

ALLIANZ.HU

ALLIANZ ÜZLETI UTASBIZTOSÍTÁS

KERETNAPOS
UTASBIZTOSÍTÁS

Általános Szerződési Feltételek és
Ügyfél-tájékoztató

TARTALOM

| | | | |
|---|----|--|----|
| I. Általános rendelkezések | 3 | III. A baleset-biztosítás feltételei | 31 |
| 24 órás Allianz Utazási Asszisztencia | 3 | Fogalmak | 31 |
| Fogalmak | 3 | Biztosítási esemény | 31 |
| Személyek a biztosítási szerződésben | 4 | Biztosító szolgáltatása | 31 |
| Kedvezményezett | 5 | Egészségkárosodás mértékének megállapítása | 31 |
| Biztosító felügyeleti hatósága | 5 | Biztosítási esemény bejelentése | 32 |
| Biztosítási szerződés | 5 | IV. A poggyászbiztosítás feltételei | 33 |
| Kockázatviselés kezdete és lejárata | 6 | Fogalmak | 33 |
| Közlési és változásbejelentési kötelezettség | 7 | Biztosítási esemény | 33 |
| Biztosítás többszörözésének korlátozása | 7 | Biztosított kárenyhítési kötelezettsége | 34 |
| Területi hatály | 7 | Biztosító szolgáltatása | 34 |
| Biztosítási díj | 8 | Vagyontárgy értékének meghatározása | 35 |
| Biztosítási esemény bejelentése | 9 | Kizárások | 35 |
| Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok .. | 10 | Biztosítási esemény bejelentése | 36 |
| Biztosító mentesülése | 10 | V. Az utazási segítségnyújtási szolgáltatások feltételei .. | 37 |
| Általános kizárások | 10 | Feladott poggyász késése vagy eltűnése | 37 |
| Elévülés | 10 | Telefonköltség megtérítése | 38 |
| Jognyilatkozat hatálya, az elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége | 11 | Járat késése vagy törlése | 38 |
| Egyéb rendelkezések | 11 | Idő előtti hazautazás (útmegszakítás) | 39 |
| Eltérés a Polgári Törvénykönyvtől és a korábbi szerződési gyakorlattól | 11 | Tömegközlekedési eszköz eltérítése | 40 |
| Személyes adatok kezelése | 12 | Emberrablás, túszejtés | 40 |
| Biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok | 20 | Légi járat lekésése | 40 |
| Ügyfél-tájékoztató a panaszügyintézésről | 22 | Hatósági karantén | 41 |
| A biztosító szolgáltatása, kárrendezés | 23 | VI. A jogvédelmi biztosítás feltételei | 43 |
| II. A betegségbiztosítás és az egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások feltételei | 25 | Biztosítási esemény | 43 |
| Biztosítási esemény | 25 | Biztosító szolgáltatása | 43 |
| Biztosító szolgáltatása | 25 | Kizárások | 43 |
| Egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások | 25 | Biztosítási esemény bejelentése | 43 |
| Betegségbiztosítási szolgáltatások | 25 | VII. A felelősségbiztosítás feltételei | 44 |
| Betegségbiztosítási limiten felül nyújtott szolgáltatások .. | 26 | Biztosítási esemény | 44 |
| Kizárások | 29 | Biztosító szolgáltatása | 44 |
| Biztosítási esemény bejelentése | 30 | Kizárások | 44 |
| Felmentés az orvosi titoktartás alól | 30 | Biztosítási esemény bejelentése | 44 |
| | | Szolgáltatási táblázat | 46 |
| | | Table of benefits | 48 |

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

24 ÓRÁS ALLIANZ UTAZÁSI ASSZISZTENCIA

A biztosító külföldi segítségnyújtó partnere (Allianz Worldwide Partners) közreműködésével 24 órás **magyar nyelvű** segítségnyújtó telefonszolgálatot (Allianz Utazási Asszisztencia) működtet, mely az alábbi számokon érhető el: Európán belül (Allianz Hungária):

+36 (1) 237-2333

Európán kívül (Allianz Worldwide Partners):

+43 (1) 525-03-6516

FOGALMAK

1. A fogalmak között azok a fogalmak szerepelnek, amelyek az Általános Szerződési Feltételek és Ügyfélértékelő (továbbiakban: Szerződési feltételek) valamennyi fejezetében alkalmazandók. Az egyes fejezetek a lentieken túl egyéb – az adott fejezet tekintetében alkalmazandó – fogalmakat is tartalmazhatnak.

Baleset: a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő, előre nem látható külső esemény, amely sürgősségi orvosi ellátást igénylő testi sérülést okoz.

Betegség: a biztosított egészségi állapotában bekövetkezett, a biztosított akaratán kívül, előre nem látható, sürgősségi orvosi ellátást igénylő egészségkárosodás.

Extrém sport: minden olyan hivatásos vagy amatőr sporttevékenység, melynek gyakorlásához speciális körülmények, illetve speciális sportfelszerelés szükséges, valamint minden olyan sporttevékenység, mely során a biztosított a sporttevékenységre kijelölt pályáról letér. Továbbá extrém sportnak minősül minden olyan amatőr és hivatásos sporttevékenység is, amely versenyeredmény elérését célozza (ideértve a szabadidősport verseny körülmények közötti üzését is), valamint a versenyre felkészítő edzés. Jelen biztosítás extrém sport definíciója eltér a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő által meghatározott definíciótól.

Extrém sportnak minősülnek különösen, de nem kizárólagosan a következő extrém sportok: akadályfutás (ideértve „spartan race“-t), amerikai futball, autóvezetés közúton kívül (ide értve különösen a terep rally-t), barlangászat, barlangi búvárkodás, bungee jumping, búvárkodás, canyoning, downhill kerékpározás, ejtőernyőzés, falmászás, gördeszkázás gördeszkaparkban, harcművészetek, hegymászás, hegyikerékpározás (mountain bike), hőlégballonos repülés, hydrospeed, jetskizés, kerékpározás közúton kívül, küzdősportok, magashegyi túrázás, hosszútávfutás, motorcsónakkal vontatott sporteszközök használata (ideértve különösen az ejtőernyőt és a vízisít), rafting (vadvízi evezés), rögbi, sárkányrepülőzés, siklóernyőzés, sziklamászás, sziklaugrás, szörfözés (ideértve a windsurf és a kitesurf is), tengeri kajakozás, tengeri kenuzás, motor nélküli vagy segédmotoros vitorlázó repülőgéppel történő

repülés, motorkerékpározás közúton kívül, műrepülés, quadozás, versenytáncok, via ferrata, vitorlázás, vízi ejtőernyőzés (parasailing), vízisíelés, wakeboardozás. Az extrém sportnak minősített sportok köre nem egyezik meg a biztosított extrém sportok körével. A biztosított extrém sportokat az ajánlat, illetve a kötvény tartalmazza.

Fizikai munkavégzés: a munka jellegéből, körülményeiből, illetve helyszínéből adódóan jelentős fizikai erőfeszítéssel járó, szellemi munkavégzésnek nem minősülő munkavégzés.

Hivatásos gépjárművezetés: bármely személy- vagy tehergépjármű vezetésére irányuló munkavégzés.

Hozzá tartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa.

Közlekedési baleset: az a baleset, amelyet a járművel vagy gyalogosként közlekedő biztosított valamely közlekedésben részt vevő jármű balesetével összefüggésben szenved el. **Nem minősül közlekedési balesetnek, ha a kerékpáros balesetében más jármű nem hatott közre.**

Külföld: minden olyan terület, amely hivatalosan valamely – Magyarország területén kívüli – országhoz tartozik.

Utazásra nem javasolt térségek: Magyarország Külgazdasági és Külügyminisztériuma által utazásra nem javasolt térségek, melyek listája a www.konzuliszolgalat.kormany.hu oldalról érhető el. **A biztosító kockázatvisselése nem terjed ki az utazásra nem javasolt térségekre, mely alól kivételt képeznek a 33. pontban felsorolt országok.**

Krónikus betegség: a biztosítottnak a biztosítási szerződés megkötése előtt már ismert és diagnosztizált, tartós betegsége.

Orvos: az ellátás helyén illetékes hatóság által kiállított hatósági engedéllyel és az adott gyógykezelés meghatározásához szükséges orvosi diplomával rendelkező személy. **Jelen feltételek szempontjából nem minősül orvosnak az előzőekben leírt feltételeknek megfelelő, de a biztosított hozzátartozójának minősülő személy.**

Sürgősségi ellátás: orvos által nyújtott, írásos szakvéleménnyel igazolt halaszthatatlan ellátás, amelyre az alábbi okok valamelyike miatt van szükség:

- az azonnali orvosi ellátás elmaradása előreláthatóan a biztosított életét vagy testi épségét veszélyeztetné, illetve a biztosított egészségében vagy testi épségében helyrehozhatatlan károsodást okozna,

- a biztosított betegségének tünetei (eszméletvesztés, vérzés, fertőző heveny megbetegedés stb.) alapján azonnali orvosi ellátásra szorul,
- a biztosított baleset folytán hirtelen bekövetkezett súlyos egészségkárosodása miatt azonnali orvosi ellátásra szorul.

Szabadidősport: minden alkalmi vagy rendszeresen a szabadidő eltöltéseként végzett fizikai aktivitás, mely a fizikai állóképesség, illetve a mentális jóllét fejlesztését, vagy szociális kapcsolatok építését szolgálja, de nem célozza versenyeredmények elérését.

Szabadidősportnak minősülnek például a következő sportok:

- hegymászásnak nem minősülő túrázás (3000 méter alatt),
- via ferrata típusú túrázás legfeljebb „C” nehézségi fokozatú útvonalon (3000 méter alatt),
- labdarúgás,
- futás,
- görkorsolyázás (kivéve görkorsolyázás gördeszka parkban),
- horgászás,
- kerékpározás (kivéve a közlekedésre nem kijelölt úton),
- lovaglás,
- sznorkeling (víz felszínén búvárpípával és maszkkal történő úszás, illetve legfeljebb 5 méter mélységig történő merülés),
- úszás,
- röplabdázás,
- teniszezés,
- vadászat.

Nem minősülnek szabadidősportnak a következők:

- versenyszerű sporttevékenység,
- verseny körülmények közötti sporttevékenység,
- versenyre felkészítő edzés,
- téli és extrém sportok.

Szellemi munkavégzés: fizikai erőfeszítéssel nem járó, információ feldolgozásra és döntéshozatalra fókuszáló munkavégzés.

Téli sport: hóhoz vagy jéghez köthető sporttevékenység, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a sielést, snowboardozást, sibiriklizést, szánkózást, korszolyázást, motoros szánózást, kutyaszánózást, hóraftingot, hótalpas túrázást, bobozást. A biztosított téli sportokat az ajánlat, illetve a kötvény tartalmazza.

Természeti katasztrófa: a természet emberi beavatkozás nélküli pusztítása, ideértve különösen a földrengés, árvíz, hurrikán, cunami, tűz, villámcsapás pusztítását. **Nem minősül természeti katasztrófának a járvány (ideértve a pandémiát is).**

Terrorcselekmény: bármely erőszakos, erőszakkal fenyegető, az emberi életre, a materiális és immateriális javakra, az infrastruktúrára veszélyes cselekmény, amely vagy politikai, vallási, ideológiai, illetve etnikai célok mellett foglal állást vagy valamely kormány befolyásolására vagy a társadalomban, illetve annak egy részében való félelemkeltésre irányul, illetve arra alkalmas.

SZEMÉLYEK A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSSEN

Biztosító

2. A biztosító az **Allianz Hungária Zrt.**, amely a Felügyeleti hatóság engedélyével biztosítási tevékenység végzésére jogosult. Az utasbiztosítási szerződés alapján a biztosító köteles a szerződésben meghatározott kockázatokra fedezetet nyújtani, és a kockázatviselés kezdete után bekövetkező biztosítási események esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni.

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

Levelezési címe: 1368 Budapest, Pf. 191

Jogi formája: részvénytársaság

A székhely állama: Magyarország

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

Felügyeleti hatóságának megjelölése: Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.).

A biztosító az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország egyik legjelentősebb pénzügyi szolgáltatójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

A biztosító 1990-től részvénytársasági formában működik, és a Felügyelet engedélyével biztosítási tevékenység végzésére jogosult.

Szerződő

3. A szerződő az a **jogi személy** vagy **egyéni vállalkozó**, aki a biztosítottak javára a biztosítási szerződést a biztosítóval megkötö, és a biztosítás díját megfizeti.

A szerződést csak az kötheti meg, aki a biztosítási esemény elkerülésében érdekelt, vagy a szerződést az érdekelt javára köti meg.

A szerződő köteles tájékoztatni a biztosítottat a hozzá intézett nyilatkozatokról és a szerződésben bekövetkezett változásokról.

Biztosított

4. A jelen Szerződési feltételek alapján létrejött szerződésben biztosított lehet az a 70. életévét még be nem töltött természetes személy, aki **Magyarországról külföldre utazik** az alábbi célok valamelyikéből kifolyólag:

- a) **szellemi munkavégzés,**
- b) **magáncélból turistaként,**
- c) **tanulmányok folytatása.**

5. **Pótdíj** megfizetése ellenében – jelen Szerződési feltételek 36. pontjában meghatározottak szerint – biztosított lehet továbbá az a 70. életévét még be nem töltött természetes személy, aki **Magyarországról külföldre utazik** az alábbi célok valamelyikéből kifolyólag

- a) **fizikai munkavégzés,**
- b) **hivatásos gépjárművezetés,**
- c) **sportolás**

céljából Magyarországról külföldre utazik.

6. Nem lehet biztosított az a természetes személy, aki

- 70. életévét már betöltötte a külföldre történő utazás első napján,
- 90 napot meghaladó időtartamra utazik külföldre.

A fentiekől eltérni kizárólag a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

7. Amennyiben a biztosító kéri, a Magyarországról történő kiutazás, illetve a Magyarországra történő visszautazás időpontjának igazolását, akkor azt a szolgáltatási igény bejelentésekor hitelt érdemlő módon kell igazolni.

8. A biztosított nem léphet a szerződő helyébe.

KEDVEZMÉNYEZETT

9. A haláleseti szolgáltatás kedvezményezettje – más rendelkezés hiányában, vagy ha a kedvezményezett jelölés a biztosítási esemény bekövetkezésekor nem volt érvényben – a **biztosított örököse**.

A szerződő a kedvezményezettet a biztosítóhoz címzett és a biztosítónak eljuttatott írásbeli nyilatkozattal jelölheti ki, és a biztosítási esemény bekövetkezéséig bármikor ugyanilyen formában a kijelölését visszavonhatja vagy a kijelölt kedvezményezett helyett más kedvezményezettet nevezhet meg. Ha nem a biztosított a szerződő fél, mindezekhez a biztosított írásbeli hozzájárulása szükséges.

Ha a szerződő fél a biztosítotthoz vagy a kedvezményezetthez intézett írásbeli nyilatkozattal kötelezettséget vállal arra, hogy a kedvezményezett kijelölését folyamatosan hatályban tartja, a kedvezményezett kijelölését nem lehet visszavonni vagy megváltoztatni azon személy hozzájárulása nélkül, akinek részére a kötelezettségvállalást tették. A szerződő fél nyilatkozatáról a biztosítót tájékoztatni kell.

A kedvezményezett kijelölés hatályát veszti, ha a kedvezményezett a biztosítási esemény bekövetkezése előtt meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik.

Biztosításközvetítő

10. A biztosításközvetítő a biztosítási szerződések megkötésében közreműködő személy. A függő biztosításközvetítő az ügynök és a többes ügynök, független biztosításközvetítő az alkusz. A függő biztosításközvetítő a biztosító képviselőjének minősül.

A függő biztosításközvetítő utasbiztosítási termék esetében legfeljebb 100 000 Ft díjat vehet át, átvételi elismervény ellenében.

Ha a szerződő a díjat – díjátvétellel feljogosított – ügynöknek, vagy többes ügynöknek fizette, akkor a díj legkésőbb a fizetés napjától számított 4. napon tekintendő a biztosító számlájára, vagy pénztárába beérkezettnek. A szerződő azonban bizonyíthatja, hogy a díj korábban érkezett be. A függő biztosításközvetítő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehet át.

A függő biztosításközvetítő a szerződés létrejötte során kizárólag az ajánlatok átvételére jogosult, így szerződést a biztosító nevében nem köthet, és a szerződő, illetve a biztosított a jognyilatkozatait érvényesen nem intézheti hozzá.

Ha a szerződő a biztosítási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatát független biztosításközvetítőhöz címezi, a nyilatkozat a biztosítóval szemben attól az időponttól hatályos, amikor a nyilatkozat a biztosítóhoz beérkezett.

BIZTOSÍTÓ FELÜGYELETI HATÓSÁGA

11. A biztosító felügyeleti hatósága a **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.). A felügyeletről további tájékoztatást a panaszügyintézésről szóló részben olvashat.

BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS

Szerződés tárgya

12. A biztosító a biztosítási díj megfizetése ellenében a Szerződési feltételekben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Szerződési feltételekben meghatározott biztosítási szolgáltatás teljesítésére vállal kötelezettséget.

A biztosító a biztosítási szolgáltatások nyújtását, illetve megszervezését kizárólag a helyi viszonyoktól függően vállalja. **A biztosító nem vállal felelősséget a helyi viszonyokból adódó szolgáltatások hiányosságáért, továbbá a késedelmes teljesítésért.**

13. A biztosítási szerződés az alábbiakban felsorolt **biztosítási csomagokra köthető**:

- Egészség csomag**, mely betegségbiztosítást és egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatásokat tartalmaz.
- Utazás csomag**, mely baleset-biztosítást, poggyász-biztosítást, és utazási segítségnyújtási szolgáltatásokat tartalmaz.
- Jogvédelem csomag**, mely jogvédelmi biztosítást és felelősségbiztosítást tartalmaz.

A biztosítási szerződésnek az Egészség csomagot kötelezően tartalmaznia kell. A biztosítási szerződés a szerződő választása szerint mindhárom biztosítási csomagra, vagy csomagonként is megköthető, csomagonként akár eltérő termékszinttel is.

14. A **biztosítási csomagok három különböző termékszinttel köthetők**. A termékszintek biztosítási csomagonként választhatók. A három termékszint a **Standard**, az **Optimum** és a **Premium**. Az egyes termékszintek a szolgáltatások körében és a biztosítási összegekben térnek el egymástól.

Szerződés létrejötte

15. A biztosítási szerződés a szerződő által benyújtott ajánlat alapján jön létre, a kötvény (biztosítási fedezetet

igazolól dokumentum) biztosító általi kiállításával. Az ajánlat az Ajánlati nyomtatvány szerint nyújtható be a biztosítóhoz. A biztosító a kötvényt az Ajánlati nyomtatvány tartalma alapján állítja ki. A kötvény kiállítása pótolja a biztosító elfogadó nyilatkozatát.

A szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító a szerződő által kitöltött és benyújtott Ajánlati nyomtatványra vonatkozóan 15 napon belül nem nyilatkozik, feltéve, ha a szerződő az ajánlat megtétele előtt a megfelelő tájékoztatást megkapta és az ajánlatot a biztosító által rendszeresített Ajánlati nyomtatványon, a díjszabásnak és a Szerződési feltételeknek megfelelően tette. Ilyen esetben a szerződés az ajánlatnak a biztosító képviselője részére történő átadása napjára visszamenő hatállyal jön létre.

16. A biztosítási szerződést a szerződőnek **legalább 100 keretnapra** kell megkötnie, melytől eltérni kizárólag a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

17. Ha a biztosítási szerződés csak pótdíj megfizetése ellenében jöhet létre, és a szerződő a pótdíjat nem fizette meg, a biztosító kockázatviselése nem kezdődik meg, és a biztosító a szerződő által megfizetett biztosítási díjat visszafizeti a szerződő részére.

Biztosítási tartam és időszak

18. A biztosítási szerződés határozott, 2 éves tartamra jön létre.

A biztosítási tartam első és utolsó napját a felek az Ajánlati nyomtatványon rögzítik. A tartam kezdete az Ajánlati nyomtatványon a biztosítási tartam kezdeteként rögzített nap 0. órája. A biztosítási tartam vége – ha a szerződés a 22. pont alapján más okból nem szűnik meg – az Ajánlati nyomtatványon rögzített nap 24. órája.

19. A biztosítási időszak legalább 1 és legfeljebb 90 nap lehet az egyes biztosított személyek vonatkozásában. A biztosítási időszak meghosszabbítására a biztosító engedélye alapján van lehetőség, de a biztosítási időszak a meghosszabbított időszakokkal együtt sem haladhatja meg a 90 napot. Ettől eltérni kizárólag a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

Biztosítási szerződés hatálybalépése

20. A biztosítási szerződés a **biztosítási díj megfizetését követő napon** lép hatályba.

A biztosítási díj megfizetésére vonatkozó halasztás esetén a biztosítási szerződés a szerződő és a biztosító közötti megegyezés alapján megállapított napon lép hatályba.

Szerződés meghosszabbítása

21. A biztosítási szerződés tartamának meghosszabbítására a szerződés érvényességi ideje alatt, a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

Szerződés megszűnése

22. A biztosítási szerződés megszűnik:

- a szerződésben meghatározott keretnapok felhasználásával, az utolsó keretnap 24. órájakor;
- a 2 éves tartam lejártával, a 18. pontban meghatározott időpontban;
- díj nemfizetés miatt, a biztosító által kiállított számlán fizetési határidőként megjelölt nap 24. órájakor.
- a felek közös megegyezésével, a felek által meghatározott időpontban.

KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE ÉS LEJÁRATA

23. A biztosítás kezdeti és lejáratú időpontját a biztosítási kötvény tartalmazza.

24. A biztosító kockázatviselése a szerződő által a biztosítási szerződésben darabszámmal meghatározott napokra (továbbiakban: **keretnapokra**), de legfeljebb a szerződés-kötést követő **2 évig** áll fenn.

A keretnapokon belül az egyes biztosítottak külföldi utazásának számát és a külföldi tartózkodás tartamát a szerződő határozza meg, a rendelkezésre álló 2 éves biztosítási tartamon belül.

25. A szerződő köteles a biztosító részére a biztosított külföldi **utazásának megkezdése előtt** a következő **adatokat** elektronikus úton **megküldeni az utazaslejelentés@allianz.hu** címre:

- biztosított(ak) neve,
- biztosított(ak) születési dátuma,
- a külföldi tartózkodás első és utolsó napja, továbbá
- információ arra vonatkozóan, hogy az utazás Európán belüli vagy Európán kívüli országba történik.

Az adatok megküldésének időpontjában a biztosítottak Magyarországon kell tartózkodnia.

26. **A biztosító kockázatviselése az egyes biztosítottak külföldi utazására vonatkozóan** a szerződő által a biztosítónak bejelentett adatok alapján a következő szerint áll fenn:

- **A biztosító kockázatviselése a biztosított külföldre utazásának első napján kezdődik, és a Magyarországra visszaérkezés napján, de legkésőbb a külföldre utazás napjától számított 90. nap 24 órákor ér véget.**
- Amennyiben az adatok lejelentése az utazás napján történik, a biztosító kockázatviselése az adatok lejelentését követő 2 óra elteltével indul, mely alól kivételt képeznek közlekedési baleset esetén a baleset-biztosítás és a poggyászbiztosítás feltételeiben meghatározott biztosítási események.

A fentiekől eltérni kizárólag a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

27. **A biztosító kockázatviselése nem kezdődik meg az egyes biztosítottak külföldi utazására vonatkozóan a**

következő esetekben:

- a szerződő **elmulasztja** a 25. pontban meghatározott **adatok megküldését** az utazás megkezdése előtt a biztosító részére,
- az adatok lejelentésekor a **biztosított Magyarország területén kívül** tartózkodik.

A fentiekől eltérni kizárólag a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

28. A biztosító kérésére – a kockázatviselés kezdetének, és a biztosítási esemény időpontjában való fennállásának vizsgálata céljából – a külföldi tartózkodás időtartamát, illetve a Magyarországról történő külföldre utazás időpontját a biztosítottnak hitelt érdemlő módon igazolnia kell.

29. A **biztosítási időszak meghosszabbítására vonatkozó igény** esetén a szerződő köteles a biztosító részére elektronikusan úton **megküldeni az utazaslejelentes@allianz.hu címre** a külföldi tartózkodás utolsó napjára vonatkozó adatot. A biztosítási időszak meghosszabbítása a felek közös megegyezésével történhet, figyelemmel a 19. pontban foglaltakra.

KÖZLÉSI ÉS VÁLTOZÁSBEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉG

30. A szerződő és a biztosított köteles a szerződés létrejöttkor majd azt követően a szerződés tartama alatt a biztosítóval a valóságnak megfelelően közölni minden olyan, a biztosítási kockázat elvállalása szempontjából lényeges körülményt, amelyre a biztosító kérdést tett fel, és amelyet a szerződő vagy a biztosított ismert vagy ismernie kellett, így különösen a jelen pontban foglalt adatokat.

A szerződő a lényeges körülmények változását a biztosítóknak köteles bejelenteni.

Ha a biztosító által feltett kérdésekre adott tájékoztatás valótlanak bizonyulna (a közlési kötelezettség megsértése), a biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, a **biztosító mentesül a szolgáltatás teljesítése alól.**

A biztosító szolgáltatási kötelezettsége beáll, ha bizonyítják, hogy az elhallgatott, vagy be nem jelentett körülményt a biztosító ismerte vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében. Ebben az esetben a biztosító nem mentesül a szolgáltatás teljesítése alól.

A közlési, illetőleg a változásbejelentési kötelezettség a szerződőt és a biztosítottat egyaránt terheli, egyikük sem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet bármelyikük elmulasztott a biztosítóval közölni, vagy neki bejelenteni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre, illetőleg bejelentésre köteles lett volna.

A biztosított, illetve a szerződő a biztosító által feltett kérdésekre adott, a valóságnak megfelelő elektronikus úton megadott válaszával eleget tesz a közlési kötelezettségének. A kérdések megválaszolatlanul hagyása önmagában nem jelenti a közlési kötelezettség megsértését.

BIZTOSÍTÁS TÖBBSZÖRÖZÉSÉNEK KORLÁTOZÁSA

31. Azonos időtartamra és ugyanazon szerződőre, illetve biztosított személyre nem köthető több, a jelen Szerződési feltételek szerinti biztosítás.

A biztosító kizárólag egy érvényben lévő jelen Szerződési feltételek szerinti biztosítás tekintetében vállalja a szolgáltatások teljesítését. Amennyiben a biztosított több, jelen Szerződési feltételek szerinti érvényes biztosítással rendelkezik, akkor a biztosító a legkorábban létrejött biztosítási szerződés alapján vállalja a szolgáltatások teljesítését.

TERÜLETI HATÁLY

32. A biztosító kockázatviselése a Szerződési feltételekben szabályozott biztosítási események tekintetében a 33-35. pontokban foglaltak figyelembe vételével az alábbi területekre terjed ki:

a) **Európán belüli utazás** esetén a keretnapok száma az egyes biztosítottak külföldön töltött napjainak számával csökken.

Európán belüli utazásnak minősül, ha a biztosított Magyarország Külgazdasági és Külügyminisztériuma által Európához sorolt országba utazik.

Az Európához tartozó országok listája a www.konzuliszolgalat.kormany.hu oldalról érhető el. Jelen Szerződési feltételek tekintetében Oroszország és Törökország teljes területe Európának minősül.

b) **Európán kívüli utazás** esetén a keretnapok száma az egyes biztosítottak külföldön töltött napjainak számának kétszeresével csökken.

Európán kívüli utazásnak minősül, ha a biztosított Magyarország Külgazdasági és Külügyminisztériuma által Afrikához, Amerikához, Ázsiához vagy Ausztrália és Óceániához sorolt bármely országba, illetve bármely európai országokhoz tartozó tengerentúli területre – mely földrajzilag Afrikához, Amerikához, Ázsiához vagy Ausztráliához és Óceániához tartozik – utazik.

Az Afrikához, Amerikához, Ázsiához vagy Ausztráliához és Óceániához tartozó országok listája a www.konzuliszolgalat.kormany.hu oldalról érhető el.

Amennyiben a szerződő tévesen küldi meg a biztosító részére az arra vonatkozó információt, hogy a biztosított Európán kívül vagy belül utazik, a biztosító a rendelkezésre álló információk alapján a szolgáltatási kötelezettségének mértékét – az adott biztosítási szolgáltatáshoz kapcsolódóan a biztosító által biztosítással fedezett Európán belüli utazások esetében felmerülő átlagos költség figyelembevételével – egyedileg bírálja el.

33. A biztosító kockázatviselése kiterjed a következő területekre, függetlenül attól, hogy szerepel-e a Külgazdasági és Külügyminisztérium által meghatározott utazásra nem javasolt térségek között:

- a következő országok földrajzilag Európához tartozó területére: Ausztria, Bulgária, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Horvátország, Hollandia, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország,

Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia.

– továbbá a következő területekre: Azori-szigetek, Ciprus, Kanári-szigetek és Madeira.

Az utazásra nem javasolt térségek listája a www.konzuliszolgalat.kormany.hu oldalról érhető el.

A biztosító kockázatviselése kiterjed azon területekre, amelyeket a Külgazdasági és Külügyminisztérium a fokozott biztonsági kockázatot jelentő térségek közé sorol, a megfelelő pótdíj megfizetésével. A fokozott biztonsági kockázatot jelentő térségek listája a www.konzuliszolgalat.kormany.hu oldalról érhető el.

34. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki Magyarországra területére, mely alól kivételt jelentenek a következők:

- közlekedési baleset esetén a baleset-biztosítás és a poggyászbiztosítás feltételeiben a biztosítási eseményrel összefüggésben keletkezett károk tekintetében,
- járatkésés és járatörülés esetén nyújtott szolgáltatás az Utazási segítségnyújtási szolgáltatások feltételei szerint.

35. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki olyan térségekre, amelyek a kockázatviselés első napján vagy a biztosított által az adott területre való beutazás napján a Külgazdasági és Külügyminisztérium által meghatározott utazásra nem javasolt utazási térségek között szerepelnek, mely alól kivételt képeznek a 33. pontban meghatározott országok. Az utazásra nem javasolt térségek listája a www.konzuliszolgalat.kormany.hu oldalról érhető el.

A biztosító kockázatviselése nem terjed ki az Északi sarkvidék (Arktisz) és a Déli sarkvidék (Antarktis) területére. Jelen feltételek alapján Északi sarkvidéknek minősül az Északi sarkkörtől északra fekvő terület (kivéve Norvégia és Izland északi sarkkörtől északra eső szárazföldi területei, illetve az ezen területekhez kapcsolódó tengeri területek, a szárazföldtől számított 50 tengeri mérföldig), valamint Déli sarkvidéknek minősül a déli sarkkörtől délre fekvő terület.

Külföldi állampolgárságú, illetve kettős vagy többes állampolgárságú biztosított esetén a biztosító kockázatviselése nem terjed ki Magyarországra és a biztosított állampolgársága(i) szerinti állam(ok) területén bekövetkezett biztosítási eseményekre. Ez alól kivételt képeznek Magyarország vonatkozásában a 34. pontban meghatározott események.

BIZTOSÍTÁSI DÍJ

36. A biztosítás teljes tartamára eső biztosítási díj – eltérő megállapodás hiányában – az ajánlat aláírásakor **egy összegben** esedékes, és a biztosító által kiállított számla alapján fizetendő, átutalással.

A biztosítási díj az alábbiak figyelembevételével kerül megállapításra:

- Az alaplíjon felül **nem kerül fizikai munkavégzés pótdíj felszámolásra**, ha a biztosított munkavégzés cél-

jából utazik külföldre, feltéve, hogy az alábbi munkakörök valamelyikében foglalkoztatott: állattenyésztő, árufeltöltő vagy kisegítő munkás kereskedelemben, biztonsági őr, cukrász, csomagoló, eladó, felszolgáló, festő-mázoló, fodrász, futár, gázvezeték szerelő, gépsor mellett dolgozó betanított munkás, háztartási alkalmazott, hentes, idegenvezető, ipari munkás gépkezelés nélkül, kozmetikus, orvos, mérnök termelő üzemben vagy építkezésen, mezőgazdasági mérnök, mezőgazdasági betakarítást végző munkás gépkezelés nélkül, műszerész, művész, nővér, pénztáros, portás, sportedző, sportbíró, szakács, utcaseprő, vagyonőr, villanyszerelő, vízvezeték szerelő.

- Az alaplíjon felül **25%-os fizikai munkavégzés pótdíjat fizet** a szerződő, ha a biztosított munkavégzés céljából utazik külföldre, és az alábbi munkakörök valamelyikében foglalkoztatott: kézi anyagmozgató munkás, légi utaskísérő, mentős, pilóta, nem mobil gépkezelő termelőüzemben, útéptető, útkarbantartó.
- Az alaplíjon felül **50%-os fizikai munkavégzés pótdíjat fizet** a szerződő, ha a biztosított munkavégzés céljából utazik külföldre, és az alábbi munkakörök valamelyikében foglalkoztatott: ács, asztalos, autószerelő, autófényező, benzinkút kezelő, burkoló, építőipari munkás, épületszigetelő, esztergályos, fakitermelő, fegyőr, határőr, hegesztő, lakatos, kovács, kőműves, mobil gépkezelő termelő üzemben/mezőgazdaságban/építőiparban, rendőr, szállító vagy rakodómunkás, tűzoltó.
- Az alaplíjon felül **100%-os fizikai munkavégzés pótdíjat fizet** a szerződő, ha a biztosított munkavégzés céljából utazik külföldre, és az alábbi munkakörök valamelyikében foglalkoztatott: artista, akrobata, bányász, fegyveres őr, kaszkadőr, ipari alpinista, olajbányász, pénzszállító, robbanó vagy gyúlékony anyagokkal dolgozó, testőr.
- Az alaplíjon felül **25%-os pótdíjat fizet** a szerződő, ha a biztosított **hivatásos gépjárművezetés** céljából utazik külföldre.
- Az alaplíjon felül **egyedileg meghatározott pótdíjat fizet** a szerződő, ha a biztosított fizikai munkavégzés céljából utazik külföldre, és olyan munkakörben kerül foglalkoztatásra, amely az **előzőekben nem került felszámolásra**.
- Az alaplíjon felül **egyedileg meghatározott pótdíjat fizet** a szerződő, ha a biztosított **sportolás** (ideértve az extrém sportolást, téli sportolást, illetve sportversenyen, versenyre felkészítő edzésen való részvételt) céljával utazik külföldre.

Jelen Szerződési feltételek szerinti biztosítási szerződés kizárólag az a)-e) pontban felsorolt fizikai munkatevékenységekre köthető. Ettől eltérni kizárólag a biztosító kifejezett engedélye alapján van lehetőség.

A biztosítás a fentiekben nem felsorolt, egyéb munkakörökben való foglalkoztatás vagy sportolás céljával történő utazás esetén kizárólag egyedi pótdíjjal köthető.

A biztosító fenntartja a jogot, hogy az itt fel nem sorolt fizikai munkatevékenységek, továbbá a sportolók és sportversenyen résztvevők esetében a szerződés megkötése előtt egyedi pótdíjat határozzon meg.

37. A biztosítás díja a szerződési feltételekben meghatározott kockázati csomagonként a biztosítási összegtől és a szerződésben meghatározott keretnapok számától függően kerül megállapításra.

38. A biztosítási díj átutalással a biztosító által kiállított számla alapján fizetendő.

39. Amennyiben a szerződő a biztosító által az Ajánlat alapján kiállított számla összegét a számlán jelölt fizetési határidőn belül nem fizeti meg, a biztosítási szerződés a számlán fizetési határidőként megjelölt nap 24. órájkor megszűnik, így a biztosító kockázatviselése nem kezdődik meg, illetve visszamenőlegesen megszűnik.

40. A szerződés időtartama alatt a biztosítási díj nem változik.

Biztosítási díj visszatérítése

41. A biztosító visszatéríti a 10%-kal csökkentett biztosítási díjat a fel nem használt keretnapok tekintetében, ha a biztosítási szerződés a felek közös megegyezésével megszűnik, és a szerződő a díj visszatérítésére vonatkozó igényét írásban bejelenti. A szerződő elfogadja, hogy a biztosító a megfizetett biztosítási díjat ez esetben 10 %-kal csökkentve fizeti vissza részére.

BIZOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE

42. A biztosítási eseményeket az egyes biztosítási fedezetek feltételei (II-VII. fejezet) rögzítik.

Biztosítási esemény esetén a szolgáltatási igényt **külföldről** a 24 órás Allianz Utazási Asszisztencia felé kell bejelenteni Európán belül a **+36 (1) 237-2333**, illetve Európán kívül a **+43 (1) 525-03-6516** számon.

43. A szolgáltatási igényt a **Magyarországra való visszaérkezés után** az alábbi módokon van lehetőség bejelenteni a kitöltött **igénybejelentő nyomtatvány és** a szolgáltatási igény elbírálásához **szükséges dokumentumok benyújtásával**, a következő pontokban meghatározott határidőn belül:

- Online** a biztosító honlapján (www.allianz.hu), mely esetben az igénybejelentő nyomtatvány és a szükséges dokumentumok szkennelt formátumban az www.allianz.hu oldalon küldhetők be. Az igénybejelentő nyomtatvány letölthető a biztosító honlapjáról.
- Személyesen** a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján vagy a Központi Ügyfélszolgálatán (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). A biztosító ügyfélkapcsolati pontjairól a www.allianz.hu oldalon tájékozódhat. Az igénybejelentő nyomtatvány elérhető az ügyfélkapcsolati pontokon és a Központi Ügyfélszolgálaton.
- Postai úton**, mely esetben az igénybejelentő nyomtatványt és a szükséges dokumentumokat a következő címre kérjük postázni: Allianz Hungária Zrt. Operációtámogatási osztály 1387 Budapest, Pf. 11.

44. A **jogvédelmi biztosítás** fedezet tekintetében a szolgáltatási igényt a **biztosítási esemény bekövetkezésekor** haladéktalanul be kell jelenteni a 24 órás segítségnyújtó **telefonszolgálaton** keresztül. Ha a biztosítási esemény következtében a biztosított nem tud bejelentést tenni, és akadályoztatása a hatósági eljárás dokumentumai alapján bizonyítható, akkor az akadályoztatás megszűnését követően kell haladéktalanul bejelentést tennie.

45. A **betegségbiztosítás** tekintetében, ha a várható költség meghaladja a 100 000 Ft összeget, a biztosítási eseményt be kell jelenteni a biztosított egészségügyi állapotától függően a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb **72 órán belül** a 24 órás segítségnyújtó **telefonszolgálaton** keresztül. Ha a biztosítási esemény következtében a biztosított nem tud bejelentést tenni, és akadályoztatása az orvosi dokumentumok alapján bizonyítható, akkor az akadályoztatás megszűnését követő 72 órán belül kell bejelentést tennie.

Ha a betegségbiztosítás keretében térülő költség nem haladja meg a 100 000 Ft összeget, és azt a biztosított rendezte külföldön, a szolgáltatási igényt nem szükséges külföldről telefonon bejelenteni. Ebben az esetben a szolgáltatási igényt legkésőbb a Magyarországra való visszaérkezést követő 5 munkanapon belül kell bejelenteni a biztosítóhoz online, személyesen vagy postai úton.

46. Az **utazási segítségnyújtási szolgáltatások** tekintetében a szolgáltatási igényt a biztosítási esemény bekövetkezésekor a 24 órás segítségnyújtó **telefonszolgálaton** be kell jelenteni. Az előzetesen nem egyeztetett költségeket a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.

A külföldön felmerült költség megtérítésére irányuló szolgáltatási igényt a Magyarországra való visszaérkezést követő 5 munkanapon belül be kell jelenteni a biztosítóhoz online, személyesen vagy postai úton.

47. A **poggyászbiztosítás** tekintetében a biztosítási eseményt be kell jelenteni a Magyarországra való visszaérkezést követő **5 munkanapon belül** a biztosítóhoz online, személyesen vagy postai úton.

48. A **baleset-biztosítás és felelősség biztosítás** tekintetében a szolgáltatási igényt be kell jelenteni a biztosítási esemény bekövetkezését követő **30 napon belül** a biztosítóhoz online, személyesen vagy postai úton.

49. Amennyiben az igénybejelentés során a biztosított egészségügyi adatai átadásra kerülnek a biztosító részére, a biztosított kifejezett hozzájárulása szükséges az egészségügyi adatai biztosító általi kezeléséhez a Bit. 136. §-ában foglaltakra tekintettel.

50. **A biztosító kötelezettsége nem áll be, ha** a szerződő, illetve a biztosított a **biztosítási esemény bekövetkezését** a szerződési feltételekben megállapított határidőben a biztosítónak **nem jelenti be**, a szükséges **felvilágosítást nem adja meg**, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, **és emiatt a biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetlenné válik.**

51. A szolgáltatási igény teljesítéséhez szükséges dokumentumok körét az egyes fedezetek feltételei tartalmazzák.

A biztosító **nem nyújt szolgáltatást**, ha a biztosított a szerződési feltételekben meghatározott, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumokat nem nyújtja be a biztosító részére.

52. A biztosító a szolgáltatás teljesítését az igény elbírálásához szükséges utolsó dokumentum beérkezését követő 15 napon belül vállalja.

A biztosított által külföldön kiegyenlített és a biztosítóhoz Magyarországon benyújtott számla összegét a biztosító a számla – biztosított által történt – kiegyenlítésének napján érvényes MNB árfolyamon számítva téríti meg.

SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

53. A biztosítási esemény és az ehhez kapcsolódó szolgáltatási igény bejelentése az **igénybejelentő nyomtatványon**, vagy azzal azonos tartalom megadásával történhet. A szolgáltatás teljesítéséhez **szükséges dokumentumok** körét az egyes biztosítási fedezetek feltételei (II-VII. fejezet) tartalmazzák.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok a szolgáltatási igény elbírálásához és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

Az egyes szolgáltatásoknál meghatározott dokumentumokon felül a **biztosító kérheti a kiutazás és hazautazás időpontját és körülményeit igazoló dokumentumokat is**, melyet a biztosító kérése esetén kell benyújtani.

Ha a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok **elektronikusan kerültek benyújtásra**, akkor a **biztosító jogosult** bekérni a beküldött dokumentumok **eredeti példányát** a szolgáltatási igény elbírálásához.

A **biztosító nem nyújt szolgáltatást**, ha a biztosított a szolgáltatás teljesítéséhez **szükséges dokumentumokat nem nyújtja be** a biztosító részére.

