

www.allianz.hu

# Allianz Assistance Express

Ügyfél-tájékoztató és szerződési feltételek

# Tartalomjegyzék

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

# Ügyfél-tájékoztató I.

## az Allianz Assistance Express biztosításról

### Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy Allianz Assistance Express biztosításunk felkeltette érdeklődését!

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

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

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

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

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

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

**Fontos figyelmeztetés:** a szolgáltatások megrendelője a biztosított személy, függetlenül a biztosító térítési kötelezettségétől. A kiállított számlának minden esetben a biztosított nevére kell szólnia, akkor is, ha a biztosító részt vett a segítségnyújtás megszervezésében. A biztosító nevére kiállított számlára nem fizethető kártérítés.

A biztosító elsősorban saját partnerein keresztül nyújtja szolgáltatásait. Ha a helyi körülményekből, illetve a biztosított által igényelt szolgáltatás jellegéből fakadóan külső szolgáltatók bevonása szükséges, annak igénybeviteléhez minden egyes esetben szükséges kérni a biztosító előzetes hozzájárulását. A biztosító hozzájárulása esetében a biztosítottnak kell megelőlegeznie a szolgáltatás költségeit, melynek megtérítését a költséget alátámasztó dokumentumok benyújtásával kérheti a szolgáltatótól (AGA International SA., Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Vienna – Austria).

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

A biztosító telefonos ügyfélszolgálat 0-24 óráig hívható, amelynek hívószámai:

**Magyarországról** indított hívás esetén az elsődlegesen érvényes segélyhívó telefonszám: **06-80-104-122**.

**Magyarországon kívülről** indított hívás, valamint az elsődleges telefonszám elérhetetlensége esetén érvényes telefonszám: **+43-1-525-03-6552**.

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

### A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) szerint 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.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

A Bit. 157. §-a alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel, továbbá az általuk kirendelt szakértővel szemben;
- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a nyomozó hatósággal szemben;
- a büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben,
- adóügyben az adóhatósággal szemben;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
- a nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
  - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
  - b) a Btk. szerinti kábítószer-keresedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írás-

ban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól,

- ha a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatósággal szemben,
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető szervvel szemben,
- az állományátruházás keretében átadott biztosítási szerződés-állomány tekintetében az átvevő biztosítóval szemben;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymásközi átadásával kapcsolatban, a levelezővel, a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatokra vonatkozóan a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, az Információs Központtal, a kártalanítási szervezettel és a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, illetve a károkozóval szemben, amennyiben az önrendelkezési joggal élve a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adataihoz kíván hozzáférni;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása esetében;
- fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás,

illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

## Irányadó jog

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

## Tájékoztató a panaszügyintézésről

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

- **Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél (<https://www.allianz.hu/public/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html/>), kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi Ügyfélszolgálati irodát működtetünk, ahol személyesen is leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. – a telefonos ügyfélszolgálaton időpontot is foglalhat). A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.
- **Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-421-es számon érhető el. Nyitvatartási idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.
- **Faxon:** 06-1-269-2080-as számon.
- **Elektronikus úton:** a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – oldalon keresztül (<https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html>), vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) címen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy e-mailen csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeleink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk. (Kivételt képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeleink.)
- **Írásban:** Leveleiket Ügyfeleink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a centralizált panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekben túl érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak - a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel - a

polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. (meghatalmazás minta: <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html>)

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

A panasz bejelentő lap tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint).

Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

**Amennyiben Társaságunk a panaszát elutasítja, vagy Ön nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat;\***

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

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján: [https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles\\_menete/vitarendezesi\\_forumok.html](https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html)

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06 -40-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu). Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a [felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak](http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak) elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06-40-421-421; postai cím: 1368.Budapest, PF: 191; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu)) is igényelheti.

\* fogyasztó (természetes személy) esetén

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:  
Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest  
BKKP Pf. 172.  
Telefonszám: 06-1-489-9700  
E-mail cím: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a [felugyelet.mnb.hu/pbt/bal\\_menu/letoltheto\\_dok](http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok) elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06-40-421-421; postai cím: 1368. Budapest, PF:191; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu)) is igényelheti.

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

## Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. 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 Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-041356  
A székhely állama: Magyarország  
Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank.

## További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 06-40-421-421-es számon, ahol munkatársaink munkanapokon 8.00 és 18.00 óra – csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között készséggel állnak rendelkezésére.

