitorlázó repülőgép, a sárkányrepülő, a hőlégballon használata, műrepülés, az egyszemélyes és nyílt tengeri vitorlázás, falmászás, valamint a harci és küzdősportok.

Hegymászásnak minősül a hegyvidéken történő túrázás, ha annak során a biztosított a kijelölt turistaútról letér, vagy az útviszonyok speciális felszerelés használatát indokolják (pl. kötélbiztosítás, hágóvas, jégcsákány stb.). Hegymászásnak minősül továbbá a „Klettersteig” („via

ferrata”) típusú útvonalakon, valamint a 3500 méteres magasság felett végzett túrázás.

2. Az Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a biztosító szolgáltatása – a II. fejezet 5./q) és 5./r) pontjában foglaltakkal ellentétben – kiterjed a II. fejezetben meghatározott egészségügyi segítségnyújtási és sürgősségi esetekre szóló betegségbiztosítási szolgáltatásokra is.

3. A II. fejezet 3. pontjában meghatározott betegségbiztosítási szolgáltatások felső határa Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a következő:

A biztosító a biztosított – extrém sport gyakorlása miatti – **megbetegedése** kapcsán külföldön felmerült tényleges költségeket

Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
30 000 euró összeghatárig	összeghatár nélkül

a biztosított – extrém sportok gyakorlása miatti – **balesete** kapcsán külföldön felmerült tényleges költségeket

Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
60 000 euró összeghatárig	összeghatár nélkül

téríti meg.

4. Az Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a biztosító szolgáltatása – az V. fejezet 3./b) pontjában foglaltakkal ellentétben – kiterjed a III. fejezetben meghatározott baleset-biztosítási szolgáltatásokra is.

5. Extrém Sportok utasbiztosítás alapján az extrém sportok végzése közben bekövetkezett baleset esetén a biztosító kifizeti a III. fejezet 1. pontjában meghatározott baleset-biztosítási összeget, és ezen felül a **baleset-biztosítási összeg további 25%-át**.

6. Az Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a biztosító szolgáltatása – az V. fejezet 3./b) pontjában foglaltakkal ellentétben – kiterjed a IV. fejezetben meghatározott poggyászbiztosítási szolgáltatásokra is.

7. Az Extrém Sportok utasbiztosítás esetén biztosított vagyontárgynak minősülnek a biztosított által Magyarországról magával vitt, az extrém sport gyakorlásához szükséges sportfelszerelése, ideértve a sportoláshoz szükséges védőfelszereléseket is.

8. Az Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a IV. fejezetének 4./b) pontjában meghatározott általános poggyászbiztosítási összeghatároktól eltérően a biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa a biztosítás teljes tartamára összesen:

Arany terméksztű biztosítás alapján	Platina terméksztű biztosítás alapján
250 000 Ft	400 000 Ft

9. Platina terméksztű Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a jogvédelmi biztosítási szolgáltatások kiterjednek az extrém sportok űzése közben okozott személyi és vagyoni károk miatti jogi eljárásokra is.

10. Az Arany és Platina terméksztű Extrém Sportok utasbiztosítás alapján a VIII. fejezetben meghatározott felelősségbiztosítási szolgáltatásokon túl a biztosító megtéríti a biztosított által harmadik személynek extrém sportok űzése közben okozott dologi károkat is 200 eurós összeghatárig.

11. Az Extrém Sportok utasbiztosítás esetén a biztosító megtéríti a biztosított – extrém sport külföldön való űzése miatt felmerült, sürgősségi betegellátást igénylő – magyarországi gyógykezelésének költségét is azzal, hogy a biztosító csak azokat a költségeket téríti meg, melyeket a magyar társadalombiztosítás az extrém sportra való hivatkozással a biztosítottra hárít.

12. Egyebekben az I-VIII. fejezetekben foglaltak az irányadók.

XI. fejezet

Az Útitárs Bérlet utasbiztosítás

1. Az **Útitárs Bérlet** utasbiztosítás megkötése esetén a biztosított a biztosítás legalább 4, de legfeljebb 12 hónapos időtartama alatt a biztosító erre vonatkozó előzetes értesítése nélkül több ízben, választása szerinti időpontban utazhat külföldre, de a biztosító kockázatviselése kiutazásonként legfeljebb a kiutazás időpontjától számított 30 napig áll fenn. A külföldi tartózkodás kezdetét a biztosító kérésére a biztosítottnak igazolnia kell.