A szolgáltatásra való jogosultság elbírálásához benyújtott dokumentumokat a biztosító a biztosított ezirányú kifejezett kérelme hiányában nem köteles visszaküldeni.

A biztosított a bizonyítás általános szabályai szerint más módon is jogosult a biztosítási esemény igazolására.

BIZOSÍTÓ MENTESÜLÉSE

54. **A biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettsége alól, ha:**

a) **a biztosítási eseményt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással a biztosított,**

illetve a szerződő, vagy a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk okozta;

Súlyosan gondatlan magatartásnak minősül különösen, ha a biztosítási eseményt a biztosított, illetve a szerződő, vagy a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk érvényes forgalmi engedély hiányában történt gépjármű vezetés során, vagy olyan gépjármű vezetése során okozta, amelyhez szükséges érvényes vezetői engedéllyel nem rendelkezik.

b) az egyes biztosítási fedezeteknél meghatározott további esetekben.

ÁLTALÁNOS KIZÁRÁSOK

55. **A biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alábbi okok miatt bekövetkező biztosítási eseményekre:**

- krónikus betegség**, ha a krónikus betegség a biztosítási szerződés megkötését megelőző 12 hónapban kórházi vagy ambuláns kezelést igényelt, a kontrollvizsgálatoktól eltekintve;
- téli sportok** (kivéve egyedi pótdíj megfizetése esetén);
- extrém sportok** (kivéve egyedi pótdíj megfizetése esetén);
- versenyszerű sporttevékenység**, verseny körülmények közötti sporttevékenység, versenyre felkészítő edzés (kivéve egyedi pótdíj megfizetése esetén);
- közlekedésre nem kijelölt úton történő járművezetés**;
- terrorcselekmény** (kivéve az egészségügyi segítségnyújtás és betegségbiztosítás, valamint a poggyászbiztosítás feltételeiben meghatározott szolgáltatások tekintetében);
- terrorcselekmény**, ha a biztosított a helyi hatóságok által közzétett tiltás ellenére tartózkodott az adott területen;
- alkoholos vagy kábítószeres befolyásoltság**, illetve egyéb bódulatot keltő szer, valamint az ezekkel kapcsolatos elvonási tünetek;
- öngyilkosság** vagy öngyilkossági kísérlet;
- biztosítási eseményt a biztosított **szándékosan okozta**;
- biztosított háborús, polgárháborús vagy harci eseményben, terrorcselekményben, felkelésben, lázadásban, tüntetésben, zavargásban, kormány elleni puccs vagy puccskísérletben való **tevéleges részvétele**;
- sugárzó anyagok hatása.

ELÉVÜLÉS

56. **A jelen szerződési feltételek szerint létrejött biztosítási szerződésből eredő igények az esedékességüktől számított 2 év elteltével elévülnek.**

57. A szolgáltatás iránti igények esedékességének időpontja a következő:

- a betegségbiztosítási és egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások esetén a biztosított kórházi, illetve orvosi kezelési költségei felmerülésének napja;
- a baleset-biztosítási szolgáltatások tekintetében:
 - azonnali halál, illetve végtagok, szervek azonnali elvesztése esetén a biztosítási esemény bekövetkezésének napja,
 - később bekövetkezett – egy éven belüli – halál esetén az elhalálozás napja,

- maradandó, teljes vagy részleges egészségkárosodás esetén a biztosítási esemény bekövetkezésének napja;
- c) a poggyászbiztosítási, az utazási segítségnyújtási, a jogvédelmi biztosítási, valamint a felelősségbiztosítás szolgáltatások esetén a biztosítási esemény bekövetkezésének napja;
- d) egyéb igények esetén az igény alapjául szolgáló körülmény bekövetkezésének napja.

Az elévülést nem szakítja meg a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás.

JOGNYILATKOZAT HATÁLYA, AZ ELEKTRONIKUS ÚTON TETT NYILATKOZATOK ÉRVÉNYESSÉGE

58. Ha a jogszabály a jognyilatkozat érvényességéhez írásbeliséget követel meg, akkor a jognyilatkozat kizárólag akkor érvényes, ha az megfelel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben előírt írásbeliség követelményének, azaz alkalmas a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására.

Minden más esetben a biztosítóhoz intézett nyilatkozat a biztosítóval szemben akkor hatályos, ha azt írásban, e-mailen, faxon vagy elektronikus úton tették, és az a biztosító tudomására jut.

A szerződő nyilatkozata a biztosítóval szemben akkor érvényes, ha azt írásban, illetve elektronikus úton, e-mailben tették, és akkor hatályos, ha az a biztosító tudomására jut. Az elektronikus úton kötött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, ha azt az allianz.hu oldalon, vagy alkuszon keresztül, az Allianz Hungária Zrt. értékesítési online felületén kötötték.

Az elektronikus úton (online) vagy telefonos távértékesítéssel létrejött szerződés esetében, illetve ha az ügyfél a szerződéskötés, vagy annak módosítása során az e-mail címét megadja, és ezzel a biztosítóval történő elektronikus úton történő kommunikációban állapodik meg, úgy a biztosító a szerződő által megadott e-mail címre is megküldheti a szerződéssel kapcsolatos dokumentumokat.

A biztosító elektronikus úton vagy maradandó eszköz útján is megküldheti nyilatkozatait a szerződő részére.

A szerződő azzal, hogy a biztosító részére a mobil számát, illetve az e-mail elérhetőségét megadta, hozzájárult ahhoz, hogy azt a biztosító a szerződéssel összefüggő kötelezettségei teljesítéséhez – a vonatkozó jogszabályi követelmények betartása mellett – felhasználja. Ez alapján a biztosító a szerződő által megadott e-mail címre is megküldheti a szerződéssel kapcsolatos dokumentumokat.

A szerződő által megadott elektronikus adatok valótlan-ságából, hiányosságából származó károkért, valamint a szerződő levelezési szolgáltatójánál felmerülő hibákért, rendellenes működésért, illetve a szerződő személyes fiókjának beállításai miatt felmerülő problémákért, és abból

származó károkért, illetve hátrányos jogkövetkezmenyekért a biztosító nem vállal felelősséget.

Az e-mail cím, a telefonszám megváltozását 8 napon belül a biztosítónak be kell jelenteni. A változás bejelentésének elmulasztásából származó károkért a biztosító nem vállal felelősséget.

Az elektronikus levelezés során a biztosító zárt levelezési rendszeréből nyílt levelezési rendszerbe kerülhetnek a szerződés adatai.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

59. A jelen szerződési feltételek alapján létrejött szerződésre az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései, valamint a hatályos magyar jogszabályok ide vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A szerződés nyelve és a felek közötti kapcsolattartás nyelve magyar.

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

A biztosító termékeit függő és független biztosításközvetítő is értékesítheti.

Ha a nem-élet biztosítási terméket a biztosító maga értékesíti, annak során nem nyújt tanácsadást.

A közvetítő díjazásra a biztosítóval való megállapodás alapján jogosult a közvetített és gondozott szerződésekkel kapcsolatban. A díjazást, amelyet a biztosítási díj tartalmaz, a biztosító fizeti részére.

ELTÉRÉS A POLGÁRI TÖRVÉNYKÖNYVTŐL ÉS A KORÁBBI SZERZŐDÉSI GYAKORLATTÓL

60. A szerződési feltételek az alábbiak tekintetében térnek el a Polgári Törvénykönyvtől:

- az alkalmazott pótdíjak fajtái és mértéke;
- a díjvisszatérítés lehetőségeinek köre;
- a biztosított nem léphet a szerződő helyébe;
- a biztosítási kockázat jelentős növekedésének szabályai nem értelmezhetőek;
- a közlési és változás bejelentési kötelezettség szabályai a szerződési feltételekben foglaltak szerint értelmezendők;
- az elévülési idő az általános 5 éves elévülési időtől eltérően 2 év;
- az elévülést nem szakítja meg a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás;
- a felelősségbiztosítás feltételeiben a biztosító nem fizeti az eljárási és jogi képviselési költségeket, valamint a késedelmi kamatokat;
- a biztosítási tartam 2 év.

61. **A szerződési feltételek az alábbiak tekintetében térnek el a korábbi szerződési gyakorlattól:**

- a fogalmak pontosításra kerültek;
- az egyes biztosítási fedezetek feltételei pontosításra és kiegészítésre kerültek;

- a területi hatályra vonatkozó rendelkezések módosításra kerültek;
- a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések módosításra kerültek;
- a biztosítási titokra vonatkozó rendelkezések módosításra kerültek;
- a szolgáltatási igény bejelentésére nem csak írásban (személyesen és postai úton) van lehetőség, elektronikus úton (e-mailben és online a biztosító honlapján) is megtehető;
- a poggyászkésésre, a poggyász eltűnésére, a járatkésésre és a járatlőrésre vonatkozó szabályok módosításra kerültek;
- bevezetésre került a hatósági karantén esetén történő segítségnyújtásra vonatkozó szolgáltatás.

SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE

62. A biztosító, mint adatkezelő a biztosítási szerződések létrejöttével, nyilvántartásával, és azok teljesítésével összefüggésben az ügyfelei, azaz a szerződő fél, biztosított, kedvezményezett, a károsult, továbbá aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett, a biztosító szolgáltatására jogosult, vagy a fenti személyek örököseként, azok helyébe lépő más személy, mint a biztosító adatkezelésével érintett természetes személyek (**érintett**) személyes adatait, azaz olyan információt, ami alapján az érintettre vonatkozóan következtetést lehet levonni, a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletnek (2016. április 27.) (**általános adatvédelmi rendelet**), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (**Info. tv.**) és a Bit. adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai

63. Biztosító, mint adatkezelő elérhetőségei a 2. pontban megjelölt adatokon túl:

- adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Stratégiai és általános igazgatási divízió Compliance osztály, Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; elektronikus elérhetősége: <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html>

A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó adatkezelés

64. A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés kezeléséhez, fenntartásához nem kapcsolódó adatkezeléséről (ideértve többek között a biztosítási szolgáltatással, kárigények elbírálásával kapcsolatos adatkezelést) az érintetteket külön tájékoztatja a biztosító.

Ha az érintett a biztosító tulajdonosához, az Allianz SE-hez fordul panasszal, az Allianz SE az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően kezeli az adatait, ideértve szükség esetén a biztosítóval történő kapcsolatfelvételt is.

Adatkezelés a biztosítási szerződés megkötése előtt a szerződés megkötése érdekében, valamint a szerződéskötéskor és a biztosítási szerződés teljesítésével kapcsolatban

65. Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama:

a) A biztosító az érintett által szerződéskötés céljából kezdeményezett, előzetes kockázatelbíráláshoz, kockázatelbíráláshoz, díjkalkuláció vagy díjtájékoztató készítéséhez szükséges, illetve az érintett által szerződéskötés céljából megküldött ajánlati dokumentációban vagy az ezen célokra szolgáló elektronikus felületen az érintett által megadott személyes adatokat kezeli.

Amennyiben a szerződés megkötéséhez, illetve a kockázat elbírálásához különleges adatnak minősülő egészségügyi adat megadása is szükséges, azt a biztosító az érintett kifejezett hozzájárulása alapján kezeli.

Az érintett köteles a biztosítási szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatokat megadni, ennek hiányában szerződés nem jöhet létre, a biztosító díjkalkulációt, díjtájékoztatót nem készíthet, ajánlatot nem adhat.

A biztosító a díjkalkulációval, személyre szabott elemzéssel kapcsolatos személyes adatokat legfeljebb 30 napig, a díjkalkuláció, a díjtájékoztató, valamint az érintett ajánlata alapján létre nem jött biztosítási szerződés esetén az ajánlattal kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

b) A biztosító a szerződés megkötését követően a szerződés fenntartása, kezelése, a szolgáltatás teljesítése, elszámolása és az a szerződésből fakadó egyéb kötelezettségei teljesítése érdekében kezeli a szerződésben és azzal összefüggésben az érintett által a szerződéskötés, illetve a szerződés teljesítése során megadott vagy az érintettől más módon a biztosító tudomására jutott személyes adatokat.

Amennyiben a szerződésben vállalt fedezet elbírálásához, a szerződés fenntartásához, kezeléséhez, a szolgáltatás teljesítéséhez különleges adatnak minősülő egészségügyi adat megadása is szükséges, azt a biztosító az érintett kifejezett hozzájárulása alapján kezeli. Az érintett hozzájárulásának hiányában szerződés nem jöhet létre, szolgáltatás nem teljesíthető.

Amennyiben az érintett nem adja meg a biztosítónak a szerződés fenntartásához és teljesítéséhez szükséges személyes adatait, a biztosító a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja.

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának időszakában, a biztosítási jogviszony megszűnését követően pedig addig kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított nyolc évig.

A biztosító a szerződéssel kapcsolatban kezelt adatokat statisztikai célra (piackutatás, termékfejlesztés, fogyasztói magatartások elemzése) is felhasználja, az itt megjelölt időtartamon belül.

- c) A Bit. 153. § (1) bekezdése szerint az életbiztosítási szerződés megkötése előtt – az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott, pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az egymillió forintot – a biztosító, illetve a biztosításközvetítő köteles felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit, hogy az ügyfél igényeinek megfelelő biztosítási terméket ajánljon a számára. Ebből a célból az ügyfél által az igényfelmérő kérdőívben megadott adatokat kezeli.
- Amennyiben szerződés nem jön létre a felek között, úgy a biztosító a személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
- Amennyiben a felek között a biztosítási szerződés létrejön, akkor az igényfelmérő a szerződés részeként, azzal megegyező ideig, azaz a megszűnést követő nyolc évig kerül megőrzésre.
- d) A Bit. 166/E § (1) bekezdése alapján a biztosító köteles beszerezni a szükséges információkat az ügyfélnek vagy a leendő ügyfélnek az adott biztosítási termék típusának megfelelő befektetési területtel összefüggő ismereteiről, pénzügyi helyzetéről, veszteségviselési képességéről, befektetési céljairól és kockázattűréséről, annak érdekében, hogy számára alkalmas biztosítási alapú befektetési termékeket ajánlhasson. Ennek érdekében a biztosító megfelelő és alkalmassági teszt keretében felméri leendő ügyfelek befektetési ismereteit, befektetési céljait, és az aktuális pénzügyi helyzetét. Ebből a célból a biztosító az ügyfél által a kérdőívben megadott adatokat kezeli.
- Amennyiben szerződés nem jön létre a felek között, úgy a biztosító az személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
- Amennyiben a felek között a biztosítási szerződés létrejön, akkor a megfelelő és alkalmassági teszt a szerződés részeként, azzal megegyező ideig, azaz a megszűnést követő nyolc évig kerül megőrzésre.
- e) Amennyiben a biztosítóval szemben a biztosítási szerződés megkötésével, vagy teljesítésével összefüggésben az érintett panaszt nyújt be, a panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében a biztosító kezeli az érintett által a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott, vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a szerződés megkötése és teljesítése, illetve a kárrendezési, szolgáltatási eljárás során a biztosító által kezelt személyes adatokat. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.
- f) Veszélyközösséggel kapcsolatos adatkezelés:
- Amennyiben a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító a jogos érdekeire tekintettel jogosult arra, hogy a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelje, és a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdésében meghatározott adatok közlése céljából a veszélyközösség érdekeinek megóvása érdekében a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából másik biztosítót megkeressen,
 - illetve ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, köteles a másik biztosítótól érkező megkeresés alapján az általa a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdéseiben meghatározott adatokat a másik biztosítónak átadni.
 - Amennyiben a biztosítók között közös adatbázis kialakításra kerül, és a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító a jogos érdekeire tekintettel jogosult arra, hogy a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából az adatbázisból a Bit. 150. § (1) bekezdésében meghatározott adatokat igényeljen, illetve köteles a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 150. § (1) bekezdésben foglalt adatokat az adatbázisba átadni.
- A biztosító a megkeresések eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti, kivéve, ha a megkeresés eredményeként tudomására jutott adat a biztosító jogos érdekei érvényesítéséhez szükséges. Ez utóbbi esetben a biztosító az adatot az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás jogerős befejezéséig kezelheti, azzal, hogy ha az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat biztosító általi megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a biztosító általi megismerést követő egy évig kezelhető.
- A biztosító a Bit.-nek megfelelően a megkeresés tényéről és a megkereséssel tudomására jutott személyes adatok köréről az érintettet értesíti.
- g) A biztosító viszontbiztosítási fedezet elérése céljából jogosult az adott jogviszonyhoz kapcsolódó személyes adatokat a viszontbiztosító részére továbbítani.
- h) A biztosító jogszabályban meghatározott esetekben, jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehajtása érdekében jogszabályban meghatározott célból az érintettek adatait más adatkezelő részére köteles átadni, illetve egyedi vagy rendszeres adatszolgáltatást teljesíteni.
- i) Amennyiben az érintett a szerződéskötés során, vagy azt követően kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a biztosító marketing, illetve reklám üzeneteket küldjön számára, úgy a biztosító a szerződésével kapcsolatos adatait ezen célokkal összefüggésben is kezeli, legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig. A biztosító a jogos

érdekeire tekintettel, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényben foglaltaknak megfelelően postai címzett reklámküldeményt az érintett előzetes hozzájárulásának hiányában is küldhet. Az Allianz Csoport közös marketing célú adatkezelésével kapcsolatos tájékoztatás külön fejezetben található.

- j) A biztosító díjkalkuláció, a személyre szabott elemzés elkészítése, az ajánlattétel, a szerződéskötés folyamata, illetve kárbejelentési folyamata, kárszolgáltatása minőségének visszamérése, és folyamatos fejlesztése érdekében jogosult megkeresni az érintettet az általa megadott telefonszámon vagy email címen.
- k) A pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzése és a kapcsolódó bejelentési kötelezettségek teljesítése, valamint a visszaélések megelőzése, felderítése, nyomon követése céljából, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) 6. §-ban foglalt ügyfél-átvilágítási kötelezettségének teljesítése érdekében a biztosító köteles a Pmt. hatálya alá tartozó életbiztosítási ágba sorolt tevékenységekkel kapcsolatban beazonosítani ügyfelét (szerződő, vagy kedvezményezett), vagy annak meghatalmazottját, képviselőjét. A biztosító a Pmt. 7. § (8) bekezdésében foglalt kötelezettségnek való megfelelés érdekében továbbá az ügyfél-átvilágítás tárgyát képező személyes adatokat tartalmazó okiratokról másolatot készít. A biztosító az alábbi adatokat kezeli ebből a célból: természetes személy neve, születési neve, állampolgársága, születési helye, születési ideje, édesanyja születési neve, állandó lakcíme, azonosító okmányának típusa, száma és érvényessége, azonosító okmányának másolata, valamint adóazonosítója.. Kiemelt közszereplők esetében a Pmt.-ben meghatározott további adatok, FATCA törvény és CRS alapján kezelt adóügyi illetőség, és adóazonosító.
- Az azonosítás során kezelt személyes adatokat, valamint a személyes adatokat tartalmazó okiratok másolatait a biztosító a biztosítási szerződés megszűnésétől, vagy az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 évig őrzi meg. A biztosító az ügyfél-átvilágítási kötelezettségének elektronikus úton, auditált elektronikus hírközlő eszköz igénybevételével is eleget tehet. Ebben az esetben a biztosító az ügyfél-átvilágítási folyamat során keletkezett dokumentumokat, okmánymásolatokat, önarcképfotót, valamint a digitálisan aláírt nyilatkozatot is köteles megőrizni. Az ügyfél-átvilágítás során tett elektronikus nyilatkozatok ügyfél által történő elektronikus aláírása érdekében a biztosító adatfeldolgozót vesz igénybe, amely az elektronikus aláírással kapcsolatos tanúsítvány igénylésével és kibocsátásával összefüggésben önálló adatkezelőnek minősül.
- A biztosító a Pmt. szerinti hatósági megkeresések megválaszolása céljából kezelt adatokat 10 évig köteles megőrizni.
- l) A biztosító a biztosítási titok, valamint a személyes adatok védelme érdekében az ügyfeleket azonosítja a szer-

ződéskötéskor, a szerződéssel kapcsolatos tranzakciók során, így különösen a szerződés módosításával kapcsolatban, a kárbejelentés, a szolgáltatási igény bejelentése, a panaszbejelentés, az adatkezeléssel kapcsolatos panasz vagy bejelentés során, személyesen, telefonon, emailben vagy a biztosító online felületén. Az azonosításhoz a biztosító az alábbi adatokat (legalább hármat) használja: név, szerződésszám és/vagy kárszám, születési idő és hely, anyja neve, állandó lakcím, email cím, mobil telefonszám. **Tekintettel arra, hogy az azonosításhoz használt adat elsődlegesen a szerződésszám, illetve a kárszám, kérjük, hogy ezeket kezelje bizalmasan, és ne adja át harmadik személy részére!**

- m) A biztosítási szerződésekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos visszaélések megelőzése, felderítése, nyomon követése, kapcsolódó kockázatok mérése, kezelése céljából a biztosító az ügyfél által a szerződéskötés során vagy azt követően megadott adatokat kezeli öt évig.
- n) A biztosító a szerződésekéből származó követeléseinek érvényesítése érdekében jogosult harmadik személy megbízott szolgáltatót igénybe venni, és ennek érdekében, a feladat ellátásához szükséges mértékben az érintettre vonatkozó szerződéses személyes adatait kezelni, ideértve az ügyfél által kapcsolattartás céljából megadott email címét és telefonszámát is.
- o) A biztosító köteles biztonsági mentéssel rendelkezni a nyilvántartásában szereplő adatok informatikai biztonságának védelme érdekében. A biztosító a jogos érdekére tekintettel a biztonsági mentésben szereplő adatokat 10 évig tárolja.
- p) Csoportos biztosítás esetében a szerződő átadja a biztosított adatait a biztosító részére. A biztosító a biztosított adatait a biztosítási szerződést a biztosított javára megkötő szerződéssel egyezteteti. A szerződő a biztosított személyéről a szerződésben meghatározott módon és gyakorisággal tájékoztatja a biztosítót. A szerződő a csatlakozási nyilatkozatban/adatszolgáltatásban vagy egyéb dokumentumban a biztosított által megadott adatokat továbbítja a biztosító részére, továbbá értesíti a biztosítót a biztosítási jogviszony alapjául szolgáló jogviszony, vagy egyéb érdek megszűnéséről. A biztosító a biztosítottakra vonatkozó adatokat a szerződő részére nem ad át, kivéve, ha a szerződő általi adatszolgáltatás egyeztetése érdekében (vagy ún. fedezetellenőrzés) során szükséges, vagy ha a szerződő a szolgáltatási igény során történő eljárásra jogosult.
- q) A biztosító az email címet a szerződés megkötése, fenntartása, valamint a biztosítási szolgáltatás teljesítése (kárrendezés), továbbá az érintettel való elektronikus kapcsolattartás céljából kezeli. A biztosító, amennyiben az érintettel elektronikus kommunikációban állapodott meg, a szerződéssel kapcsolatos dokumentumokat elektronikusan bocsátja az érintettek rendelkezésére, ideértve különösen a biztosítási ajánlatot, kötvényt, díjértésterítő/index levelet, díjeredékességi értesítőt, díjfel-szólítót, zöldkártyát.