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

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

**Allianz Hungária Zrt.**

# Általános Szerződési Feltételek és Ügyfél-tájékoztató II.

## az Allianz Assistance Express biztosításhoz

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

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

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

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

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

### Választható fedezetek:

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

## Általános biztosítási feltételek

### 1. A szerződő

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

### 2. A biztosított

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

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

### 3. A biztosítási szerződés létrejötte és a kockázatviselés kezdete

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

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

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

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

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

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

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

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

A kockázatviselés kezdetét a biztosítási szerződés tartalmazza.

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

4.1. A biztosítási szerződés határozatlan tartamra köthető.

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

4.3. A biztosítási időszak egy év.

A biztosítási időszak első napja egybeesik a biztosítási évfordulóval.

## 5. Jognyilatkozatok

### 5.1. A jognyilatkozat érvényessége és hatálya

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

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

### 5.2. Elektronikus kommunikáció, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége

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

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

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

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

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

## 6. A biztosítási esemény és az általános kizárások

### 6.1 A biztosítási esemény

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

### 6.2. Általános kizárások

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

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

## 7. A biztosító szolgáltatásának felső határa

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



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

## 8. Az önrészesedés

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

## 9. A biztosítási díj

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

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

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

### 9.4. A díj meg nem fizetésének következménye

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

## 10. A biztosítási évfordulóra kezdeményezett szerződésmódosítás szabályai

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

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

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

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

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

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

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

## 11. A közlési- és változás-bejelentési kötelezettség

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

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

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

## 12. A biztosítási eseményre vonatkozó bejelentési kötelezettség

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

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

### 13. A szerződés módosítása

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

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

### 14. A biztosítási szerződés és a biztosító kockázatviselésének megszűnése

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

14.2. A biztosítási szerződés megszűnik:

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

14.2.3. Felmondással

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

### 15. Elévülés

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

### 16. Illetékesség

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

### 17. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

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

- a biztosítás csak távértékesítés útján, és ügyfélportál szerződéssel együtt köthető;
- negyedéves, havi díjfizetési gyakoriság, illetve csekkes díjfizetési mód nem választható;
- a korábbi assistance szolgáltatások az alábbi 4 új fedezettel egészülnek ki: [Családi Assistance](#), [Jogsegély Assistance](#), [Utazási Assistance](#), [Vészhelyzeti Assistance](#) (részletek a Különös biztosítási feltételekben);
- a 2014. március 15-én hatályba lépett új Polgári

Törvénykönyv rendelkezéseire tekintettel jelen Általános Szerződési Feltételek I. Általános biztosítási feltételek alábbiakban megjelölt pontjaiban foglalt eltérések:

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

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

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

### 18. A személyes adatok kezelése

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

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

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

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható **hozzájárulást** az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

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

**Az adatkezelés időtartama:** a biztosító a személyes (és azon belül a különleges) adatokat a biztosítási jogviszony fennállása alatt, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító, mint adatkezelő az adatok feldolgozásával a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt-t (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.) bízta meg. A biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez – postai vagy banki átutalás esetén – igénybe vett Magyar Posta Zrt. és a biztosítási szolgáltatás jogosultja által megnevezett bank adatfeldolgozónak minősül. Amennyiben a kiszervezett tevékenység keretében a biztosító az ügyfeleinek személyes adatát is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyekhez, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

A biztosító a Díjnet Zrt.-t (Cg. 01-10-045817; 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) a biztosítási szolgáltatásról készült számla vagy számviteli bizonylat kézbesítésével bízta meg a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében, mely alapján a Díjnet a biztosító adatfeldolgozójának minősül. A Díjneten történő díjfizetéshez szükséges regisztráció megkönnyítése érdekében az Allianz Hungária Zrt. a regisztrációhoz szükséges adatokat továbbítja a Díjnet részére.

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

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

A Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását „A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok” fejezet tartalmazza.

Tekintettel arra, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (4) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott hozzájárulást Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

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

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

Az érintett kérelmére a biztosító tájékoztatást ad:

- a) az általa kezelt adatokról, illetve
- b) a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról,
- c) az adatkezelés céljáról,
- d) az adatkezelés jogalapjáról,
- e) az adatkezelés időtartamáról,
- f) az adatfeldolgozó
  - nevééről,
  - címéről (székhelyéről),
  - adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy
- g) kik és milyen célból kapják meg vagy kaphatják meg az adatokat.