2. Útitárs Bérlet utasbiztosítás esetén az I. fejezet 14. b) és c) pontjában nevesített pótdíjakat nem kell megfizetni, gyermekedvezményt pedig nem lehet igénybe venni.

3. A biztosítás kezdeti időpontjában 70. életévüket betöltött biztosítottak számára az Útitárs Bérlet utasbiztosítás nem köthető meg.

4. Útitárs Bérlet utasbiztosítás esetén a III. fejezetben meghatározott baleset-biztosítási események tekintetében (ideértve a közlekedési balesetből eredőket is) a biztosító kockázatviselése Magyarország kivételével az egész világra kiterjed.

5. Az I. fejezet 5. a), b) és c) pontjaitól eltérően biztosított lehet az a természetes személy is, aki

- 90 napot meghaladó külföldi szolgálatot teljesít, vagy
- 90 napot meghaladó időtartamra külföldön munkát vállal, a munkavállalás időtartama alatt, valamint
- az a) vagy a b) pontban szereplő személlyel együtt 90 napot meghaladóan külföldön tartózkodó hozzátartozó.

6. Egyebekben az I-VIII. fejezetekben foglaltak az irányadók.

XII. fejezet

Az Útitárs XL utasbiztosítás

1. Az **Útitárs XL** az Útitárs utasbiztosítással megegyező szolgáltatásokat nyújt a tartósan külföldön tartózkodó biztosítottak részére azzal a különbséggel, hogy az **Útitárs XL** biztosítás tartama hónapokban kerül meghatározásra, és legalább 4, illetve legfeljebb 12 hónapra köthető.

2. A biztosítás kezdeti időpontjában 70. életévüket betöltött biztosítottak számára az Útitárs XL utasbiztosítás nem köthető meg.

3. Az I. fejezet 5. a), b) és c) pontjaitól eltérően biztosított lehet az a természetes személy is, aki

- 90 napot meghaladó külföldi szolgálatot teljesít, vagy
- 90 napot meghaladó időtartamra külföldön munkát vállal, a munkavállalás időtartama alatt, valamint
- az a) vagy a b) pontban szereplő személlyel együtt 90 napot meghaladóan külföldön tartózkodó hozzátartozó.

4. Egyebekben az I-VIII. fejezetekben foglaltak az irányadók.

XIII. fejezet

A bankkártyás utasbiztosítással rendelkezők számára szóló utasbiztosítás

1. A **bankkártyás utasbiztosítással rendelkezők** számára szóló utasbiztosítás (a továbbiakban: **Útitárs-BK**) a bankkártyás utasbiztosítással rendelkező természetes személyek részére nyújt a bankkártyás utasbiztosítás szolgáltatásaihoz kapcsolódó, **kiegészítő jellegű szolgáltatásokat**.

2. **Bankkártyás utasbiztosításnak minősül** az a külföldi utazásra szóló biztosítás, melynek igénybevételére a bankkártyán megnevezett természetes személy a bankkártyához kapcsolódó utasbiztosítás alapján jogosult, és amely legalább egészségügyi segítségnyújtási és betegségbiztosítási, valamint útipoggyász-biztosítási szolgáltatásokat tartalmaz (függetlenül attól, hogy az

utasbiztosítás díját a kártyadíj tartalmazza, vagy az utasbiztosítás igénybevétele külön díjfizetés ellenében történik).