A biztosító az érintett mobiltelefonszámát a szerződés létrejöttének megerősítése, valamint a szerződéssel kapcsolatos értesítések küldése céljából kezeli.

- r) A biztosító és a finanszírozó pénzügyi intézet vagy egyéb szervezet közötti megállapodás, továbbá a Bit. 138. § (2a) bekezdése alapján, a pénzügyi intézet vagy egyéb finanszírozó szervezet (zálogjogi jogosult, engedélyes, társbiztosított) jogos érdekére tekintettel a biztosító a finanszírozott vagyontárgyakra kötött vagyonbiztosításokkal (casco, lakásbiztosítás, egyéb vagyonbiztosítások) kapcsolatosan rendszeres vagy alkalmi adatszolgáltatást teljesít, melynek során az alábbi adatokat adja át a finanszírozó jogosult részére: a biztosítási szerződés díjrendezettségének állapota, szerződés megszűnése és annak időpontja, kárigény, kárszolgáltatás adatai.
- s) A biztosító nyilvántartja az ügyfeleknek a jogos érdek alapján történő adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozásait, továbbá a marketing célú megkeresésekre vonatkozó hozzájárulás visszavonását, abból a célból, hogy a továbbiakban a visszavonással vagy tiltással összefüggő célból az ügyfelet ne lehessen megkeresni. Az adatkezelés a biztosító azon jogos érdeke, hogy megfelelően rögzítse az ügyfél tiltakozását, marketing célú adatkezeléssel kapcsolatos kéréseit.

A biztosító a szerződéskötés, vagy a szerződés fenntartása során tudomására jutott személyes adatokat a szerződés időtartama alatt, illetve annak megszűnését követően addig kezelheti, ameddig a szerződéssel kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítésre nyitva álló időszakot (elévülési időt) az egyes biztosítási termékekre vonatkozó szerződési feltételek, illetve a jogszabályok tartalmazzák. Az ettől eltérő időtartamú adatkezelésekről a fentebb felsorolt pontokban található külön tájékoztatás.

Az adatkezelés jogalapja

66. Az adatkezelés jogalapja:

- a) A biztosító a fenti 65. a), b), p) és q) pontok esetén a különleges személyes adatnak (egészségügyi adatnak) minősülő adatok kivételével – mely esetben az adatkezelés alapja az érintett hozzájárulása – a szerződéses jogviszony alapján kezeli mind az érintett által kezdeményezett szerződéskötés esetén a szerződés megkötése, mind a szerződés megkötését követően a szerződés teljesítése érdekében szükséges érintetti adatokat, kivéve ha az érintett – bár a szerződés alapján jogok illethetik meg (például örökös vagy károsult) – a szerződésben nem került félként megjelölésre, mert ebben az esetben a biztosító a Bit. felhatalmazó rendelkezése alapján, az abban meghatározott célból kezeli az érintett adatait.
- b) A fenti 65. c), d), e), f), k) és l) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító jogszabályi kötelezettsége.
- c) A fenti 65. f) ii) és h) pontban megjelölt adatátadás a biztosító jogszabályi kötelezettsége.

d) A fenti 65. i) pontban megjelölt adatkezelést a biztosító az érintett hozzájárulása alapján végzi.

e) A fenti 65. i) pont szerinti postai címzett reklámküldemények esetében, a q) pont esetében a kapcsolattartás céljának megfelelő, valamint az f) i.) és iii.), g), j) l) m), n), o), s) pontban megjelölt adatkezelést a biztosító a jogos érdekeire tekintettel végzi.

f) A 65. s) pont szerinti adatkezelést a biztosító a finanszírozó jogos érdekeire tekintettel végzi.

Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

67. Adatfeldolgozók igénybevétele:

A biztosításközvetítők és egyéb közreműködők a megbízásuk fennállása időszaka alatt részükre a biztosító által átadott, érintettekre vonatkozó személyes adatokat a biztosító utasítása szerint jogosultak kezelni.

a) A biztosítási szerződések megkötése, fenntartása és teljesítése során a biztosító biztosításközvetítők (független ügynökök, azok közvetítői, alvállalkozói) közreműködésével is eljár. Amennyiben a biztosításközvetítő a biztosító megbízásából járnak el, akkor az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezései szerint adatfeldolgozóként kezelik. A biztosító által igénybevetett, eljárni jogosult biztosításközvetítők nevével és címéről a Magyar Nemzeti Bank által a független biztosításközvetítőkre vonatkozó nyilvántartásában (<https://apps.mnb.hu/regisztrar>) valamint a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) érhető el tájékoztatás.

b) A biztosító egyes biztosítási szolgáltatások során igénybe vesz egyéb közreműködőket olyan esetekben, amikor a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükség van a közreműködő speciális szakértelmére, vagy amikor a közreműködő bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron tudja nyújtani (kiszervezés). A kiszervezett tevékenységet végző közreműködők a Bit.-nek megfelelő kiszervezési szerződés alapján járnak el, az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezése szerint adatfeldolgozóként kezelik. Ilyen közreműködők, többek között:

- Az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (Cg.: 01 10 04807, 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) melyet a biztosító a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával, valamint a bejövő postai küldemények és iratok kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.
- Az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Königinstr. 28. 80802 München, Németország), annak fióktelepei (ideértve különösen az Allianz Technology Magyarországi Fióktelepét [székhelye: Cg. 01-17-001018, Budapest 1087 Könyves Kálmán krt. 48-52.]), leányvállalatai informatikai szolgáltatást nyújtanak a biztosító megbízásából.
- Az INFO-SZEKTOR Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-130837, 2015 Szigetmonostor, Martinovics u. 32.) telefonos ügyintézési és értékesítési szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.

- Az Euler Hermes Group SAS Magyarországi Fióktelepe (székhelyük: 1139 Budapest, Váci út 99.) követeléskezeléssel kapcsolatos szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.
- A Techteamer Kft. (székhely: 1015 Budapest, Szabó Ilonka u. 9, cégjegyzékszám: 01-09-962028) valamint az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Königinstr. 28. 80802 München, Németország), annak fióktelepei (ideértve különösen az Allianz Technology Magyarországi Fióktelepét [székhelye: Cg. 01-17-001018, Budapest 1087 Könyves Kálmán krt. 48-52.]) online ügyféltávfelvilágítást végez a biztosító megbízásából a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény, valamint a 26/2020 (VIII.25.) MNB rendelet által meghatározott feltételek szerint.
- A Namirial GmbH (Seilerstätte 16, 1010 Wien Austria) az online ügyféltávfelvilágítással összefüggésben minősített elektronikus aláírási szolgáltatást nyújt az ügyfelek részére a biztosító megbízásából. Az elektronikus tanúsítvány kibocsátásával összefüggésben a Namirila önálló adatkezelőnek minősül.
- Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, melyeket a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos pénzügyi teljesítéshez vesz igénybe.
- A biztosító által a szerződés megkötése, fenntartása és teljesítése során igénybevételekre kerülő további eljárni jogosult közreműködők (pl.: kárszakértők, kárrendezés során a biztosító megbízásából eljáró további személyek, adatrögzítők, kapcsolattartásban közreműködő további személyek, informatikai, jogi, számviteli szolgáltatást nyújtó személyek).
- Egyes biztosítási szolgáltatások teljesítésével, abban való közreműködéssel (assistance szolgáltatások) megbízott adatfeldolgozókat a szerződési feltételek tartalmazzák.

- c) panaszok, kérdések, kérelmek kezelése,
- d) értékesítési tevékenység,
- e) kockázatvállalási tevékenység,
- f) termékmenedzsment,
- g) marketing és reklámtevékenység,
- h) tervezési, kontrolling, ellenőrzési, minőségbiztosítási, aktuáriusi, számviteli, jogi, IT üzemeltetési feladatok ellátása.

Örökösök, hagyatéki eljárással érintett hozzátartozók adatainak kezelése

70. Az elhunyt **szereződő** fellel illetve biztosítotl kapcsolatlba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát is - jelen adatkezelési tájékoztató rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy az örökös által adandó adatokról a biztosító az örökös azonosítását követően nyújt tájékoztatót. A biztosító a hagyatéki eljárást jogerős lezárásáról történő tudomásszerzés napjáig az elhunyt szerződő által kötött vagyonbiztosítási szerződéshez kapcsolódóan, kizárólag az érintett biztosítási szerződés díjfizetéssel történő fenntartása érdekében a biztosítási szerződés fennállásáról, a biztosítást igazoló okirat számáról, az általános szerződési feltételekről, a szerződés díjegylenlegéről, az esedékes díjtarozás összegéről, valamint a szerződés évfordulójáról az elhunyt szerződő közeli hozzátartozója, illetve a vagyontárgy birtokosa részére - annak írásbeli kérelmére - adatot szolgáltathat, feltéve, hogy e minőségét a kérelmező okirattal igazolja. A biztosító a kérelmező személyes adatait az adatszolgáltatást követően addig kezeli, ameddig a biztosítási szerződés alapján igény érvényesíthető, de legalább öt évig.

Adattovábbítás harmadik országba

71. Harmadik országba a biztosító kizárólag abban az esetben továbbítja az érintett adatait, ha a biztosítási szerződésével kapcsolatos szolgáltatás teljesítése miatt az szükséges és a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak az adattovábbítás megfelel, ennek hiányában az ügyfél ahhoz írásban hozzájárult. Így különösen, ha a károkozás, vagy károsodás harmadik országban történt, vagy felelősségbiztosítás esetében a károsult harmadik országbeli, és a szolgáltatás teljesítéséhez ez szükséges. Az érintettet az ilyen adattovábbításról a biztosító minden esetben tájékoztatja. A biztosító kizárólag abban az esetben továbbítja az érintett adatait harmadik országba, ha az megfelelő garanciákkal rendelkezik (pl. kötelező erejű vállalati szabályok, vagy a Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések). Ha az adattovábbítással kapcsolatban kérdése merül fel, vagy felvilágosítást kér, akkor az érintett a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a www.allianz.hu/adatvedelem felületen), megfelelő azonosítást követően teheti meg.

A biztosító által igénybe vett közreműködőkről a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában [1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.] érhető el tájékoztatás.

68. Adatátadás:

- a) A biztosító a fenti 65. d) pont szerinti esetben a veszélyközösségbe tartozó biztosítók és a biztosítók közös adatbázisa kezelője részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- b) A biztosító a fenti 65. g) pont szerinti esetben az adatátadást előíró jogszabályban megjelölt intézmények, szervezetek részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- c) A biztosító a fenti 65. e) pont szerinti esetben az általa igénybe vett viszontbiztosítók részére átadja az általa kezelt személyes adatokat.

69. A biztosító munkavállalói a feladataik ellátásához szükséges mértékben, az alábbi tevékenységekkel összefüggésben jogosultak az érintett személyes adatainak megismerésére:

- a) szerződések nyilvántartása és kezelése,
- b) kárrendezés,

Adatbiztonsági intézkedések

72. A biztosító minden **ésszerű** lépést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhez való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását. A biztosító az általa kezelt személyes adatok védelmét az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően biztosítja.

A biztosító mind papír alapú, mind elektronikus adattárolás esetén megfelelő fizikai és logikai védelmet biztosít az általa kezelt adatok vonatkozásában. A személyes adatokhoz való hozzáférés megfelelő technikai megoldásokkal korlátozott, illetve ellenőrizhető. A biztosító által történő adatkezelés biztonságát belső szabályzatok rendezik. Az előírások értelmében a biztosító az általa kezelt adatokat biztonsági osztályokba sorolja. A biztosító által alkalmazott besorolási rendszer az adatokat csoportosítja, és az adatbiztonsági osztályokhoz rendeltlen megadja, hogy milyen egyedi védelmi intézkedésre van szükség.

Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

73. A **biztosító** a biztosítási ajánlat elfogadásáról és a szerződéskötésről automatizált kockázat-elbírálás során dönthet. Automatizált eljárásban dönthet továbbá biztosítási időszakonként egy alkalommal, a szerződési feltételekben foglaltak alapján a díj vagy a vagyon-, felelősség- és személybiztosítási összegek (indexálás) módosításáról, amelyről a szerződő részére értesítést küld. Az ajánlatban, illetve a szerződésben foglalt adatokat a biztosító kockázati és egyéb üzleti szempontok alapján értékeli, amely alapján hozott döntés hatással lehet az ajánlat befogadására vagy elutasítására, illetve a biztosítási fedezetek díjára.

Profilalkotásnak minősül a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

Érintett által gyakorolható jogok

Általános szabályok

74. **Amennyiben az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul, az érintett jogosult a hozzájárulást bármely időpontban visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét. Felhívjuk azonban a figyelmet arra, hogy a szerződés fenntartásához, illetve teljesítéséhez szükséges egészségügyi adatokkal kapcsolatban megadott hozzájárulás visszavonása esetén a biztosító megtagadhatja a szolgáltatás nyújtását.**

Az általános adatvédelmi rendelet 15-22. cikkei szerint az érintett kérelmezheti a biztosítótól a biztosító által kezelt személyes adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének, korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint gyakorolhatja adathordozhatósághoz való jogát.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos lent részletezett jogait és a hozzájárulása visszavonásához való jogát a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a www.allianz.hu/adatvedelem felületen), az azonosítását követően gyakorolhatja. Az azonosításhoz a biztosító az alábbi adatokat használja: név, szerződésszám és/vagy kárszám, születési idő és hely, anyja neve, állandó lakcím, email cím, mobil telefonszám. Ha a biztosítónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett azonosításához szükséges információk nyújtását kérheti.

A biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az érintett kérelme beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az általános adatvédelmi rendelet 15–22. cikk szerinti kérelmei alapján hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A biztosító a határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást a biztosító elektronikus úton adja meg, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha a biztosító nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A biztosító az érintetti jogosultság gyakorlásával kapcsolatban hozott intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a biztosító, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

Az érintett jogai

75. Hozzáférési jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a biztosítótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Az érintett kérésére a biztosító rendelkezésére bocsátja az általa kezelt személyes adatai másolatát és egyidejűleg tájékoztatja az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkében meghatározott

információkról (így például: adatkezelés célja, kezelt adatok kategóriái, azon címzettek kategóriái, akivel az adatok közlésre kerülnek, az adatkezelés időtartama).

76. Helyesbítéshez való jog

A biztosító az érintett kérésére késedelem nélkül helyesbíti az érintettre vonatkozó, általa kezelt pontatlan személyes adatokat.

77. A törléshez és az elfeledtetéshez való jog

A biztosító az általános adatvédelmi rendelet 17. cikke alapján az ott meghatározott esetekben az érintett kérésére illetve külön kérés nélkül is, késedelem nélkül törli az érintett általa kezelt adatait. Ha az érintett a biztosító által nyilvánosságra hozott személyes adatai törlését kéri, akkor a biztosító megtesz minden észszerűen várható lépést annak érdekében, hogy tájékoztassa az érintett adatait kezelő adatkezelőket arról, hogy az érintett kérte az adatai törlését.

78. Adatkezelés korlátozásához való jog

A biztosító az érintett kérésére az általános adatvédelmi rendelet 18. cikkében meghatározott rendelkezésekre figyelemmel korlátozottan kezeli az érintett személyes adatait. Ha az adatkezelés az érintett kérésére korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a biztosító a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy fontos közérdekből kezeli.

79. Adathordozhatósághoz való jog

Az általános adatvédelmi rendelet 20. cikkével összhangban a biztosító, a szerződésen vagy hozzájáruláson alapuló automatizált módon történő adatkezelés esetén, az érintett kérésére, az érintettre vonatkozó, és korábban általa a biztosító rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban kiadja az érintett részére illetve az érintett kérésére, ha az technikailag megvalósítható, az ilyen adatokat egy másik adatkezelőnek közvetlenül továbbítja.

80. Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a biztosító jogos érdek alapján kezeli az érintett személyes adatát, az érintett jogosult arra, hogy tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, csak az általános adatvédelmi rendeletben meghatározott kivételes esetben.

81. Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok

Az automatikus döntéshozatallal (ideértve a profilalkotást is) kapcsolatban az érintett az alábbiakban felsorolt jogokkal rendelkezik:

- jogosult emberi beavatkozást kérni a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 (1)20/30/70) 421-1-421-es telefonszámon, vagy személyesen, az ügyfélkapcsolati pontokon vagy biztosításközvetítőnél.
- kifejtheti álláspontját vagy kifogást nyújthat be a fenti elérhetőségeken kívül a biztosító székhelyére, a biz-

tosító adatvédelmi tisztviselőjéhez (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) címzett levélben, vagy a www.allianz.hu/adatvedelem oldalon található felületen.

82. Jogorvoslati lehetőségek

A biztosító számára fontos a személyes adatok megfelelő kezelése. A biztosító mindent megtesz azért, hogy a személyes adatok kezelése jogszerűen és a lehető legnagyobb biztonságban történjen. Az esetlegesen felmerülő problémákkal célszerű ezért, mielőtt más jogorvoslatot venne igénybe, közvetlenül a biztosítóhoz fordulni, azok mielőbbi orvoslása érdekében.

Az érintett jogosult panaszt tenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) vagy a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállam adatvédelmi felügyeleti hatóságánál, ha az érintett megítélése szerint az érintett személyes adatai kezelése sérti az általános adatvédelmi rendeletet. Ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről az érintett bírósági jogorvoslatra jogosult. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Az érintett jogosult bírósághoz is fordulni jogorvoslat érdekében. Ebben az esetben az érintett dönthet arról, hogy a pert a biztosító tevékenysége helye szerinti EU tagállam vagy az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti EU tagállam bírósága előtt indítja-e meg. Magyarországon az érintett a pert lakóhelye, tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

Adatkezelési tájékoztató marketing célú közös adatkezelésről

83. A személyes adatok kezelése

Az **Allianz Hungária Zrt.**, az **Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár**, az **Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár**, az **Allianz Alapkezelő Zrt.**, valamint az **Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjszolgáltató Zrt.**, mint adatkezelők (a továbbiakban együttesen: Adatkezelők; külön-külön: Adatkezelő) marketingtevékenységükkel összefüggésben az adatkezeléshez hozzájáruló természetes személy (érintett) személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet; a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az egyéb irányadó jogszabályok - ideértve különösen a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényt - adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezelik.

84. Az Adatkezelők adatai

Allianz Hungária Zrt. (Adatkezelő)

Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár

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

Levelezési cím: 1242 Budapest, Pf. 462.

Bírósági nyilvántartási száma: 270/2004

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9).

Honlapunk címe: <https://www.allianz.hu/hu/penztarak/>

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Allianz Hungária Egészség- és Önszegélyező Pénztár adatvédelmi tisztviselő, levelezési cím: 1242 Budapest, Pf. 462.,; https://www.allianz.hu/hu_HU/penztarak.html

Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár

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

Levelezési cím: 1242 Budapest, Pf. 471.

Bírósági nyilvántartási száma: 126/1996

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9).

Honlapunk címe: <https://www.allianz.hu/hu/penztarak/>

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár adatvédelmi tisztviselő, levelezési cím: 1242 Budapest, Pf. 471.,; https://www.allianz.hu/hu_HU/penztarak.html

Allianz Alapkezelő Zrt.

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

Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-045969

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9).

Honlapunk címe: <https://www.allianz.hu/hu/alapkezelo/>

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Allianz Alapkezelő Zrt. adatvédelmi tisztviselő, levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; https://www.allianz.hu/hu_HU/alapkezelo/alapkezelo-dokumentumtar.html#adatkezeles

Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjszolgáltató Zrt.