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

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

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

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

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

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

Tájékoztatjuk, hogy ha a biztosítóval elektronikus kommunikációban állapodott meg, úgy az elektronikus levelezés során az Allianz zárt levelezési rendszerből nyílt levelezési rendszerbe kerülhetnek a szerződés adatai.

#### A biztosítók közötti adatátadási megkeresések

A Bit. 161/A. §-a alapján az Allianz Hungária Zrt. 2015. január 1-étől kezdődően – a veszélyközösség megóvása érdekében – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő tel-

jesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz, az e biztosító által kezelt, biztosítási törvényben meghatározott adatok vonatkozásában. Ez a jogosultság a 2015. január 1. előtt már megkötött biztosítási szerződésekre akkor vonatkozik, ha azt Társaságunk ügyfele a szerződéskötést követő 15 napon belül nem kifogásolja. A kifogás megküldése nem adhat alapot a szerződés felmondására.

Kifogását az alábbi elérhetőségek valamelyikére küldheti azonosítható módon, az érintett szerződésszám(ok) megjelölésével

- az Allianz Hungária Zrt. 8210 Veszprém, Pf. 1163 postai címre,
- faxon a 06-88-590-826 számra,
- a [hirlevel@allianz.hu](mailto:hirlevel@allianz.hu) e-mail címre, vagy
- jelezze a 06-40-421-421 telefonszámon Társaságunk Contact Centerének.

#### 19. A biztosító főbb adatai

Allianz Hungária Zrt.

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

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

Érvényes: 2014. november 1-től

# Allianz Assistance Express

## Különös biztosítási feltételek

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

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

### 20. Biztosított, szolgáltatásra jogosult

#### Biztosított

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

#### Biztosítási szolgáltatás jogosultja

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

#### Hozzátartozó

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

### 21. Területi hatály

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

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

- Nagy-Britanniához tartozik Gibraltár és az európai brit szigetek
- az Oroszországi fedezet csak Moszkvára és Szentpétervárra, valamint ezen városok 50 km-es körzetére korlátozódik
- Spanyolország a Baleárokkal, a Kanári szigetekkel valamint a független városokkal Ceuta és Melilla együtt értendő.

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

### 22. Biztosítási események

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

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

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

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

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

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

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

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

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

meghibásodása, megrongálódása.

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

## 23. Biztosítással nem fedezett biztosítási események, költségek

Az általános biztosítási feltételekben felsorolt kizárások az alábbiakkal egészülnek ki:

### 23.1. Nem terjed ki a biztosítás,

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

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

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

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

### 23.3. Nem terjed ki a biztosítás továbbá

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

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

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

Magyarországról indított hívás esetén az elsődlegesen érvényes segélyhívó telefonszám: **06-80-104-122**.

Magyarországon kívülről indított hívás, valamint az elsődleges telefonszám elérhetetlensége esetén érvényes telefonszám: **+43-1-525-03-6552**.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 25. Kárenyhítési kötelezettség

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

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

## 26. A biztosító szolgáltatása

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

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

A készpénzes számlát a biztosított a helyszínen köteles kifizetni.

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

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

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

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

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

## 27. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

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

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

### Figyelem!

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

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

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

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

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

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

## 28. Az Assistance szolgáltatás meghíúsulása

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

## 29. A biztosító mentesülése

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

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

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

## 30. A biztosító megtérítési igénye

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



# Az Assistance biztosítások szolgáltatásai és azok értékhatára (limit)

## Családi Assistance

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

## Utazási Assistance

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

## Logsegély Assistance

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

## Vészhelyzeti Assistance

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

## Assistance Optimum biztosítás

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

## Assistance Komplex biztosítás

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

\* Háziállat: Hasznáért vagy más értékelt tulajdonságáért a ház körül tartott és alább felsorolt állatok:

Baromfi (liba, tyúk, kakas, kacska, pulyka és gyöngytyúk), juh, kecske, sertés, szarvasmarha, kutya, macska, ló.

Hobbiállat: Minden olyan kedvtelésből tartott állat, amely nem minősül mezőgazdasági haszonállatnak, védett, vagy veszélyes állatnak.

\*\* Egzotikus állat: olyan Magyarországon nem honos állatfajta, melynek ellátásához különleges szakértelem szükséges.

\*\*\* Vadállat: természeti környezetben élő nem gondozott, nem háziállat állat.

# Függelék

## Otthonbiztosítási események

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

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

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