3. Az Útitárs-BK utasbiztosításra a **Platina terméksztű Útitárs** utasbiztosítás feltételei érvényesek azzal a kiegészítéssel, hogy a II. fejezetben meghatározott egészségügyi segítségnyújtási és betegségbiztosítási szolgáltatások vonatkozásában, valamint a IV. fejezetben meghatározott **poggyászbiztosítási és az úti okmányok pótlására kiterjedő** szolgáltatások vonatkozásában a biztosított

- a) az orvosi költségekből betegség és baleset esetén 1 000 000 Ft,
 - b) a beteg vagy sérült biztosított hazaszállítása megszervezésének és lebonyolításának költségéből 5 000 000 Ft,
 - c) a holttest-hazaszállítás megszervezésének és lebonyolításának költségéből 5 000 000 Ft,
 - d) a poggyászbiztosítási károkból 50 000 Ft
- önrészesedést vállal a Bankkártyás utasbiztosítás szolgáltatásaira tekintettel.

A biztosító az önrészesedés és a Bankkártyás utasbiztosítás szolgáltatási limitje közül a magasabb összegű biztosítási szolgáltatásokat nyújtja, illetve károkat téríti meg.

4. A biztosítási szolgáltatási igényt először a Bankkártyás utasbiztosításban szereplő biztosítóhoz kell benyújtani.

5. Az Allianz Hungária Zrt. csak akkor teljesít biztosítási szolgáltatást, ha a Bankkártyás utasbiztosítás alapján a maximális szolgáltatási összeg kifizetésre került.

6. Az Allianz Hungária Zrt. szolgáltatásának igénybevételéhez az Allianz Hungária Zrt. rendelkezésére kell bocsátani a Bankkártyás utasbiztosításban szereplő biztosító által kiadott hivatalos igazolást a biztosítási szolgáltatás teljesítéséről és összegéről, illetve a biztosítási szolgáltatás elutasításáról.

7. Egyebekben az I-VIII. fejezetekben foglaltak az irányadók.

XIV. fejezet

Az európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezők részére szóló utasbiztosítás

1. Az európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezők számára szóló utasbiztosítás (a továbbiakban: **Útitárs-EEK**) az európai egészségbiztosítási kártyával rendelkező személyek, mint biztosítottak részére köthető meg.

2. **Európai egészségbiztosítási kártya** (a továbbiakban: **EEK**): az Európai Unió tagállamainak állampolgárai részére rendszeresített – kártya formátumú – nyomtatvány,

amely az állampolgárság országán kívüli uniós államokban, továbbá a hatályos jogszabályokban meghatározott további országokban az átmeneti tartózkodás során szükségessé váló egészségügyi ellátások igénylésére szolgál.

3. Az Útitárs-EEK biztosítási szerződés érvényesen nem jön létre, ha a biztosított a szerződés megkötésének időpontjában nem rendelkezik – a kockázatviselés időtartamára vonatkozóan érvényes – nevére szólóan kiállított európai egészségbiztosítási kártyával.

4. Az Útitárs-EEK hatálya a Magyar Köztársaság határain kívül kizárólag azon európai országok területére terjed ki, amelyekben az EEK – a hatályos jogszabályok alapján – érvényes.

5. Az Útitárs-EEK a IV., VI., VII. és VIII. fejezetében leírt **Arany terméksztű Útitárs** utasbiztosításnak megfelelő **poggyászbiztosítási, utazási segítségnyújtási, jogvédelmi és felelősségbiztosítási** szolgáltatásokat nyújt.

6. Az Útitárs-EEK **nem terjed ki** a II. és III. fejezetében szereplő **egészségügyi segítségnyújtási és betegség-biztosítási, illetőleg baleset-biztosítási szolgáltatásokra**.

7. Az Útitárs-EEK keretében a biztosító **nem téríti meg** az **orvosi, kórházi és gyógyszerköltségeket, valamint a mentési és hegyi mentési költségeket**.

8. A biztosított balesetéből vagy betegségéből adódó biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító megtéríti a biztosított által fizetendő – az EEK elfogadóhelyen az EEK alapján nyújtott szolgáltatás igénybevételéért a szolgáltató által előírt – önrészesedést (melyet az EEK nem fedez), valamint a biztosítottnak az EEK-t elfogadó kórházba való átszállítása költségeit.

A biztosító összesen 10 000 euróig téríti meg az önrészesedés és a kórházba való átszállítás költségének együttes összegét.

9. Az Útitárs-EEK keretében a biztosítás fedezi a beteg, illetve sérült biztosított orvosilag indokolt hazaszállításának megszervezését és a hazaszállítás költségeinek megtérítését.