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

Levelezési cím: 1242 Budapest, Pf.: 471/2.

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-046806

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9).

Honlapunk címe: <https://www.allianz.hu/hu/nyugdijszolgáltato/>

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjszolgáltató Zrt. adatvédelmi tisztviselő, levelezési cím: 1242 Budapest, Pf.: 471/2.; https://www.allianz.hu/hu_HU/foglalkoztatoi-nyugdijszolgáltato.html

85. Az adatkezelés főbb jellemzői

Az Adatkezelők tájékoztatják az érintettet, hogy közös célból történő adatgyűjtés, közös adatbázisban történő közös adatkezelés és személyes adatok marketing célú felhasználása tárgyában egymással megállapodást kötöttek, melyben közös adatkezelőként meghatározták az adatkezelés céljait és eszközeit. Az érintett az Adatkezelők megállapodásától függetlenül mindegyik Adatkezelő vonatkozásában és mindegyik adatkezelővel szemben gyakorolhatja az általános adatvédelmi rendelet szerinti jogait. Bármelyik Adatkezelő jogosult az érintett hozzájárulását kérni a közös adatkezeléshez. Az érintett tájékoztatásáért (általános adatvédelmi rendelet 13. cikk) az az Adatkezelő felelős, amely az érintettel a hozzájáruló nyilatkozat megszerzése érdekében kapcsolatba lép.

Az érintettől érkezett megkeresések teljesítése céljából az Adatkezelők közös kapcsolattartóként az Allianz Hungária Zrt. adatvédelmi tisztviselőjét (a továbbiakban: Adatvédelmi tisztviselő) jelölték meg azzal, hogy az érintettnek lehetősége van arra is, hogy a kijelölt Adatvédelmi tisztviselő helyett valamelyik Adatkezelőhöz fordul. Az Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségét a fenti 84. pont tartalmazza.

86. Az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama

- Az adatkezelés célja: az Adatkezelők szolgáltatásainak megismertetése és azok igénybevételének ösztönzése céljából termékinformációk, reklámanyagok, ajánlatok küldése, akciókról, nyereményjátékokról értesítés telefonon, e-mail útján és/vagy postai úton.
- A kezelt személyes adatok köre: érintett neve, neme, kora, anyja neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe. A marketing üzenetek megfogalmazása során a biztosítói figyelembe veszi azt, hogy az érintett milyen biztosítási fedezettel rendelkezik.
- Az adatkezelés időtartama: az adatkezelés a hozzájárulás visszavonásáig tart.

87. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az érintett által adott önkéntes és tájékozott hozzájárulás.

Az érintett jogosult a hozzájárulását bármikor visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét.

88. Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

A kezelt személyes adatok címzettjei: minden esetben az Adatkezelő, aki a közös adatkezelésről szóló megállapodás értelmében a nyilvántartást vezeti, a hozzájárulásban szereplő Adatkezelők, továbbá adatfeldolgozóként az alábbi a) pontban megjelölt közvetítők, illetve az alábbi b) pontban megjelölt egyéb közreműködők.

- Közvetítők: Adatkezelő esetében a biztosításközvetítők és az Adatkezelők egyéb közvetítői a megbízásuk fennállása időszaka alatt jogosultak az érintettekkel való közvetítő személyes adatokat az Adatkezelők utasítása szerint kezelni.

b) Egyéb közreműködők: Adatkezelők működésük során igénybe vesznek egyéb közreműködőket olyan esetekben, amikor az Adatkezelők a közreműködő bevonásával a szolgáltatásukat azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron tudják nyújtani (kiszervezés). A tevékenységet végző közreműködők megbízási vagy vállalkozási szerződés alapján járnak el, az érintettek személyes adatait az Adatkezelők rendelkezése szerint, adatfeldolgozóként kezelik.

Adatkezelő1 által igénybevett, eljárni jogosult biztosításközvetítők nevééről és címéről a Magyar Nemzeti Bank által a függő biztosításközvetítőkre vonatkozó nyilvántartásában (<https://apps.mnb.hu/regisztr/>), a többi adatfeldolgozójáról a Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) el tájékoztatás. Adatkezelő1 adatfeldolgozóit többek között:

- i. Az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (Cg.: 01 10 04807, 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) melyet a biztosító a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával, valamint a bejövő postai küldemények iratok kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.
- ii. Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Königinstr. 28. 80802 München, Németország), annak fióktelepei (ideértve különösen az Allianz Technology Magyarországi Fióktelepét [székhelye: Cg. 01-17-001018, Budapest 1087 Könyves Kálmán krt. 48-52.]), leányvállalatai informatikai szolgáltatást nyújtanak a Adatkezelő1 megbízásából.
- iii. Az INFO-SZEKTOR Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-130837, 2015 Szigetmonostor, Martinovics u. 32.) telefonos értékesítési szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.
- iv. A Wanadis Kft. (Cg.: 01 09 885144, 1112 Budapest, Budaörsi út 153.) e-mail küldő szolgáltatást nyújt.

A többi adatkezelő esetében az esetleges közreműködők személyéről a 84. pontban megadott elérhetőségeken keresztül érhető el tájékoztatás.

c) Az Adatkezelők munkavállalói a feladataik ellátásához szükséges mértékben, az alábbi tevékenységekkel összefüggésben jogosultak az érintett személyes adatainak megismerésére:

- adatkezeléssel kapcsolatos panaszok, bejelentések kérelmek kezelése,
- értékesítési tevékenység,
- marketing és reklámtevékenység,
- ellenőrzési, minőségbiztosítási, jogi, IT üzemeltetési feladatok ellátása.

89. Adatbiztonsági intézkedések

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos lent részletezett jogait és a hozzájárulása visszavonásához való jogát az Adatkezelők megállapodásának megfelelően az Allianz Hungária Zrt. székhelyén, az adatvédelmi tisztviselőhöz címzett levélben (Stratégiai és általános igazgatás diví-

zió, Compliance osztály, Fax: +36 (1) 301-6052; levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 191.), a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es telefonszámon, személyesen, az ügyfélkapcsolati pontokon vagy biztosításközvetítőnél, vagy a www.allianz.hu/adatvedelem felületen, az azonosítását követően gyakorolhatja. Ugyanakkor érintettnek lehetősége van bármelyik adatkezelőhöz is fordulni a 84. pontban megadott elérhetőségeken.

90. Automatizált döntéshozatal

Az adatok kezelése emberi beavatkozással történik. Az érintetti jogokra és a jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatás a 74-82. pontokban található.

BIZTOSÍTÁSI TITOKKAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

91. A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító és a biztosításközvetítő egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

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

92. A Bit. 138-139. §-ai alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal és az ügyészséggel szemben;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csőd-eljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelvezetővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- az adóhatósággal szemben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;

- a nemzetbiztonsági szolgálat, az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárást lefolytatása keretében ismeri meg.

93. A Bit. 138-139. §-ai alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a bíróság adatkérésére, illetve írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
 - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
 - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- ha a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól, valamint ha a biztosító csoportszinten meghatározott pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás elleni politikához és eljárás-hoz kapcsolódó kötelezettségét teljesíti;
- a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel szemben;
- törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- a törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével szemben;

- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval szemben;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá - a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján - a károkozóval szemben;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
- a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval szemben;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben;
- a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal szemben;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adata és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben;
- a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal szemben.

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

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító vagy a viszontbiztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa

által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt.) meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, és az adatkérés célját.

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

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása.

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

- ha a biztosító ügyfele (a továbbiakban: adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy
- ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak megfelel.

A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, akik előzetes hozzájárulás vagy a fent ismertetett Bit. 138. §-ában foglalt felhatalmazás alapján (így különösen kiszervezési szerződés keretében) személyes adatokat és biztosítási titkokat is megismerhetnek.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

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

ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

95. Társaságunk (az Allianz Hungária Zrt.) célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink

elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív –, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

Ha társaságunk vagy az általunk megbízott biztosításközvetítők (ügynökök) magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatt Ön, mint Ügyfelünk panaszt kíván tenni, ezt többféle módon is megteheti:

- Személyesen írásban vagy szóban hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, azok nyitvatartási idejében (felsorolásukat a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/ugyfelkapcsolati-pontok.html internetes címen találja), vagy Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában (címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; nyitvatartási ideje: hétfőn 8-18 óra között, keddtől csütörtökig 8-16 óra között, pénteken 8-14 óra között). Szóbeli panaszát kollégáink írásban rögzítik, melyről másolatot bocsátanak rendelkezésére. Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (+36 (1)20/30/70) 421-1-421) vagy elektronikus úton tud időpontot foglalni, a jelzéstől számított 5 munkanapon belüli időpontra.
- Telefonos ügyfélszolgálatunkon a +36 (1)20/30/70) 421-1-421 (nem emelt díjas) számokon hétfőtől szerdáig, valamint pénteken 8-18 óra között, csütörtökön pedig 8-20 óra között.
- Faxon a +36 (1) 269-2080-as telefax számon.
- Elektronikus úton a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/online-ugyintezes.html#panaszbejelentes címen vagy a biztositopanasz@allianz.hu e-mail címen.
- Levélben a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldheti, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a panasszal érintett biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, kárszám). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a panaszhoz érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni. A jogszabályi követelményeknek megfelelő meghatalmazás mintát honlapunkon, a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/online-ugyintezes.html#egyebugyvek címen találja meg.

A panasz bejelentéséhez honlapunkon, a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/online-ugyintezes.html#panaszbejelentes címen panaszbejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatja panaszát. Ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitöltheti, majd az Önnek legmegfelelőbb módot választva elküldheti részünkre. Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel vagy géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

A panasz benyújtásához rendelkezésére áll továbbá a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatvány is, melyet az MNB honlapján, a <http://www.mnb.hu/>

fogyasztóvédelem/panaszom-van/formanyomtatványok címen található meg.

Az Ön által benyújtott panasz kezelésére vonatkozó részletes információkat társaságunk panaszkezelési szabályzata tartalmazza, melyet honlapunkon a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/online-ugyintezes.html#panaszbejelentes címen talál meg, valamint az rendelkezésére áll hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, illetve a Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában is.

96. Amennyiben Ön fogyasztó (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) és Társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:

- Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: +36 (80) 203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbn.hu. A fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok> címen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.
- A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: +36 (80) 203-776 és +36 (1) 489-9700; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbn.hu. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület előtt 500 000 Ft-ig terjedő ügyekben általános alávetési nyilatkozatot tett. Az általános alávetés nem terjed ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyekre. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
- Amennyiben Ön nem fogyasztó, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája

rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróságról a <http://birosag.hu> honlapon tájékozódhat.

Részletes tájékoztatást olvashat a fentiekről az MNB honlapján, a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> oldalon.

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

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, szerződésszám, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz oka, leírása, az ügyfél igénye, szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél- és panaszadatok, az ügyfel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határidők. Minden ügyintézés időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panaszának kapcsán. A panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében, a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a szerződés megkötése és teljesítése során a biztosító által kezelt személyes adatokat a személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályokban foglaltaknak megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a fenti honlapok elérési útja módosulhat. A mindenkor aktuális elérhetőségekről honlapunkon (www.allianz.hu) tájékozódhat.

A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA, KÁRRENDEZÉS

97. Jelen szabályok a biztosító általános és különös szerződési feltételeiben foglalt kárrendezési, szolgáltatási szabályokat egészítik ki.

A biztosító szolgáltatásának igénybevételéhez a biztosított/ károsult/sérelem szenvedett fél (továbbiakban: fél) a bizonyítás általános szabályai szerint jogosult bármilyen eszközzel, dokumentummal a biztosítási esemény, a károk, költségek, illetve a nem vagyoni sérelem igazolására.

A biztosító részére becsatolt dokumentum esetében a fél köteles gondoskodni arról, hogy azok kizárólag azokat a személyes adatokat tartalmazzák, amelyek a kár- vagy szolgáltatási igény alátámasztására szolgálnak (például hagyatéki eljárásban kizárólag a biztosító szolgáltatására jogosult személyes adatait tartalmazzák; vagy bírósági döntés, szabálysértési jegyzőkönyv vagy határozat esetében ne tartalmazza a tanúk személyes adatait). Ennek érdekében a biztosító szolgáltatási kötelezettségét nem

érintő személyes adatokat a fél köteles előzetesen kitakarni vagy kitörölni a dokumentumban.

További információt és példatárat a kárrendezési, szolgáltatási igény elbírálása szempontjából nem releváns személyes adatok kitakarásával kapcsolatban a www.allianz.hu/adatvedelem oldalon talál.

II. A BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS AZ EGÉSZSÉGÜGYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK FELTÉTELEI

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

98. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított a biztosítás kötvényben megjelölt tartamán belül **külföldön megbetegszik, krónikus betegsége akuttá válik, vagy balesetet, illetve testi sérülést szenved**, és emiatt külföldön sürgősségi ellátást igénylő esetben betegellátásra szorul, továbbá a biztosított megbetegedésével, krónikus betegségével, balesetével, illetve testi sérülésével összefüggő halála.

BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

99. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálatához beérkezett telefonhívást követően **egészségügyi segítségnyújtási és betegségbiztosítási szolgáltatásokat** nyújt a biztosított részére.

A biztosító **nem vállal felelősséget a helyi viszonyokból adódó** szolgáltatási hiányosságokért, illetve a **késedelmek teljesítésért**.

100. **A biztosító a szolgáltatási igény külföldről, telefonon történő bejelentésekor, a rendelkezésére álló információk** – ideértve különösen a biztosított és az egészségügyi intézmény által adott információkat – **alapján dönthet a sürgősségi ellátás költségének átvállalásáról, melyről a 24 órás Allianz Utazási Asszisztencia munkatársai adnak tájékoztatást.** Ha a biztosító a rendelkezésére álló információk alapján vállalta a költségek megfizetését, viszont később kiderül olyan információ, amely kapcsán utóbb igazolást nyer, hogy a szerződési feltételek alapján a biztosított nem lett volna jogosult a szolgáltatásra, úgy a biztosító jogosult a megtérített költségeket a biztosítottól visszakövetelni, illetve a még nem megtérített költségeket a biztosítottra terhelni.

EGÉSZSÉGÜGYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

101. A **biztosító** – szükség esetén külföldi segítségnyújtó partnere bevonásával – **az alábbi egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások teljesítését vállalja:**

- felvilágosítást ad a sürgősségi ellátás lehetőségeiről;
- a biztosított kérésére **tájékoztatja a hozzátartozót** vagy a biztosított által megnevezett személyt a biztosított állapotáról;
- a sürgősségi ellátás során kapcsolatot tart a külföldi kezelőorvossal, illetve egészségügyi intézménnyel, és figyelemmel kíséri a beteg állapotát, a kezelés lefolytatását;
- egyeztet a külföldi kezelőorvossal, illetve egészségügyi intézménnyel az ellátás költségének megtérítéséről;

- megszervezi a beteg Magyarországra történő szállítását;
- gondoskodik a földi maradványok Magyarországra történő szállításáról a biztosított halála esetén.

BETEGSÉGBIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

102. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító megtéríti a **biztosított balesete vagy megbetegedése** kapcsán, külföldön felmerült sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó költségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig (**betegségbiztosítási limit**), feltéve, hogy a 103.-107. pontok eltérően nem rendelkeznek:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 20 000 000 Ft | 50 000 000 Ft | 200 000 000 Ft |

A betegségbiztosítás keretében térülő költségek felsorolása a 109. pontban található. A betegségbiztosítási szolgáltatások kizárólag a 109. pontban meghatározott költségekre terjednek ki a betegségbiztosítási limiten belül.

103. Amennyiben a biztosított **krónikus betegsége** a biztosítás tartama alatt **akuttá válik**, vagy állapota rosszabbra fordul, a biztosító fedezi a sürgősségi ellátás költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig,

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 15 000 000 Ft |

A biztosítás kizárólag akkor terjed ki a krónikus betegsége, ha a biztosított kezelőorvosa az utazás megkezdése előtt írásban igazolást adott arról, hogy az utazást megelőző 12 hónapban a krónikus betegség kórházi vagy ambuláns kezelést nem igényelt. A kontroll vizsgálat nem minősül kórházi vagy ambuláns kezelésnek.

Ha a biztosított krónikus betegsége a biztosítási szerződés megkötését megelőző 12 hónapban kórházi vagy ambuláns kezelést (a kontrollvizsgálatoktól eltekintve) igényelt, a biztosító kockázatviselése nem terjed ki a biztosított krónikus betegsége kapcsán felmerülő költségekre.

104. Amennyiben a biztosított **terhessége** a 27. hétbe lépett, a biztosított terhességével összefüggésbe hozható sürgősségi ellátás költségét a biztosító termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft |

A biztosító a 26. hét végéig a betegségbiztosítási limiten belül téríti meg a terhesség kapcsán felmerülő sürgősségi ellátás költségét.

105. Amennyiben a biztosított **terrorcselekmény** következtében külföldön sürgősségi ellátásra szorul, a biztosító a terrorcselekmény következményeként felmerülő sürgősségi ellátás költségét biztosítottanként termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg, feltéve, hogy a biztosított tevőlegesen nem vett részt a terrorcselekményben:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft | 20 000 000 Ft |

Ezen szolgáltatás teljesítését a biztosító a terrorcselekményben megsérült, a biztosítónál a terrorcselekmény időpontjában érvényes Allianz Üzleti utasbiztosítási szerződéssel rendelkező összes biztosítottra vonatkozóan **legfeljebb 100 000 000 Ft összeghatárig vállalja**.

Amennyiben az összes biztosítottra vonatkozó szolgáltatás eléri a 100 000 000 Ft összeghatárt (terrorcselekmény limit), a biztosító a terrorcselekményben megsérült biztosítottak létszáma alapján biztosítottanként arányosan elosztva vállalja a betegségbiztosítási szolgáltatások teljesítését a fent meghatározott összegig. A biztosító által az egyes biztosítottak tekintetében kifizetett összegek már nem kerülnek arányosításra. A biztosító által már kifizetett összeg nem kerül visszakövetelésre.

106. Ha a biztosított a kockázatviselés tartamán belül, külföldön **sürgősségi fogászati ellátásra** szorul, a biztosító a kezelés költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg (fogászati kezelés limit):

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 75 000 Ft | 125 000 Ft | 175 000 Ft |

Sürgősségi fogászati ellátásnak minősül az akut fájdalmat megszüntető, illetve csökkentő fogászati kezelés.

107. Ha a biztosított a kockázatviselés tartamán belül, külföldön balesetet szenved, melynek következtében szemüvege vagy kontaktlencséje megsérül, a biztosító megtéríti az orvos által rendelt **dioptriás szemüveg vagy kontaktlencse** külföldön történő pótlásának költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig, feltéve, hogy a biztosított sürgősségi ellátást vett igénybe:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 25 000 Ft | 50 000 Ft | 75 000 Ft |

108. A biztosítás kiterjed a **szabadidősport** végzése során vagy annak eredményeként bekövetkezett betegség vagy baleset miatt felmerült sürgősségi ellátás költségére is.

109. **Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a betegségbiztosítás az alábbi sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó költségekre terjed ki a betegségbiztosítási limiten belül:**

a) az **orvosi vizsgálat** költsége;

b) a **járóbeteg orvosi ellátás** költsége;

c) a **kórházi ellátás** költsége, ideértve a halaszthatatlan műtét, valamint az intenzív ellátás többletköltségét is.

A biztosító a kórházi ellátás költségének megtérítését mindaddig vállalja, amíg a beteg nincs hazaszállítható állapotban, de legfeljebb a kórházi kezelés megkezdésének időpontjától számított **legfeljebb 3 hónapig**;

d) a **légi, vízi és szárazföldi mentés** költsége (ideértve például a hegyi és helikopteres mentés költségét is), így a legközelebbi kórházba vagy orvoshoz mentőszolgálattal történő betegszállításnak a szolgáltatás igénybevételének helyén szokásos és indokolt költsége;

e) a biztosított **terhességével** összefüggésbe hozható sürgősségi ellátás költsége a 104. pontban meghatározottak szerint és limitig;

f) az orvos által rendelt, a heveny állapotot, illetve rosszulétet megszüntető mennyiségű **gyógyszer** költsége;

g) az orvos által rendelt **orvosi segédeszköz** (ideértve különösen a mankó, térd-, könyök-, nyakrögzítő) költsége;

h) baleset esetén a **szemüveg** vagy kontaktlencse pótlásának költsége a 107. pontban meghatározott limitig;

i) a sürgősségi **fogászati kezelés** költsége a fogászati kezelés limitjéig;

j) fogorvos által rendelt, a heveny állapotot vagy fájdalmat megszüntető, illetve csökkentő gyógyszer költsége a fogászati kezelés limitjén felül;

k) a **kórházi elhelyezés** költsége;

l) Premium termékszint alapján az egy-, **illetve kétágyas kórházi elhelyezés többletköltsége**.

A fenti költségeken felül a biztosító megtéríti a biztosítási eseménnyel összefüggésben felmerülő, a „Betegségbiztosítási limiten felül nyújtott szolgáltatások” című részben meghatározott költségeket is, a 111-138. pontokban foglaltak szerint.

110. A biztosítás a sürgősségi ellátást igénylő esetekben az általános betegellátás szokásos és indokolt költségeinek megtérítésére terjed ki, az orvosi szolgáltatás külföldön történő igénybevételének helyén érvényes orvosi díjszabások figyelembevételével.