10. Egyebekben az I-VIII. fejezetekben foglaltak az irányadók.

XV. fejezet

Az Autó Assistance kiegészítő utasbiztosítás

Az Auto Assistance utasbiztosítás kiegészítő biztosításként kapcsolódik az Útitárs, a Téli Sportok, az Extrém Sportok, az Útitárs Bérlet, az Útitárs-XL, az Utasbiztosítás bankkártyás utasbiztosítással rendelkezőknek, illetve az

Utasbiztosítás európai egészségbiztosítási kártyával rendelkezőknek elnevezésű utasbiztosítások (a továbbiakban: alapszolgáltatások) valamelyikéhez. Az Auto Assistance utasbiztosítás önállóan nem köthető meg. Az Allianz Hungária Zrt. (a továbbiakban: biztosító) a biztosítási díj megfizetése ellenében arra vállal kötelezettséget, hogy az alább meghatározott biztosítási esemény bekövetkezése esetén az alább meghatározott szolgáltatást nyújtja.

Az alábbiakban nem szabályozott kérdésekben az I. fejezetben foglaltak az irányadók

1.1. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított jármű (lásd az 1.2. pontot) a szerződés hatálya alatt a megadott országok területén (lásd az 1.3. pontban felsorolt országok) közlekedési baleset (lásd az 1.4. pontot) következtében, vagy pedig műszaki meghibásodás miatt (lásd az 1.5. pontot) menetképtelenné válik.

1.2. Biztosított járműnek minősül az a biztosítási kötvényen meghatározott forgalmi rendszámú – a kockázatviselés első napján a gyártási évtől számítva 10 évesnél nem idősebb, és a kockázatviselés időtartama alatt érvényes forgalmi engedéllyel és rendszámmal rendelkező – személy- vagy tehergépkocsi, motorkerékpár vagy ezek vontatmánya, amelyet vezetője jogszerűen használ, és amellyel a kötvényen szereplő biztosított – vagy ha a kötvényen több biztosított szerepel, ezek egyike – a kockázatviselés időtartama alatt a Magyar Köztársaság területéről kiindulva az utazás célállomásaként megjelölt külföldi ország területére, majd onnan a Magyar Köztársaság területére visszautazik.

A vontatmány csak abban az esetben minősül biztosított járműnek, ha az azt vontató gépjármű ugyanazon biztosítási szerződés keretében biztosított gépjárműnek minősül. (A biztosítási díj járművenként kerül meghatározásra, ezért a gépjárműre és vontatmányára két járműnek megfelelő biztosítási díjat kell megfizetni.)

Biztosított gépjármű kizárólag az érvényes forgalmi engedélye alapján az alábbi feltételeknek megfelelő gépjármű, valamint az általa vontatott vontatmány lehet:

- az a motorkerékpár, személy- és tehergépjármű, amely a hatályos jogszabályok szerint „A” vagy „B” kategóriára érvényes vezetői engedéllyel vezethető,
- a forgalmi engedélyben engedélyezett szállítható személyek száma legfeljebb 9 fő,
- hosszúsága – vontatmánnyal együtt – legfeljebb 16 méter,
- szélessége legfeljebb 2,5 méter,
- magassága legfeljebb 3,2 méter.

1.3. A jelen fejezetben felsorolt szolgáltatások teljesítését a biztosító a következő országok – földrajzilag

Európához tartozó részének – területén vállalja: Andorra, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Monaco, Montenegró, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Portugália, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Vatikánváros.

1.4. A biztosítási esemény szempontjából közlekedési balesetnek minősül az esemény helye szerint illetékes rendőrség által közlekedési balesetnek minősített esemény, amelynek következtében a biztosított gépjármű – a rendőrségi jegyzőkönyvben dokumentált – egyértelműen kimutatható sérüléseket szenved.

1.5. A biztosítási esemény szempontjából műszaki meghibásodásnak minősül a gépjármű olyan műszaki hibája, amely a biztosítás tartama alatt, a biztosítási szerződés megkötésekor, illetve a külföldi utazás kezdetekor előre nem látható ok miatt következik be, és üzemképtelenséget okoz (pl. motorhiba, az elektromos rendszer hibája vagy a gumibroncs defektje), vagy a hiba jellege miatt a gépjármű a meghibásodás helyén érvényes hatósági előírások miatt nem vehet részt tovább a forgalomban (pl. ablaktörlők, biztonsági övek, az első és hátsó lámpák meghibásodása).

Nem tekinthető műszaki meghibásodásnak az a hiba, amely a következő okokkal összefüggésben következik be:

- a gépjármű nem rendelkezik a jogszabály által előírt kötelező tartozékokkal (pl. izzókészlet, pótkerék stb.),
- a gépjárművet nem az adott járműtípusra érvényes műszaki előírásoknak megfelelően használják, vagy a hiba a használó hibájából következett be (pl. nem megfelelő üzemanyag használata, az üzemanyag kifogyása, a kulcs gépjárműben felejtése stb.),
- ha a gépjármű menetképtelensége annak következménye, hogy a gépjármű karbantartása az adott típusra vonatkozó üzemeltetési előírások szerint nem történt meg, vagy nem az előírt időben történt meg (pl. olajcsere, fékbetétek cseréje stb.).

1.6. A jelen fejezet szolgáltatásai szempontjából a gépjárműben utazó biztosított személynek minősülnek (a továbbiakban: utas) a biztosított gépjárműben a menetképtelenség bekövetkezésekor utasként tartózkodó – a biztosítási esemény időpontjában az Autó Assistance kiegészítő utasbiztosítási szolgáltatással azonos vagy annál magasabb terméksztű (lásd az 1.7. pontot) utasbiztosítási szerződés keretében biztosított – személyek, de legfeljebb a gépjármű forgalmi engedélyében meghatározott maximálisan szállítható számú személy.

1.7. Az alábbi táblázat tartalmazza, hogy meghatározott termékszintű kiegészítő Autó Assistance biztosítás esetén az utasnak milyen termékszintű utasbiztosítással kell rendelkeznie:

A gépjárműre vonatkozó biztosítási termékszint	A biztosított személyre (utasra) vonatkozó termékszint
Ezüst	Ezüst, Arany, Platina
Arany	Arany, Platina
Platina	Platina

Ha a gépjárműben utazó személyek nem rendelkeznek a fentiek szerinti biztosítási szerződéssel, akkor a jelen fejezet szolgáltatásai szempontjából nem tekinthetők biztosított személynek.

2. A biztosító szolgáltatásai

A biztosító az Autó Assistance kiegészítő utasbiztosítás díjának megfizetése esetén a kockázatviselés időtartama alatt legfeljebb egy biztosítási eseményre vonatkozóan a következő szolgáltatások teljesítését vállalja.

2.1. A gépjárműre vonatkozó szolgáltatások

2.1.1. Helyszíni javítás, szervizbe szállítás

a) A biztosító a biztosítási esemény telefonon való bejelentése után szerelőt küld a biztosított által megjelölt esemény helyszínére, ha a bejelentés alapján a menetképtelenség a következő javításokkal elhárítható:

- defektes gumiabroncs cseréje,
- izzó vagy biztosíték cseréje,
- akkumulátor feltöltése, illetve cseréje.

A helyszíni hibaelhárítás célja, hogy a gépjármű alkalmassá váljon arra, hogy eljusson a legközelebbi szervizbe, ahol a hibát véglegesen elhárítják. A helyszíni hibaelhárítás során a gépjármű fő egységeit (fék, futómű, motor, váltó) nem szabad megbontani. A bejelentés tartalma alapján a biztosító segítségnyújtó partnerének munkatársa jogosult meghatározni, hogy a hiba helyszíni hibaelhárítással javítható-e, vagy kizárólag szervizben végezhető el a javítás.

b) A biztosítási esemény bekövetkezésekor, ha a gépjármű a meghibásodás vagy a közlekedési baleset bekövetkezésének helyszínén nem javítható, a biztosító vállalja, hogy megszervezi a gépjármű elszállítását autómentővel a legközelebbi, de legfeljebb 100 km távolságban lévő szervizbe, amely alkalmas a javítás elvégzésére. A szállítás – az ügyfél kérésére – márkaszervizbe is történhet.