BETEGSÉGBIZOSÍTÁSI LIMITEN FELÜL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

Egyéb indokolt költségek megtérítése

111. A biztosító megtéríti – a betegségbiztosítási limiten felül – a **biztosítottnak és egy vele együtt utazó Magyarországról külföldre utazó személynek** a biztosítási eseménnyel kapcsolatban felmerült egyéb indokolt költségeit termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft |

A biztosító szolgáltatásának feltétele az egyéb indokolt költségekre vonatkozó eredeti vásárlási bizonylat benyújtása.

Egyéb indokolt költségnek minősülnek például a következők:

- taxi szolgáltatás igénybevétele az egészségügyi ellátó és a szálláshely között,
- a biztosítási eseménnyel kapcsolatban indított és fogadott telefonhívások költsége,
- beteglátogatás keretében a biztosítottal együttutazó személy által felmerült utazási költség a kórház és a szálláshely között a biztosított sürgősségi kórházi ellátása esetén.

Betegszállítás Magyarországra

112. Ha a sürgősségi ellátást követően a biztosított beteg állapota lehetővé teszi a Magyarországra történő betegszállítást, és az orvosilag indokolt (külföldi kezelő orvos által), a külföldi kezelés helyett a biztosító, illetve segítségnyújtó partnere a biztosítottat – szükség esetén orvosi vagy nem orvosi kísérettel – Magyarországra szállíttatja, és szükség esetén gondoskodik az illetékes gyógyintézetben történő elhelyezéséről.

A Magyarországra történő beteg szállítás időpontját és módját a biztosító, illetve a biztosító külföldi segítségnyújtó partnere a kezelést végző orvossal, egészségügyi intézménnyel történt előzetes egyeztetés alapján határozza meg.

113. A biztosító a biztosított beteg Magyarországra szállításának költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| limit nélkül | limit nélkül | limit nélkül |

A biztosítóval **előzetesen nem egyeztetett és a biztosító hozzájárulása nélkül történő betegszállítás költségét a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg. Az orvosilag nem indokolt betegszállítás költségeit a biztosító nem téríti meg.**

114. Ha a biztosított **krónikus betegsége** a biztosítás tartama alatt akuttá válik, vagy állapota rosszabbra fordul, a biztosító a biztosított beteg Magyarországra szállítása kapcsán felmerült költségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 000 000 Ft | 2000 000 Ft | 3 000 000 Ft |

A biztosítás kizárólag akkor terjed ki a krónikus betegségre, ha a biztosított kezelőorvosa az utazás megkezdése előtt írásban igazolást adott arról, hogy az utazást megelőző 12 hónapban a krónikus betegség kórházi vagy ambuláns kezelést nem igényelt. A kontroll vizsgálat nem minősül kórházi vagy ambuláns kezelésnek.

115. Ha a biztosított **terhessége** a 27. hétbe lépett, a biztosított terhességével összefüggésbe hozható Magyarországra történő beteg szállítás költségét a biztosító termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft |

A biztosító a 26. hét végéig limit nélkül téríti meg a terhesség kapcsán felmerülő és orvosilag indokolt betegszállítás költségét.

116. Ha a biztosított balesete vagy betegsége terrorcselekmény következménye a biztosító a biztosított beteg Magyarországra történő betegszállítása kapcsán felmerült költségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg, feltéve, hogy a biztosított tevőlegesen nem vett részt a terrorcselekményben:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 2 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft |

A biztosító ezen szolgáltatás teljesítését a terrorcselekmény limiten belül vállalja, a biztosítónál a terrorcselekmény időpontjában érvényes utasbiztosítási szerződéssel rendelkező összes biztosított vonatkozásában.

117. A biztosító a biztosított hazaszállítása kapcsán felmerült szolgáltatásokat a betegségbiztosítási összeghatáron felül nyújtja.

Földi maradványok hazaszállítása

118. A biztosított külföldön bekövetkezett haláláról értesíteni kell a biztosító 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálatát.

119. A földi maradványok Magyarországra szállításáról a biztosító, illetve segítségnyújtó partnere intézkedik.

A hazaszállítatás megszervezése érdekében a biztosított hozzátartozójának az alábbi dokumentumokat kell a lehető legrövidebb időn belül beszereznie és a biztosító rendelkezésére bocsátania:

- a biztosított születési anyakönyvi kivonata,
- temetői befogadó nyilatkozat.

120. A biztosító megtéríti a földi maradványok Magyarországra szállításának, és a külföldön felmerült **hamvasztás** költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| limit nélkül | limit nélkül | limit nélkül |

A biztosítóval **előzetesen nem egyeztetett, és a biztosító hozzájárulása nélkül történő Magyarországra szállítás és hamvasztás miatt felmerült költségét a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.**

121. Ha a biztosított halála **krónikus betegség** következménye, a biztosító a földi maradványok Magyarországra szállítása kapcsán termékszinttől függően felmerült költségeket az alábbi összeghatárig téríti meg, feltéve, hogy a biztosított kezelő orvosa az utazás megkezdése előtt írásban nyilatko-

zatot tett, hogy az utazást megelőző 12 hónapban a krónikus betegség kórházi vagy ambuláns kezelést (a kontroll vizsgálatokról eltekintve) nem igényelt:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 000 000 Ft | 2 000 000 Ft | 3 000 000 Ft |

122. Ha biztosított külföldön bekövetkezett halála terrorcselekmény következménye, a biztosító a földi maradványok Magyarországra szállítása kapcsán felmerülő költségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg, feltéve, hogy a biztosított tevőlegesen nem vett részt a terrorcselekményben:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 2 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft |

123. A biztosító a földi maradványok hazaszállítása kapcsán felmerült szolgáltatásokat a betegségbiztosítási limiten felül nyújtja.

Kórházi napi térítés

124. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított a biztosítás tartamán belül külföldön sürgősségi ellátás miatt orvosilag indokolt – legalább egy éjszakát magában foglaló – kórházi gyógykezelésre szorul.

125. Biztosítási esemény esetén, a biztosító a kórházi gyógykezelés idejére termékszinttől függően az alábbi napi térítést nyújtja:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 5 000 Ft/nap | 5 000 Ft/nap | 5 000 Ft/nap |

A biztosító a napi térítést legfeljebb 15 napra nyújtja.

126. Ha a biztosított rendelkezik érvényes európai egészségbiztosítási kártyával (továbbiakban: EEK), és az igénybevett sürgősségi ellátás költségének térítése – az EEK alapján nyújtott szolgáltatás igénybevételéért a szolgáltató által előírt önrésztől eltekintve – az EEK alapján történik, akkor a biztosító az előző pontban meghatározott szolgáltatás helyett a kórházi gyógykezelés idejére termékszinttől függően az alábbi napi térítést nyújtja:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 10 000 Ft/nap | 20 000 Ft/nap | 30 000 Ft/nap |

A biztosító a napi térítést legfeljebb 15 napra nyújtja.

Külföldi tartózkodás meghosszabbítása

127. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított kockázatviselés tartamán belül bekövetkező betegségéből vagy balesetéből eredő **kórházi ellátása miatt** külföldi tartózkodását meg kell hosszabbítania, mert az orvosilag indokolt, és a Magyarországra történő hazautazás, illetve a hazaszállítás csak később – a hazautazás tervezett időpontját követően – oldható meg.

128. Biztosítási esemény esetén a biztosító **Optimum és Premium termékszint esetén** indokolt mértékben megteríti a biztosított és egy vele együtt Magyarországról külföldre utazó személy részére az alábbi költségeket:

a) **szállodai elhelyezés** költségét a hazautazás eredetileg tervezett időpontját követően termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|---|---|
| nincs szolgáltatás | 150 000 Ft (maximum 30 000 Ft /éjszaka) | 300 000 Ft (maximum 75 000 Ft /éjszaka) |

A szállodai elhelyezés meghosszabbítása esetén a szállodai elhelyezés minősége nem lehet magasabb az eredeti foglalásban meghatározott minőségénél, feltéve, hogy a szálloda kapacitása ezt lehetővé teszi.

A biztosító szolgáltatása kizárólag akkor terjed ki étkezési szolgáltatásra, ha az a szállodai elhelyezés díjának részét képezi, és azt a meghosszabbítás előtt is tartalmazta.

b) továbbá a Magyarországra történő **hazautazás többletköltségét**, így tömegközlekedés esetén a turista osztályú vagy hasonló kategóriájú menetjegy, illetve személygépjárművel történő utazáskor az üzemanyag többletköltségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |

129. **A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbi költségekre:**

- a külföldi tartózkodás alatt vásárolt étel és ital költsége,
- a külföldi tartózkodás alatt igénybevett étkezési szolgáltatás (kivéve, ha az az eredeti foglalás alapján a szállodai elhelyezés részét képezi).

Beteglátogatás Magyarországról

130. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított külföldön életveszélyes állapotban van, illetve sürgősségi ellátás következményeként 10 napot meghaladó külföldi kórházi ellátásra szorul.

131. Biztosítási esemény esetén a biztosító **Optimum és Premium** termékszint alapján indokolt mértékben megteríti egy Magyarországon tartózkodó személy részére az alábbi költségeket:

a) az egyszeri **kiutazás és a Magyarországra történő visszautazás** költségeit, így tömegközlekedés esetén a turista osztályú vagy hasonló kategóriájú menetjegy, illetve személygépjárművel történő utazáskor az üzemanyag költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |

b) továbbá a **szállodai elhelyezés** költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|--|--|
| nincs szolgáltatás | 150 000 Ft (maximum 30 000 Ft/éjszaka) | 300 000 Ft (maximum 75 000 Ft/éjszaka) |

A biztosító szolgáltatása kizárólag akkor terjed ki étkezési szolgáltatásra is, ha az a szállodai elhelyezés díjának részét képezi.

132. A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbi költségekre:

- a külföldi tartózkodás alatt vásárolt étel és ital költsége,
- a külföldi tartózkodás alatt igénybevett étkezési szolgáltatás (kivéve, ha az az eredeti foglalás alapján a szállodai elhelyezés részét képezi).

Helyettesítés megbetegedéskor

133. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított a **külföldi hivatalos kiküldetése** során sürgősségi ellátást igénylő esetben kórházi ellátásban részesül, és emiatt nem tudja kiküldetésének hivatalos célját teljesíteni, ezért a kiküldetést elrendelő szervezet egy másik munkatársat nevez ki az út hivatalos céljának teljesítésére.

134. Biztosítási esemény esetén a biztosító **Optimum** vagy **Premium** termékszint alapján indokolt mértékben megtéríti a helyettesítő munkatárs **kiutazásának és Magyarországra történő visszautazásának költségeit**, így tömegközlekedés esetén a turista osztályú vagy hasonló kategóriájú menetjegy, illetve személygépjárművel történő utazáskor az üzemanyag költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |

Gyermek hazaszállítása

135. Biztosítási eseménynek minősül, ha a sürgősségi ellátást igénylő **biztosított egészségügyi állapota miatt** a vele együtt utazó 18 év alatti gyermek felügyelet nélkül marad külföldön.

136. Biztosítási esemény esetén a biztosító **egy személy részére** indokolt mértékben megtéríti a **kiutazás költségét**, és a gyermekkel Magyarországra történő **hazautazás költségeit**, így tömegközlekedés esetén a turista osztályú vagy hasonló kategóriájú menetjegyek, illetve személygépjárművel történő utazáskor az üzemanyag költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |

KIZÁRÁSOK

137. **Az Általános kizárásokon túl a jelen fejezetben meghatározott szolgáltatások tekintetében a biztosító kockázatviselése nem terjed ki azon szolgáltatásokra, amelyekre az alábbi okok valamelyike miatt van szükség:**

- nem akut megbetegedés;
- kockázatviselés tartama előtt fennálló megbetegedés;
- kockázatviselés tartama előtt szerzett testi sérülés vagy a kockázatviselés tartama előtt történt baleset;
- krónikus betegség, ha a krónikus betegség a biztosítási szerződés megkötését megelőző 12 hónapban kórházi vagy ambuláns kezelést igényelt, a kontroll vizsgálatoktól eltekintve;
- veszélyeztetett terhesség, terhesség megszakítás;
- szerzett immunhiányos betegség (AIDS) és következményei;
- nemi úton terjedő betegség és következményei;
- alkoholos vagy kábítószeres befolyásoltság, vagy ezekkel kapcsolatos elvonási tünetek;
- biztosított szándékos bűncselekménnyel összefüggésben betegedett meg vagy szenvedett balesetet;
- olyan utókezelés költségei (ideértve az utazás költségeit is) amire egy – a jelen feltételekben szereplő biztosítás kockázatviselési időszakában – külföldön igénybevett sürgősségi ellátás (ideértve különösen a műtétet) miatt van szükség;
- orvosi szakképzettséggel nem rendelkező személy által végzett gyógyító tevékenység.

138. **A betegségbiztosítási szolgáltatások tekintetében a biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alábbiak kapcsán felmerült költségekre:**

- kockázatviselés tartama előtt fennálló megbetegedés kezeléséhez szükséges ellátás és gyógyszerek;
- terhesség előre tervezett vagy tervezhető vizsgálatai;
- ha a biztosított gyógykezelés céljából utazik külföldre, az ezzel kapcsolatos költségek;
- nem orvosi rendelvényre vásárolt gyógyszerek;
- rehabilitáció, szanatóriumi kezelés, gyógyfürdőben történő kezelés, otthoni ápolás;
- fizioterápiás, balneoterápiás, pszichoterápiás és akupunktúrás kezelés;
- biztosított vagy a biztosított hozzátartozója által végzett kezelés;
- általános kivizsgálás, külföldi sürgősségi ellátástól független kontrollvizsgálat, szűrővizsgálat, megelőzést szolgáló védőoltás;
- művegtag, hallókészülék, egyéb gyógyászati segédeszköz vásárlása, cseréje vagy javítása;
- nem a külföldi kezelőorvos által rendelt gyógyászati segédeszköz vásárlása, cseréje vagy javítása;
- fogkorona készítése, fogkorona visszaragasztása, protézis, fogpótlás, híd készítése és javítása, fogkö eltávolítása, fogszabályozás, fogkozmetikai munkák.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE

139. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az I. Általános rendelkezések című fejezet tartalmazza.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

140. **A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosítóhoz be kell nyújtani az alábbi dokumentumokat:**

- igénybejelentő nyomtatvány,
- orvosi dokumentumok a sürgősségi ellátásról,
- eredeti számla a sürgősségi ellátásról,
- eredeti számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokról (pl. mentés, betegszállítás),
- eredeti számla a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó egyéb indokolt költségekről,
- eredeti számla sürgősségi ellátásról kapcsolódó gyógykezerről, gyógyászati segédeszközről, szemüveg vagy kontaktlencse pótlásáról.

Krónikus betegség akuttá válása esetén továbbá:

- krónikus betegségre vonatkozó orvosi dokumentum,
- kezelőorvos igazolása arról, hogy a betegség az utazást megelőző 12 hónapban nem igényelt kezelést.

Magyarországra szállítás esetén továbbá:

- eredeti számla a hazaszállításról,
- igazolás arról, hogy az eredeti menetjegy nem visszaváltható (tömegközlekedés esetén),

Kórházi ellátás esetén továbbá:

- kórházi zárójelentés,

Külföldi tartózkodás meghosszabbítása esetén továbbá:

- igazolás az eredeti menetjegy költségének vagy a költség egy részének, illetve az illetéknek a visszatérítéséről, vagy arról, hogy az eredeti menetjegyet nem lehetett pénzvisszatérítéssel visszaváltani vagy díjmentesen átfoglalni;
- eredeti számla a hazautazás többletköltségéről;
- eredeti szállodai elhelyezésre vonatkozó dokumentum (például foglalás visszaigazolása vagy számla), mely tartalmazza a szállodai elhelyezés minőségére vonatkozó információkat;
- gépjárművel történő utazáskor a gépjármű forgalmi engedélyének másolata,

Magyarországról történő beteglátogatás esetén továbbá:

- eredeti számlák az utazási és szállodai költségekről;
- gépjárművel történő utazáskor a gépjármű forgalmi engedélyének másolata.

Helyettesítés esetén továbbá:

- eredeti számlák a helyettesítő munkatárs utazási költségeiről.

A fenti dokumentumok a kárigény bizonyításához és elbírálásához, a biztosítási esemény, a jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

141. A külföldi egészségügyi szolgáltató az eredeti számlát benyújthatja postai úton a biztosítónak vagy a biztosító külföldi segítségnyújtó partnerének.

142. A sürgősségi ellátásra vonatkozó számlának tartalmaznia kell:

- a kezelt személy nevét;
- a betegség megnevezését,
- a diagnózis leírását, lehetőleg a BNO-kódszám megjelölésével;
- az egyes orvosi szolgáltatások részleteit a kezelés időpontjának feltüntetésével, és azok árait tételesen megjelölve;
- fogászati kezelés esetén az elvégzett kezeléseket.

FELMENTÉS AZ ORVOSI TITOKTARTÁS ALÓL

143. A biztosított a szerződés megkötésével egyidejűleg vállalja, hogy szükség esetén nyilatkozatot ad a biztosítónak arról, hogy

- a) a biztosítóval, illetve annak segítségnyújtó partnerével szemben felmenti a vizsgálatot vagy kezelést végző orvost az orvosi titoktartási kötelezettsége alól, és felhatalmazza őt, hogy a biztosítónak, illetve segítségnyújtó partnerének az általa végzett kezelésekről a kár rendezéséhez szükséges felvilágosítást megadja;
- b) hozzájárul ahhoz, hogy a biztosító felvilágosítást szerezzen a biztosítási szerződés megkötése előtt meglévő betegségeinek kezelésével kapcsolatban kezelőorvosától vagy az őt kezelő egészségügyi szervtől.

III. A BALESET-BIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

FOGALMAK

144. A baleset-biztosítás tekintetében az I. Általános rendelkezésekben meghatározott fogalmak alkalmazandók, a következő figyelembe vételével.

A baleset-biztosítás tekintetében az Általános rendelkezésekben meghatározott baleset fogalom helyett a következő alkalmazandó:

Baleset: 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 megemelés, a rándulás, a fagyás, a napszúrás, a hőguta, a porckorongsérülés, a sérv, a nem baleseti eredetű vérzés, és a betegségi eredetű agyvérzés, achilles-ín sérülése.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

145. A baleset-biztosítás tekintetében biztosítási eseménynek minősül

- A biztosított a biztosítás tartamon belül külföldön balesetet szenved, amely következtében a kockázatviselés ideje alatt külföldön sürgősségi orvosi ellátásban részesül, és a baleset orvosilag igazolt következményeként egy éven belül meghal, vagy két éven belül maradandó egészségkárosodása alakul ki.
- A biztosított a biztosítás tartamon belül külföldön balesetet szenved, és a baleset orvosilag igazolt következményeként a biztosítási esemény bekövetkezésének helyszínén meghal.

BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

146. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító szolgáltatásként az alábbi biztosítási összeget fizeti ki a biztosítottnak, halála esetén pedig a kedvezményezettnek:

- baleseti eredetű halál** esetén termékszinttől függően

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 2 000 000 Ft | 4 000 000 Ft | 6 000 000 Ft |

- légi katasztrófa miatt bekövetkezett halál esetén** az a) pontban meghatározott térítésen felül termékszinttől függően további

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | nincs szolgáltatás | 5 000 000 Ft |

- terrorcselekmény miatt bekövetkezett halál esetén** az a) pontban meghatározott térítés helyett termékszinttől függően

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 500 000 Ft | 1 000 000 Ft | 1 500 000 Ft |

- baleseti eredetű maradandó, teljes (100%-os) egészségkárosodás** esetén termékszinttől függően

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 4 000 000 Ft | 6 000 000 Ft | 10 000 000 Ft |

A baleseti eredetű maradandó egészségkárosodás tekintetében nem nyújt szolgáltatást a biztosító a következő esetekben:

- a biztosított halálát megelőzően nem került szolgáltatási igény bejelentésre és nem került megállapításra a maradandó egészségkárosodás vagy annak mértéke.
- a biztosítási eseményt bekövetkezését követő 7 napon belül ugyanazon eseményből eredően a biztosított életét veszti.

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

EGÉSZSÉGHÁROSODÁS MÉRTÉKÉNEK MEGÁLLAPÍTÁSA

147. A maradandó egészségkárosodás mértékét az alább felsorolt szervek, illetve végtagok elvesztése esetén a szükséges iratok bemutatásától számított 15 napon belül meg kell állapítani. Az alább fel nem sorolt esetekben a maradandó egészségkárosodás mértékét a biztosító orvosa állapítja meg, ideértve az egyes szervek, illetve végtagok olyan funkciókiesését, amely nem jár azok elvesztésével.

Az egészségkárosodás mértékének megállapításánál nem a foglalkozással összefüggő munkaképesség-csökkenést, hanem a bármely munka végzésénél egyaránt figyelembe vehető általános funkciókiesést kell értékelni.