A biztosító vállalja a helyszíni javítást végző szerelő szolgáltatási díjának megtérítését (kiszállási díj és javítási költség), valamint – ha a gépjármű a helyszínen nem javítható – az autómentővel szervizbe

szállítás költségének megtérítését együttesen legfeljebb a 4.4. pontban a „helyszíni javítás, szervizbe szállítás” szolgáltatásokra vonatkozó összeghatárig.

A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alkatrészek költségére.

A biztosító a biztosított külföldi utazása során a Magyar Köztársaság területén bekövetkezett biztosítási eseményekre a gépjárműre vonatkozó szolgáltatások összeghatárának 50%-áig vállalja a szolgáltatás teljesítését.

2.1.2. A gépjármű tárolása

Biztosítási esemény bekövetkezésekor, ha a biztosító – a 2.1.1. b) pontjában leírtak szerint – megszervezte a biztosított gépjármű szervizbe szállítását, és a gépjármű javítása a beszállítás napján nem oldható meg (pl. a szerviz leterheltsége vagy alkatrészhiány miatt), akkor a biztosító megszervezi a gépjármű tárolását a javítás napjáig. A biztosító megtéríti a tárolás számlával igazolt költségét legfeljebb 5 napra, naponta legfeljebb a 4.4. pontban a „gépjármű tárolása” szolgáltatásra vonatkozóan megadott összeghatárig.

A biztosító kizárólag a biztosítási esemény bekövetkezésének országában, a javítást vállaló szerviztől legfeljebb tíz kilométerre lévő helyen történő tárolás megszervezését vállalja, és annak költségeit téríti meg.

2.1.3. Kapcsolattartás a szervizzel

Ha a biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosító szervezte – menetképtelenség elhárítása céljából – a biztosított gépjármű szervizbe szállítását, akkor vállalja a szervizzel való kapcsolattartást, és a biztosított értesítését a javítási munkák állásáról a szerviz közlése alapján. A biztosító a szerviz által végzett javítás költségeit nem téríti meg, a javítás minőségéért és a vállalt javítási határidő betartásáért nem tartozik felelősséggel.

2.1.4. Hazaszállítás autómentővel

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén, ha a biztosító szervezésében szervizbe szállított biztosított gépjármű javítása a szerviz szakvéleménye alapján öt munkanapon belül nem oldható meg, a biztosító vállalja a tulajdonos vagy üzemben tartó biztosított állandó lakhelyére vagy az általa megjelölt, a Magyar Köztársaság területén lévő egyéb lakcímre történő szállítás megszervezését, valamint a szállítás költségeinek megtérítését legfeljebb a 4.4. pontban a „gépjármű hazaszállítása” szolgáltatásra vonatkozóan megadott összeghatárig.

2.2. A gépjárműben utazó személyekre vonatkozó szolgáltatások

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító vállalja a gépjármű biztosított utasai részére (lásd az 1.6. pontot) az alábbi szolgáltatások teljesítését együttesen

legfeljebb a 4.4. pont alatt szereplő táblázatban a gépjárműben utazó személyekre vonatkozó szolgáltatásokra megadott összeghatárig:

2.2.1. A gépjárműben utazók továbbutazása, visszautazás a megjavított gépjárműért

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén, ha a biztosító – a menetképtelenség elhárítása céljából – megszervezte a biztosított gépjármű szervizbe szállítását, és a gépjármű javítása a szervizbe szállítás napján nem fejeződik be, vagy a gépjármű nem javítható, a biztosító vállalja a biztosított(ak) által választott alábbi szolgáltatások egyikének teljesítését:

2.2.1. a) az utasoknak és poggyászukenak (átlagos úti-poggyász, de legfeljebb 20 kg/fő) az utazás tervezett célállomásáig való eljuttatása megszervezését, valamint a gépjármű javításának befejeződésekor a gépjármű vezetésére alkalmas személy szervizbe való visszautazásának megszervezését, és az ezekkel összefüggő közlekedési többletköltségek térítését; ha pedig a gépjármű nem javítható, akkor – legkésőbb a biztosító kockázatviselésének utolsó napján – az utasoknak a Magyar Köztársaság területén lévő lakhelyükre való hazautazása megszervezését és ennek közlekedési többletköltségeit, vagy

b) a biztosítási esemény bekövetkezésének helyéről az utasoknak és poggyászukenak (átlagos útipoggyász, de legfeljebb 20 kg/fő) a Magyar Köztársaság területén lévő lakhelyre való utazása megszervezését, valamint a gépjármű javításának befejeződésekor a gépjármű vezetésére alkalmas személy szervizbe való visszautazásának megszervezését, és az ezekkel összefüggő közlekedési többletköltségek térítését.

2.2.2 A gépjárműben utazók szállításának megszervezése

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén, ha a gépjármű javítható, de javítása a biztosítási esemény bekövetkezésének napján nem fejeződik be, vagy a gépjármű nem javítható, és a biztosított utasok továbbutazása a biztosítási esemény bekövetkezésének napján nem oldható meg, akkor a biztosító vállalja a gépjármű utasai részére elhelyezésük megszervezését a szerviz vagy a biztosítási esemény közelében lévő szállodában (egyztetés a szállodával, szállásfoglalás).

A szállásköltségek megtérítését a biztosító kizárólag abban az esetben vállalja, ha az adott éjszaká(k)ra vonatkozóan a biztosítottnak a biztosítási esemény helyszínétől több mint 100 km távolságban volt előre lefoglalt és kifizetett szállása, és ezt hitelt érdemlően igazolni tudja. Ebben az esetben a biztosító a 4.4. pont alatt szereplő táblázatban a „szállásköltség a javítás helyén” szolgáltatásra vonatkozóan megadott összeghatárig vállalja a szállásköltségek megtérítését a gépjármű menetképesé tételeig vagy a továbbutazás első lehetséges időpontjáig, de legfeljebb 5 napra.

2.2.3. Bérautó biztosítása

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén, ha a biztosító – a menetképtelenség elhárítása céljából – megszervezte a biztosított gépjármű szervizbe szállítását, és a gépjármű javítása – a szerviz szakvéleménye alapján – a biztosítási esemény bejelentésétől számított 24 órán belül nem fejeződik be, a biztosító vállalja a gépjármű utasai és poggyászukenak (átlagos útipoggyász, de legfeljebb 20 kg/fő) szállítására alkalmas bérgepjármű kiszállításának megszervezését és a kiszállítási és bérleti díj költségeinek megtérítését, legfeljebb napi 100 euró összeghatárig. A biztosító a gépjármű bérletével kapcsolatos további költségeket nem vállalja.

A bérautó-szervezés feltétele, hogy a biztosított teljesítse a bérautó-kölcsönző cég által a szolgáltatás igénybevételként előírt feltételeket (pl. dombornyomott bankkártya és a személyi okmányok bemutatása stb.).

2.3. A telefon- és faxköltségek térítése

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító vállalja a biztosított személyek biztosítási eseménnyel összefüggésben szükségessé vált telefon- és faxköltségeinek megtérítését összesen legfeljebb a 4.4. pontjában foglalt – „a telefon- és faxköltségek térítése” szolgáltatásra megadott – összeghatárig.

3. A biztosító teljesítésének feltételei

3.1. A szolgáltatási igényt a biztosítási esemény bekövetkezésekor haladéktalanul be kell jelenteni a biztosítónak. A biztosító kizárólag az általa szervezett vagy előzetes hozzájárulásával igénybe vett szolgáltatások teljesítését vállalja.

4. Kizárások

4.1. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki a biztosított gépjármű menetképtelenségére, ha:

- a gépjárművet üzletszerű személyszállításra használják,
- a gépjárművet bérautóként használják.

4.2. A biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem terjed ki a következőkre:

- a biztosított gépjármű szervizben történő, végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségeire (a biztosító szolgáltatása kizárólag a helyszíni javítás munkadíjára terjed ki),
- az utasok poggyászának postaköltségére, ha a poggyász nem szállítható együtt a biztosított személlyel (pl. a terjedelme vagy a tömege miatt),
- a biztosító szervezésében eljáró szolgáltató cég által okozott károk megtérítésére.

4.3. A biztosító nem vállalja a szolgáltatások teljesítését, ha a biztosítási esemény bekövetkezéséről haladéktalanul nem

értésítették, és a szolgáltatásokat nem a biztosító szervezte, vagy azok igénybevételéhez előzetesen nem járult hozzá.

4.4. A biztosító által nyújtott – a 2. pontban részletezett – szolgáltatások termékszintenkénti összeghatárai:

Szolgáltatás	Ezüst	Arany	Platina
Gépjármű helyszíni javítása, szervízbe szállítása	200 euró	200 euró	200 euró
Gépjármű hazaszállítás	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	400 euró
Utasok tovább- és visszautazása	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	300 euró	600 euró
Szállásköltség a javítás helyén	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	100 euró	250 euró
Bérajáró biztosítása	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	100 euró/nap maximum 2 napra
Telefon- és faxköltségek	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	50 euró	100 euró
Tárolás	A szolgáltatást a termékszint nem tartalmazza	10 euró/nap	25 euró/nap

5. A kockázatviselés megszűnése

A biztosító kockázatviselése megszűnik abban az esetben, ha:

- a gépjárművet a forgalomból kivonták,
- a gépjármű tulajdonosa vagy üzemeltetője megváltozott,
- a gépjárművet jogellenesen eltulajdonították.

Az Allianz Hungária Zrt. panaszkezelési elvei és gyakorlata

Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, legyen az pozitív vagy akár negatív, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önben.

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

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, s

elköteleztünk magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszai orvoslása is hozzájárul.

Panasz-ügyintézési eljárásunk garانتálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor ügyfeleinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra várható végső válaszuk.

Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy ügyfelünk az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjon.

Ügyfeleink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszukat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban

Ügyfélszolgálatunkon: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik ügyfélszolgálati pontján meghallgatják ügyintézőink.

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában elérhető a 06-40-421-421-es számon.

Írásban

E-mailben: Interneten keresztül a www.allianz.hu címen.

Ügyfélszolgálatunkon: Ügyfeleink kitölthetik és leadhatják munkatársainknak azokat az előrenyomott panaszbejelentő lapokat, amelyeket fiókjainkban, illetve a társaságunkkal szerződött partnereknél (javítóknál, biztosításközvetítőknél) is megtalálhatnak.

Levélben: A vezérigazgatóságon az elnöki iroda foglalkozik a panaszok kezelésével. Leveleiket ügyfeleink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a panasszal érintett biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám).

Igazgatóságaink, fiókjaink, kárrendezési központjaink mindenkori aktuális listája, címe és telefonszáma meg-

található irodáinkban kifüggesztve, illetve hozzáférhető az internetes oldalunkon is, a www.allianz.hu címen.

Amennyiben elégedetlen azzal, hogyan panaszát kezeljük, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete: 1535 Budapest 114., Pf. 777

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: 1088 Budapest, József krt. 6.

Lehetősége van továbbá panaszát a **békéltető testületek**-hez előterjeszteni, vagy **bírói utat** vehet igénybe.

Néhány szó az Allianz Hungária Zrt-ről

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország piacvezető biztosítójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére. Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik.

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

Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191

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

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szervünk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (címe: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.).

Biztosítási termékeinkre vonatkozó tudnivalókkal és egyéb kérdésekkel kapcsolatban területi igazgatóságaink ügyfélszolgálatain és vezérigazgatóságunk Központi Ügyfélszolgálati Irodájában munkatársaink készséggel állnak az érdeklődők rendelkezésére. Központi Ügyfélszolgálati Irodánk címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

További információk

További információk telefonos ügyfélszolgálatunktól a 06-40-421-421-es számon kaphatók, valamint honlapunkon a www.allianz.hu címen érhetők el. Bízunk benne, hogy tájékoztatónk felkeltette érdeklődését termékeink iránt, és így hamarosan Önt is ügyfeleink között üdvözölhetjük.

Tisztelettel

Allianz Hungária Zrt.