- A testrészek egészségkárosodása (térítési százalékkal):

- mindkét szem látóképességének elvesztése, mindkét felkar – alkar vagy kéz – elvesztése, egyik kar vagy kéz, valamint comb vagy lábszár együttes elvesztése (felső végtag plusz alsó végtag csonkolása), mindkét comb elvesztése: 100%,
- mindkét lábszár elvesztése: 90%,
- egyik comb elvesztése, egyik felkar elvesztése: 80%,
- egyik lábszár elvesztése, egyik alkar elvesztése, beszélni való képesség teljes elvesztése, mindkét fül hallóképességének teljes elvesztése: 70%,
- jobbkezes jobb kezének, balkezes bal kezének elvesztése (csuklón alul): 65%,
- jobbkezes bal kezének, balkezes jobb kezének elvesztése (csuklón alul): 50%,
- egyik láb teljes elvesztése (boka alatt): 40%,
- egyik szem látóképességének teljes elvesztése: 35%,

- egyik fül hallóképességének teljes elvesztése: 25%.
- égési sérülés esetén:

| Fok | Kiterjedés | Az egészségkárosodás mértéke |
|---|---|------------------------------|
| I. fokú: (bőrt, nyálkahártyát épen hagyó égés) | 1-20% | 0% |
| | 21-30% | 15% |
| | 31-50% | 30% |
| | 51%-tól | 50% |
| II/1. fokú: (felületes mélységű égés) | 1-15% | 0% |
| | 16-20% | 15% |
| | 21-30% | 30% |
| | 31-50% | 60% |
| | 51%-tól | 100% |
| II/2. fokú: (átmeneti mélységű égés) | 1-5% | 0% |
| | 6-10% | 15% |
| | 11-20% | 30% |
| | 21-30% | 60% |
| | 31%-tól | 100% |
| III. fokú: (mélyre terjedő égés) | 1-2% | 0% |
| | 3-5% | 20% |
| | 6-15% | 40% |
| | 16-25% | 60% |
| | 26%-tól | 100% |
| IV. fokú: (roncsoló égés) | A térítés a szervekre, végtagokra kiterjedő károsodás alapján, a jelen Szerződési Feltételekben a szervek, végtagok elvesztésére, bénulására, illetőleg funkciókiesésére megállapított egészségkárosodási mértékeknek megfelelően történik. | |

Egy szerv részbeni csonkolásánál a térítés mértéke az e pontban szereplő térítési százalékok megfelelő hányada.

A biztosító a biztosított egy biztosítási eseményből eredő, többféle fokozatú és kiterjedésű égési sérülése esetén, a maradandó egészségkárosodás mértékét a különböző

fokozatú égésekre külön-külön megállapított egészségkárosodási százalékok összeadásával állapítja meg.

149. A baleset-biztosítás alapján kifizetett összeg független a társadalombiztosítási szervek megállapításaitól és szolgáltatásaitól.

150. Egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban, egy biztosítottra vonatkozóan a baleseti eredetű maradandó egészségkárosodás térítése a 100%-os egészségkárosodás esetén járó biztosítási összeget nem haladhatja meg. A baleset előtt már maradandóan károsodott, nem ép szervekre és testrészekre a biztosító kockázatviselése nem terjed ki.

151. A maradandó egészségkárosodási biztosítási összeg felvételére a biztosított jogosult. A biztosító a haláleseti biztosítási összeget – más rendelkezés hiányában – a biztosított örökösének fizeti ki.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE

152. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az I. Általános rendelkezések című fejezet tartalmazza.

Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentumok

153. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosítóhoz be kell nyújtani az alábbi dokumentumokat:

- igénybejelentő nyomtatvány,
 - hatósági jegyzőkönyv vagy egyéb hitelt érdemlő igazolás a baleset körülményeiről,
 - orvosi dokumentum a külföldi sürgősségi ellátásról.
- Maradandó egészségkárosodás esetén továbbá:
- baleseti maradandó egészségkárosodást igazoló orvosi dokumentumok;
- Baleseti halál esetén továbbá:
- halotti anyakönyvi kivonat másolata,
 - halál okát igazoló orvosi vagy hatósági bizonyítvány másolata,
 - kedvezményezett személyét igazoló jogerős öröklési bizonyítvány vagy jogerős hagyatékátadó végzés.

IV. A POGGYÁSZBIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

FOGALMAK

154. A poggyászbiztosítás feltételeiben az I. Általános rendelkezésekben című fejezetben meghatározott fogalmak mellett az alábbi fogalmak alkalmazandók.

Biztosított vagyontárgy: a biztosított tulajdonában álló Magyarországról külföldre vitt vagyontárgyak és műszaki cikkek a kizárások figyelembevételével.

Csomag: bőrönd vagy bármely táská, amelyben a biztosított az útipoggyászát vagy annak egy részét szállítja.

Lezárt helyiség: a tér azon elkülönített része, amelyet határolószervezetei a helyiségbe való belépésre jogszavatlan személyekkel szemben a behatolástól megóvnak, továbbá amely nyílászáróinak zárt állapota megakadályozza az erőszak nélküli jogtalan behatolást. Melléképületek, önálló tárolóhelyiségek, előterek csak akkor minősülnek lezárt helyiségnek, ha az előzőekben meghatározott feltételeknek megfelelnek és azok határolószervezetei a betekintés ellen védenek. **Nem minősül lezárt helyiségnek a sátor.**

Lopás: a lezárt helyiségből vagy a gépjármű csomagtartójából (ideértve a tetőcsomagtartót is), illetve belső terében kiképzett, fedéllel lezárt tároló rekeszből erőszakos behatolással való eltulajdonítás, melynek során az erőszakos behatolás és idegenkezűség egyértelműen megállapítható, és amelyet az illetékes rendőrhatalóság dokumentált.

Útipoggyász: a biztosított vagyontárgyak és úti okmányok összessége, melyeket a biztosított Magyarországról külföldre visz.

Úti okmány: a biztosított útlevele, személyi igazolványa, jogosítványa, a tulajdonában vagy közeli hozzátartozójának a tulajdonában álló gépjármű forgalmi engedélye.

Lezárt gépjármű: lezártnak minősül a gépjármű, ha a gépjármű szilárd burkolatú nyílászárói zárt állapotban vannak, ezáltal megakadályozzák a gépjárműbe erőszak nélkül történő jogtalan behatolást, továbbá, ha a zárok rendeltetésszerűen használhatóak és műszaki állapotuk nem teszi lehetővé a roncsolás nélküli idegen kulccsal vagy alkalmi eszközzel való működtetésüket.

Beláthatóság ellen védett csomagtér: a gépjármű lezárt csomagtartója, lezárt és szilárd burkolattal rendelkező tetőcsomagtartója, illetve a belső terében kiképzett, fedéllel rendelkező tároló rekeszei.

Az egyterű (három-, illetve ötajtós) gépjárművek esetében beláthatóság ellen védett csomagtérnek a lezárt gépjármű gyárilag beszerelt vagy utólag beépített csomagtérrolóval vagy kalaptartóval felszerelt csomagtartója, lezárt

és szilárd burkolattal rendelkező tetőcsomagtartója, illetve a belső terében kiképzett, fedéllel rendelkező tároló rekeszei minősülnek.

Nem minősül beláthatóság ellen védettnek a sötétített ablaküveggel védett csomagtér.

Műszaki cikk: a mobiltelefon, a fényképezőgép, a kamera, a táblagép, a hordozható számítógép, a navigációs eszköz, a drón, valamint ezek tartozékai. Műszaki cikk tartozéka alatt azon műszaki cikktől függetlenül is értékesített tárgyat értjük, mely az adott műszaki cikknek nem alkatrésze, de a műszaki cikk rendeltetésszerű használatához, vagy annak állagának megővéséhez nélkülözhetetlen.

Piaci érték: piaci értéken azt az árat értjük, amelyért a biztosítási eseményben érintett vagyontárggyal azonos funkciójú és korú használt vagyontárgy megvásárolható. A piaci értéket a biztosító jogosult meghatározni.

Rablás: a biztosított vagyontárgy jogtalan eltulajdonítása, mely során a biztosított ellen erőszakot vagy fenyegetést alkalmaznak, melyet az illetékes rendőrhatalóság dokumentált, ideértve különösen azt az esetet is, amikor a biztosított vagyontárgyat a biztosítottól erőszakkal veszik el. Rablásnak minősül az az eset is, ha a tetten ért tolvaj a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot vagy fenyegetést alkalmaz, és az esetet az illetékes rendőrhatalóság dokumentálta.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

155. A poggyászbiztosítás kiterjed a biztosítottnak Magyarországról külföldre magával vitt, tulajdonát képező útipoggyászára.

156. A poggyászbiztosítás az alábbi biztosítási eseményekre terjed ki:

- A biztosított vagyontárgy lezárt helyiségből történő ellopása.**
- A biztosított vagyontárgy lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő ellopása,** feltéve, hogy a lopás helyi idő szerint 6 és 22 óra között történt. Továbbá a biztosított vagyontárgy lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő ellopása, ha azt a gépjárművel együtt tulajdonították el.
- A biztosított vagyontárgy elrablása.**
- A biztosított vagyontárgy természeti katasztrófa miatti sérülése,** ha a természeti katasztrófa ténye igazolt.
- Személyi sérüléssel járó baleset esetén** a balesettel összefüggésben a **biztosított vagyontárgyban keletkezett** és igazolt **sérülés,** ha a biztosított a balesetet követően külföldön – a kockázatviselés ideje alatt – sürgősségi ellátásban részesült.

- f) A biztosított **úti okmányának elrablása, ellopása, eltűnése.**
- g) A biztosított tulajdonát képező fizető eszközök (készpénz, bankkártya) elrablása, ellopása.
- h) A biztosított vagyontárgy terrorcselekményből eredő sérülései, ha a terrorcselekmény ténye igazolt.

BIZOSÍTOTT KÁRENYHÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

157. A biztosított köteles a kárt tőle telhetően enyhíteni. A **biztosított kárenyhítési teendői közé tartozik, hogy – 156. a), b), c) pontokban meghatározott esetekben** – a vagyontárgy(ak) ellopásával, elrablásával kapcsolatos nyomozás hatékonyságának és eredményességének előmozdítása érdekében a külföldi rendőrhatalóságnál személyesen feljelentést tegyen a káresemény tudomására jutását követő 24 órán belül. A rendőrségi jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a biztosítási esemény leírását, időpontját, a károsult biztosított(ak) nevét, továbbá az eltulajdonított vagyontárgyakat tételesen felsorolva.

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

BIZOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

159. A biztosító a biztosítási eseménnyel érintett biztosított vagyontárgy vonatkozásában az alábbiak szerint nyújt szolgáltatást a 160-162. pontokban foglalt limitek szerint:

- a) A biztosított vagyontárgy ellopása, elrablása, eltulajdonítása, ki nem szolgáltatása esetén a biztosító vállalja a vagyontárgy értékének megtérítését.
- b) A biztosított vagyontárgy sérülése esetén, ha a vagyontárgy javítható a biztosító vállalja a javítás költségének megtérítését.
- c) A biztosított vagyontárgy sérülése esetén, ha a vagyontárgy a szerviz szakvéleménye alapján vagy jellegéből kifolyólag nem javítható vagy a javítás költsége meghaladná a vagyontárgy értékét, akkor a biztosító vállalja a vagyontárgy értékének megtérítését.

Az a)-c) pontokban foglaltakon túl a biztosító megtéríti a biztosítási eseménnyel kapcsolatban felmerült egyéb indokolt költségeket is a limiten belül.

160. A poggyászbiztosítás vonatkozásában a biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa (**poggyászbiztosítási limit**) termékszinttől függően:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 230 000 Ft | 360 000 Ft | 490 000 Ft |

161. **A poggyászbiztosítási limiten belül a biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja biztosítási esemény bekövetkezése esetén:**

162. A biztosító termékszinttől függően az alábbi összeghatárig vállalja a szolgáltatást a biztosítási eseményben

érintett **útipoggyász** tekintetében (ideértve a biztosított valamennyi biztosított vagyontárgyát):

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 200 000 Ft | 300 000 Ft | 400 000 Ft |

A biztosító szolgáltatásának feltétele a biztosítási eseménnyel érintett biztosított vagyontárgy azonosításához és értékének megállapításához szükséges eredeti vásárlási bizonylat benyújtása.

Ha a biztosított nem rendelkezik vásárlási bizonylattal, akkor a biztosító a 166. pontban meghatározottak szerint állapítja meg a vagyontárgy értékét. Ebben az esetben a biztosító a biztosítási eseményben érintett valamennyi vásárlási bizonylattal nem rendelkező biztosított vagyontárgy tekintetében legfeljebb az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- Standard termékszint alapján 20 000 Ft,
- Optimum termékszint alapján 30 000 Ft,
- Premium termékszint alapján 40 000 Ft.

163. Az útipoggyász mellett a biztosító megtéríti a biztosítási eseménnyel kapcsolatban felmerült **egyéb indokolt költségeket** is (pl. utazási költség) a biztosított részére termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft |

A biztosító szolgáltatásának feltétele az egyéb indokolt költségeket igazoló eredeti vásárlási bizonylat benyújtása. Ha a biztosított nem rendelkezik vásárlási bizonylattal, a biztosító nem téríti meg az egyéb költségeket.

164. **Az útipoggyász tekintetében a biztosító az alábbi limiteket alkalmazza:**

- a) A biztosító a biztosítási eseményben érintett biztosított vagyontárgyanként (ide nem értve a műszaki cikkeket) legfeljebb termékszinttől függően az alábbi összeget fizeti ki a biztosított részére a vagyontárgy azonosításához szükséges eredeti vásárlási bizonylat benyújtása esetén (**vagyontárgyankénti limit**):

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 50 000 Ft | 100 000 Ft | 150 000 Ft |

A biztosító szolgáltatásának feltétele a biztosítási eseménnyel érintett biztosított vagyontárgy vagy műszaki cikk azonosításához és értékének megállapításához szükséges eredeti vásárlási bizonylat benyújtása.

Ha a biztosított nem rendelkezik vásárlási bizonylattal, akkor a biztosító a 166. pontban meghatározottak szerint állapítja meg a vagyontárgy értékét, és a vagyontárgy értékének vagy javításának megtérítését vagyontárgyanként legfeljebb az alábbi összeghatárig vállalja:

- Standard termékszint alapján 5 000 Ft,
- Optimum termékszint esetén 10 000 Ft,
- Premium termékszint esetén 15 000 Ft.

- b) A biztosító a biztosítási eseményben érintett valamennyi műszaki cikk és tartozékai vonatkozásában legfeljebb

termékszinttől függően az alábbi összeget fizeti ki a biztosított részére (**műszaki cikk limit**):

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 50 000 Ft | 100 000 Ft | 150 000 Ft |

A biztosító szolgáltatásának feltétele a biztosítási eseménnyel érintett műszaki cikk azonosításához és értékének megállapításához szükséges eredeti vásárlási bizonylat benyújtása.

Ha a biztosított nem rendelkezik vásárlási bizonylattal, akkor a biztosító a 166. pontban meghatározottak szerint állapítja meg a műszaki cikk értékét, és a műszaki cikk értékének vagy javításának megtérítését legfeljebb az alábbi összeghatárig vállalja:

- Standard termék szint alapján 10 000 Ft,
- Optimum termék szint esetén 15 000 Ft,
- Premium termék szint esetén 20 000 Ft.

A műszaki cikk és tartozékai esetében a vagyontárgyankénti és a csomagonkénti limit nem alkalmazandó. A lezárt gépjármű csomagteréből történő lopás esetén a biztosító legfeljebb a 165. a) pontban meghatározott összeget fizeti ki valamennyi eltulajdonított biztosított vagyontárgy (ideértve a műszaki cikkeket is) tekintetében.

- c) A biztosító a biztosítási eseményben érintett csomagonként (pl. táska, bőrönd), így az abban található valamennyi biztosított vagyontárgy vonatkozásában legfeljebb termék szinttől függően az alábbi összeget fizeti ki a biztosított részére (**csomagonkénti limit**):

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 100 000 Ft | 125 000 Ft | 150 000 Ft |

165. A biztosító az alábbi limiteket alkalmazza a biztosítási eseménytől függően:

- a) Ha a biztosított vagyontárgyakat (ideértve a műszaki cikk(ek)et is) lezárt **gépjármű** beláthatóság ellen védett **csomagteréből** tulajdonították el, a biztosító legfeljebb termék szinttől függően az alábbi összeget fizeti ki a biztosított részére, figyelembe véve a vagyontárgyankénti limitet is:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 100 000 Ft | 125 000 Ft | 150 000 Ft |

- b) Ha a biztosítottól külföldi utazása során úti okmányát ellopják, elrabolják, illetve úti okmánya eltűnik, a biztosító az iratok újrabeszerezésének, illetve a hazautazáshoz szükséges igazolás kiállításának költségeit termék szinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-------------------|
| 10 000 Ft | 20 000 Ft | tényleges költség |

- c) Ha a biztosítottól külföldi utazása során **készpénzét, illetve bankkártyát ellopják vagy elrabolják**, a biztosító a készpénz külföldre való átutalásának költségét,

a bankkártya letiltásának és pótlásának költségeit termék szinttől függően az alábbi összeghatárig téríti meg:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 10 000 Ft | 15 000 Ft | 20 000 Ft |

Továbbá a biztosító megtéríti a külföldi tartózkodás alatt étkezésre, szállásra, személyes kiadásokra szánt készpénz eltulajdonítása miatt, illetve a bankkártya harmadik személy által történő jogellenes felhasználásával – más módon nem térülő – pénzügyi veszteséget is együttesen termék szinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 40 000 Ft | 60 000 Ft | 80 000 Ft |

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a biztosítási esemény bekövetkezését követő 24 órán belül, írásban tett rendőrhatalósági feljelentés, továbbá a pénzváltás igazolása.

- d) A **szállításra átvett csomag** ki nem szolgáltatása esetén a biztosító legfeljebb termék szinttől függően az alábbi összeget fizeti ki a biztosított részére:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 50 000 Ft | 100 000 Ft | 150 000 Ft |

A biztosító szolgáltatásából a szállítótársaság által megtérített összeg levonásra kerül. Ha a szállítótársaság térítése eléri a fenti táblázatban meghatározott összeghatárt, a biztosító nem nyújt szolgáltatást.

VAGYONTÁRGY ÉRTÉKÉNEK MEGHATÁROZÁSA

166. A biztosító a biztosítási eseményben érintett biztosított vagyontárgy értékének meghatározása kapcsán az alábbi szabályokat alkalmazza:

- a) Ha a vagyontárgy azonosításához szükséges eredeti vásárlási bizonylat benyújtásra került, a biztosító a biztosítási eseményben érintett vagyontárgy értékét a vásárlási bizonylat alapján határozza meg.
- b) Ha a vagyontárgy azonosításához szükséges eredeti vásárlási bizonylat nem került benyújtásra, a biztosító a biztosítási eseményben érintett vagyontárgy értékét a piaci értéke alapján határozza meg, a 164. a) és b) pontokban meghatározott limitek figyelembe vételével.

KIZÁRÁSOK

167. **Az általános kizárásokban felsorolt eseteken túl a poggyászbiztosítás nem terjed ki az alábbi eseményekre:**

- a) őrizetlenül hagyás miatt bekövetkező eltulajdonítás (kivéve a 156. f) pont tekintetében), sérülés;
- b) elvesztés, elhagyás vagy otthagytás miatt bekövetkező eltulajdonítás, elejtés miatt bekövetkező sérülés;
- c) lezárt helyiségből történő lopás, ha a jogtalan behatolás nem bizonyított és a vagyontárgyak nyomtalanul tűntek el;

- d) gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő lopás, ha a jogtalan behatolás nem bizonyított;
- e) gépjármű utasteréből történő lopás (kivéve a lezárt gépjármű belső terében kiképzett, fedéllel rendelkező tároló rekeszeit);
- f) vászontetővel lezárt gépjármű utasteréből, illetve a vászontetővel lezárt gépjármű belső terében kiképzett, fedéllel lezárt tároló rekeszéből történő eltulajdonítás;
- g) vízi jármű (pl. jacht), lakókocsi, lakóautó, mikrobusz vagy egyéb haszongépjármű utas- vagy csomagteréből történő eltulajdonítás;
- h) pánttal lezárható tetőcsomagtartóból (ideértve különösen a síléctartót) vagy utánfutóból történő eltulajdonítás;
- i) szállításra (ideértve különösen: légi, vasúti, közúti és vízi szállítást) átadott útipoggyász sérülése, hiányos kiszolgáltatása, eltűnése;
- j) műszaki cikk eltulajdonítása, amennyiben a műszaki cikket a légi, vasúti, közúti, vízi szállításra átadott útipoggyászból tulajdonították el.

168. Nem minősülnek biztosított vagyontárgynak a következők:

- a) ékszerek, nemesfém felhasználásával készült vagyontárgyak, művészeti tárgyak, gyűjtemények, nemes szőrme, bélyegek, fegyverek és lőszer;
- b) kulcsok, ideértve a mechanikus és az elektronikus elven működő kulcsokat és távirányítókat is;
- c) adatok, szoftver;
- d) élelmiszerek, dohány- és italárúk, növényi magvak;
- e) készpénzkímélő fizetőeszközök (pl. csekk, utalvány, takarékbetétkönyv), értékpapír;
- f) utalványok, bérletek (pl. sibirlet), bármely menetjegy, okmányok (kivéve úti okmányok);
- g) közúti járművek (ideértve különösen a kerékpárt), a vízi járművek, és a légi járművek, továbbá ezen járművek tartozékai;
- h) bármely motorral meghajtott, illetve elektromos hajtású gépjármű;
- i) a biztosítási tartam ideje alatt külföldön vásárolt vagyontárgyak;
- j) a munkavégzés céljára szolgáló eszközök és vagyontárgyak (mely alól kivételt képez a munkáltató tulajdonában álló mobiltelefon, és hordozható számítógép, melyet a biztosított használ, és értéke eredeti számlával igazolható);
- k) a napszemüveg (ideértve a dioptriás napszemüveget is), továbbá minden nem dioptriás szemüveg;

- l) a téli és extrém sportoláshoz szükséges sportfelszerelés (ideértve különösen a sportruházatot, védőfelszerelést) és sporteszköz (kivéve egyedi pótdíj megfizetése esetén);
- m) bármely bérelt vagyontárgy.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE

169. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az I. Általános rendelkezések című fejezet tartalmazza.

Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentumok

170. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosítóhoz be kell nyújtani az alábbi dokumentumokat:

- igénybejelentő nyomtatvány,
- eredeti vásárlási bizonylatok a biztosítási eseményben érintett vagyontárgyakról,
- eredeti vásárlási bizonylatok a biztosítási eseményhez kapcsolódó egyéb indokolt költségekről.

Lopás, rablás esetén továbbá:

- eredeti rendőrségi jegyzőkönyv,
- gépjármű bérletéről kapott igazolás bérelt gépjárműből történő lopás esetén,
- telefonszolgáltató igazolása az érintett telefonkártya letiltásáról mobiltelefon ellopása, elrablása esetén.

Személyi sérüléses balesetből eredő vagyontárgy sérülés esetén továbbá:

- orvosi dokumentum sürgősségi ellátásról,
- vagyontárgy sérülését igazoló dokumentum (pl. sérülést követően készült fénykép vagy orvosi dokumentum, ha a vagyontárgy sérülését tartalmazza),
- javításról kiállított eredeti bizonylat (a jellegéből kifolyólag javítható vagyontárgy esetén),

Terrorcselekmény vagy természeti katasztrófa miatti vagyontárgy sérülés esetén továbbá:

- helyi hatóság által közzétett közlemény a terrorcselekményről vagy természeti katasztrófáról.

Úti okmány ellopása, elrablása, eltűnése esetén továbbá:

- ideiglenes magánútlevél másolata vagy az úti okmány helyettesítésére külföldön kiadott igazolás.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok beszerzése minden esetben a biztosított kötelezettsége.

V. AZ UTAZÁSI SEGÍTSÉGNYÚJTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK FELTÉTELEI

171. Az utazási segítségnyújtási szolgáltatások igénybevétele a 24 órás telefonos segélyszolgálatlal egyeztetni szükséges a szolgáltatás igénybevétele előtt. A biztosító az előzetesen nem egyeztetett szolgáltatások költségét csak indokolt mértékben téríti meg.

FELADOTT POGGYÁSZ KÉSÉSE VAGY ELTŰNÉSE

Biztosítási esemény

172. Biztosítási eseménynek minősülnek a következők:

a) A biztosított légi utazás esetén a biztosított saját nevére **feladott poggyászt külföldi célállomásra történő utazása során a légitársaság** termékintéztől függően legalább 4, illetve 8 óra **késessel szolgáltatja ki**, melyet a légitársaság jegyzőkönyv kiállításával igazol.

b) A biztosított légi, közúti, vonattal vagy hajóval történő utazása esetén a biztosított saját nevére **feladott poggyászt a szállítótársaság elveszti, ezáltal nem szolgáltatja ki**, melyet a szállítótársaság elismer, és a hatályos jogszabályok, illetve az szállítótársaság szabályzata szerinti kártérítési összeget megtéríti.

A biztosítási esemény bizonyítása végett a biztosított köteles a poggyász hiányát a légi- vagy szállítótársaságnak haladéktalanul bejelenteni, valamint a poggyász hiányára vonatkozó jegyzőkönyvet és a poggyász késedelmes kiadásáról vagy elvesztéséről szóló igazolást beszerezni.

Biztosító szolgáltatása

173. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító az alábbi szolgáltatások egyikét nyújtja:

a) megtéríti a biztosított részére a késedelem miatt szükséges **ruhanemű és tisztálkodószert** költségét termékintéztől függően az alábbi összeghatárig:

| | Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| 4-8 órás késés | nincs szolgáltatás | 30 000 Ft | 60 000 Ft |
| 8 órát meghaladó késés | 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft |

A biztosító szolgáltatása a légi járat érkezési időpontja és a poggyász tényleges átvétele között vásárolt **ruhanemű és tisztálkodószert** költségére terjed ki.

Ha később kiderül, hogy a feladott poggyász nem késik, hanem elveszett, akkor a biztosító a b) pontban meghatározott szolgáltatást nyújtja, és a poggyászkésés miatt a biztosító vagy a légitársaság által kifizetett összeg levonásra kerül a poggyász eltűnése esetén nyújtott szolgáltatási összegből.

b) A biztosító a **feladott poggyász eltűnése** esetén termékintéztől függően az alábbi összeghatárig megtéríti a feladott útipoggyászból található összes vagyontárgy (kivéve műszaki cikkek) értékét:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 100 000 Ft | 150 000 Ft |

A biztosító az biztosítási eseményben érintett vagyontárgy értékét a 166. pontban meghatározottak szerint határozza meg.

A biztosító a feladott poggyász eltűnése esetén nyújtott szolgáltatásból a szállítótársaság által megtérített összeg levonásra kerül. Ha a szállítótársaság térítése eléri a fenti táblázatban meghatározott összeghatárt, a biztosító nem nyújt szolgáltatást.

174. **A biztosító kizárólag azon biztosított részére nyújt szolgáltatást, aki nevére a poggyász feladásra került.**

Amennyiben a légi- vagy szállítótársaság egy biztosított nevére vesz fel több poggyászt, de később igazolja (pl. jegyzőkönyvben), hogy az adott poggyászok melyik biztosítotthoz tartoznak, akkor a biztosító az igazolásnak megfelelően biztosítottanként nyújt szolgáltatást.

A biztosító egy fő biztosított vonatkozásában a feladott csomagok számától függetlenül legfeljebb a fenti szolgáltatást nyújtja.

175. **A biztosító szolgáltatása a légi- vagy szállítótársaság által meg nem térített költségekre terjed ki.**

Kizárások

176. **A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbira a feladott poggyász késése esetén:**

– a poggyászt a Magyarországra történő hazautazás során szolgáltatják ki késedelemmel.

177. **A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbiakra a feladott poggyász eltűnése esetén:**

– a poggyász hiányos kiszolgáltatására,
– a poggyászból található műszaki cikkek, a poggyász eltűnésére, ha a szállítótársaság a felelősségét nem ismeri el.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

178. A szolgáltatás igénybevételehez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani:

– igénybejelentő nyomtatvány,
– poggyász feladásakor kapott, poggyászfeladási vény (nem szükséges, ha a számát a jegyzőkönyv tartalmazza),

- szállítótársaság által kiállított jegyzőkönyv a poggyász hiányáról, mely tartalmazza a poggyász tulajdonosának nevét,
- igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról.

A feladott poggyász késése esetén továbbá:

- eredeti vásárlási bizonylatok a késés miatt felmerült költségekről (ruhanemű, tisztálkodószerek);
- légitársaság igazolása a poggyász átadásáról, mely tartalmazza a poggyász átvételének időpontját (nem szükséges, ha egyéb légitársaság által kiadott dokumentum alapján meghatározható a késedelem időtartama).

A feladott poggyász eltűnése esetén továbbá:

- szállítótársaság igazolása a poggyász elvesztéséről,
- eredeti vásárlási bizonylat(ok) az eltűnt vagyontárgy(ak) ról.

TELEFONKÖLTSÉG MEGTÉRÍTÉSE

179. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított külföldi tartózkodása alatt a biztosítóval kapcsolatba lép a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálaton bármely jelen Szerződési feltételekben foglalt szolgáltatás igénybevételének egyeztetése céljából, feltéve, hogy a szolgáltatási igény jogos és a biztosító szolgáltatást nyújt a biztosítottnak.

180. Biztosítási esemény esetén a biztosító megtéríti a biztosított által külföldről indított és fogadott **telefonhívások költségét** termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 5 000 Ft | 15 000 Ft | 30 000 Ft |

A biztosító szolgáltatása a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálatot folytatott hívásokra, továbbá sürgősségi ellátás esetén, a külföldön tartózkodás során a hozzátartozókkal és az egészségügyi intézménnyel folytatott hívásokra terjed ki.

A biztosító szolgáltatása a biztosítási esemény bekövetkezése után, de legkésőbb a biztosítási tartam utolsó napjának 24 óráig, illetve a külföldi tartózkodás meghosszabbítása esetén a biztosított Magyarországra történő visszaérkezéséig indított és fogadott számlával igazolt telefonhívások költségére terjed ki.

181. A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbi költségekre:

- a számlával nem igazolt telefonköltségre;
- a biztosítási esemény bekövetkezése előtt felmerült telefonköltségre;
- a telefonköltségre, ha a biztosítóval történt egyeztetés alapján nem történt biztosítási esemény.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

182. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell benyújtani a biztosítóhoz:

- igénybejelentő nyomtatvány,

- a részletes telefonszámla, mely tartalmazza a külföldről indított és fogadott hívások költségét.

JÁRAT KÉSÉSE VAGY TÖRLÉSE

Fogalmak

183. A Segítségnyújtás járatkésés és járatörlés esetén című részfejezetben az Általános rendelkezésekben meghatározott fogalmak mellett az alábbi fogalmak alkalmazandók.

Járat: menetrendszerinti nemzetközi légi járat, vonatjárat és buszjárat.

Járatkésés: az adott járat az eredeti indulási időponthoz képest később indul el, mely miatt a járat késéssel érkezik meg a csatlakozás vagy a célállomás helyszínére.

Járatörlés: a az adott járat nem indul el, a szállítótársaság közlése alapján törlésre került.

Biztosítási esemény

184. Biztosítási eseménynek minősülnek a következők:

- A biztosított **járatát Optimum termékszint esetén legalább 12 órával, Premium termékszint esetén legalább 6 órával később indul el** az eredeti indulási időponthoz képest, mely következményeként a csatlakozás vagy a célállomás helyszínére késéssel érkezik meg. Több csatlakozójárat esetén a csatlakozó járatok késésének időtartama nem összeadható. Jelen szerződési feltételek alapján a járat 24 órán túli késése járatörlésnek minősül.
- A biztosított **járatát a szállítótársaság törli**, és a szállítótársaság nem biztosítja az utazás folytatását, vagy 24 órán túl biztosítja a továbbutazást.
- A biztosított **járatát a szállítótársaság törli**, de a szállítótársaság biztosítja a továbbutazást 24 órán belül. Ebben az esetben a biztosított a járatkésés esetén nyújtandó szolgáltatásra jogosult az a) pont szerint, így biztosítási eseménynek minősül, ha az új járat Optimum termékszint esetén legalább 12 órával, Premium termékszint esetén legalább 6 órával később indul el az eredeti járat indulási időpontjához képest.

Biztosító szolgáltatása

185. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- A biztosító utólag megtéríti a biztosított részére a biztosított járatának késése miatt külföldön felmerült indokolt költségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|----------------------------|---------------------------|
| nincs szolgáltatás | 20 000 Ft (12 órán túl) | 30 000 Ft (6 órán túl) |

A biztosító szolgáltatása a járat késése miatt felmerült **étel, ital és tisztálkodószerek** azon költségére terjed ki, amely a járat eredeti indulásának napján vagy azt követően merül fel.

Magyarországról induló járat késése esetén a biztosító a fent megjelölt **összeghatár 50%-áig** vállalja a szolgáltatást. A biztosító csak akkor vállalja a szolgáltatást a Magyarországról induló járat esetén, ha a biztosított a járat indulása előtti 24 órában kapott tájékoztatást a járat késéséről.

b) A biztosító utólag megtéríti a biztosított **járatának törlése miatt külföldön felmerült** indokolt költségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 40 000 Ft | 60 000 Ft |

A biztosító szolgáltatása a járat törlése miatt felmerült **étel, ital, tisztálkodószerek, szállás és helyi utazás** (pl. taxi) **kapcsán felmerülő többletköltségre terjed ki**, amely a járat eredeti indulásának napján vagy azt követően merül fel.

Magyarországról induló járat törlése esetén a biztosító a fent megjelölt **összeghatár 50%-áig** vállalja a szolgáltatást. A biztosító csak akkor vállalja a szolgáltatást a Magyarországról induló járat esetén, ha a biztosított a járat indulása előtti 24 órában kapott tájékoztatást a járat törléséről.

186. A biztosító szolgáltatása kizárólag a szállítótársaság által meg nem térített költségekre terjed ki.

Kizárások

187. A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbiakra:

- A Magyarországon felmerült költségekre hazaérkezés esetén;
- Az utazás célállomásának helyszínén felmerült költségekre (kivéve a járat eredeti indulásának napján vagy azt követően járatkésés vagy járatörülés miatt felmerült indokolt költségeket);
- A Magyarországról induló járat késése vagy törlése esetén felmerülő költségekre, ha arról a biztosított a járat indulása előtt több mint 24 órával kapott tájékoztatást;
- A járat indulásának napját megelőzően felmerült költségekre.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

188. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani:

- igénybejelentő nyomtatvány,
- eredeti vásárlási bizonylatok a felmerült költségekről,
- igazolás a járat késéséről vagy törléséről,
- igazolás a szállítótársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról.

IDŐ ELŐTTI HAZAUTAZÁS (ÚTMEGSZAKÍTÁS)

Biztosítási esemény

189. Biztosítási eseménynek minősül, ha a következő okok bármelyike miatt a biztosítottnak meg kell szakítania az utazását, és az eredetileg tervezett hazautazás időpontja

előtt kell hazautazni, feltéve ha a biztosítás tartamából még legalább 2 nap van hátra:

- A biztosított vagy a biztosított élettársának, illetve házastársának Magyarországon élő **hozzátartója meghal, vagy életveszélyes állapotba kerül, vagy életveszélyes állapotba kerül**,
- A biztosított testi épségét, illetve életét **természeti katasztrófa fenyegeti** az utazás célállomásának (szálláshely) területén.

Biztosító szolgáltatása

190. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító indokolt mértékben megtéríti a biztosított személy Magyarországra való idő előtti **hazautazásának többletköltségét**, így:

- tömegközlekedés esetén az előre megvásárolt, tömegközlekedésre feljogosító menetjegy átfoglalási költségét,
- ha tömegközlekedésre feljogosító menetjegy nem átfoglalható, akkor a 2. osztályú vagy turista osztályú menetjegy vásárlásának költségét, illetve
- személygépjárművel történő utazáskor az üzemanyag költségét, **feltéve, hogy a biztosítás tartamából még legalább 2 nap van hátra**, termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |

A biztosító a biztosítási tartam végéig (az utolsó két napban is) vállalja a fenti szolgáltatás teljesítését a következő esetekben:

- a természeti katasztrófa váratlanul, azaz a helyi hatóságok tájékoztatása nélkül csapott le az utazás célállomására (szálláshely területére), és a biztosított testi épségét, illetve életét veszélyezteti a kialakult válsághelyzet;
- a helyi hatóságok a biztosítás tartamának utolsó két napján adtak információt arra vonatkozóan, hogy a természeti katasztrófa a biztosítási tartam végéig csap le az utazás célállomására (szálláshely területére), és a biztosított testi épsége, illetve élete veszélybe kerülne, ha az eredetileg tervezett időpontban utazna haza.

A biztosító szolgáltatása a költségek utólag történő megtérítésére terjed ki. A biztosító nem nyújt segítséget a foglalás lebonyolításában. A menetjegy lefoglalásáról, illetve kifizetéséről a biztosítottnak kell gondoskodnia.

191. Tömegközlekedéssel történő utazás esetén a szolgáltatás feltétele, hogy a biztosított rendelkezzen előre megvásárolt, hazautazásra szóló menetjeggyel. **Amennyiben a biztosított nem rendelkezik előre megvásárolt menetjeggyel tömegközlekedéssel történő hazautazás esetén, a biztosító nem nyújt szolgáltatást.**

192. A biztosító szolgáltatásának feltétele, hogy a biztosított a természeti katasztrófa által veszélyeztetett területet haladéktalanul elhagyja, és azt követően 48 órán belül – ha ez nem lehetséges, a biztosítóval egyeztetett időn belül – megkezdje a Magyarországra történő hazautazását.

Kizárások

193. A biztosító szolgáltatása nem terjed ki az alábbi költségekre:

- a repülőtérre, illetve a vonat-, hajó-, és buszállomásra történő kiutazás költsége;
- az idő előtti hazautazás miatt fel nem használt szállás és egyéb, előre kifizetett szolgáltatás költsége;
- tömegközlekedéssel történő hazautazásra, ha a biztosított nem rendelkezik előre megvásárolt menetjeggyel;
- a hazautazás tervezett időpontja utáni hazautazás többletköltségének térítését.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

194. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani:

- igénybejelentő nyomtatvány,
- eredeti számla a hazautazás többletköltségéről,
- tömegközlekedés esetén igazolás arról, hogy az eredeti menetjegy nem visszatéríthető vagy átfoglalható,
- gépjárművel történő utazás esetén a gépjármű forgalmi engedélyének másolata.

Hozzá tartozó életveszélyes állapota, illetve halála esetén továbbá:

- orvosi dokumentum a hozzátartozó egészségügyi állapotáról vagy a halotti anyakönyvi kivonat másolata.

Természeti katasztrófa esetén továbbá:

- helyi hatóság közleménye a természeti katasztrófáról,
- igazolás arról, hogy a biztosítottnak a természeti katasztrófa által érintett területen volt lefoglalt szállása,
- természeti katasztrófa által sújtott területre szóló menetjegy (tömegközlekedés esetén).

TÖMEGKÖZLEKEDÉSI ESZKÖZ ELTÉRÍTÉSE

Biztosítási esemény

195. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított olyan tömegközlekedési eszközön utazik, amelyet eltérítenek.

Tömegközlekedési eszköz eltérítésének minősül a tömegközlekedési eszköz jogellenes elfoglalása és ellenőrzés alá vétele.

Biztosító szolgáltatása

196. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító termékszinttől függően az alábbi biztosítási összeget fizeti ki a biztosítottnak minden teljes napért, de legfeljebb 7 napra, amelyen a biztosítottat jogellenesen fogva tartották a tömegközlekedési eszközön:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 60 000 Ft/nap | 90 000 Ft/nap |

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

197. A szolgáltatás igénybevételéhez be kell nyújtani a biztosítóhoz benyújtani az általános rendelkezésekben meghatározott dokumentumokon felül a tömegközlekedési eszköz eltérítését **igazoló dokumentumot**.

EMBERRABLÁS, TÚSZEJTÉS

Biztosítási esemény

198. Biztosítási eseménynek minősül, ha a kockázatviselés ideje alatt a biztosított személyt külföldön legalább 24 órára elrabolják, vagy túszul ejtik.

Emberrablásnak minősül minden olyan esemény vagy azzal kapcsolatos eseménysorozat, amelyben a biztosítottat jogellenesen, erőszak alkalmazásával személyi szabadságától megfosztják és szabadon bocsátását anyagi követelés teljesítésétől teszik függővé. Nem minősül emberrablásnak a szülői felügyeleti jogok jogszerű gyakorlása.

Biztosító szolgáltatása

199. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító termékszinttől függően az alábbi összeghatárig vállalja a biztosított vagy a biztosított képviselőjében eljáró jogi személy által az emberrablással összefüggésben kifizetett váltságdíj és egyéb a biztosított szabadon engedésére irányuló tárgyalásokkal összefüggésbe hozható járulékos költségek megtérítését:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 3 000 000 Ft | 5 000 000 Ft |

Továbbá a biztosító termékszinttől függően az alábbi biztosítási összeget fizeti ki a biztosítottnak minden teljes napért, de legfeljebb 7 napra, amelyen a biztosítottat külföldön, jogellenesen fogva tartották:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 60 000 Ft/nap | 90 000 Ft/nap |

Emberrablás vagy túszejtés esetén a biztosítottnak vagy megbízottjának haladéktalanul értesíteni kell az illetékes rendőrhatalóságot. A biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll fenn, amennyiben az illetékes rendőrhatalóság a lehető legrövidebb időn belül nem kerül értesítésre.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

200. A szolgáltatás igénybevételéhez be kell nyújtani a biztosítóhoz benyújtani az igénybejelentő nyomtatványon felül a biztosítási eseményről készült rendőrségi jegyzőkönyvet.

LÉGI JÁRAT LEKÉSÉSE

Biztosítási esemény

201. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított az alábbi okok miatt a kockázatviselés tartama **alatt lekési menetrendszerű légi járatát**, feltéve, hogy előre megvásárolt érvényes menetjeggyel rendelkezett az adott légi járatra:

- a) a biztosított közlekedési balesetet szenved, ha a **közlekedési baleset** legfeljebb 3 órával a légi járat indulása előtt történt.

- b) **légi járat késedelme vagy törlése**, amely a csatlakozó légi járat lekésését eredményezi, feltéve, hogy legalább 3 óras átszállási idő volt a két légi járat között.
- c) **túlfoglalás** miatt a biztosított nem tud felszállni légi járatára, amely a csatlakozó légi járat lekésését eredményezi. Túlfoglalásnak minősül, ha a légitársaság több jegyet ad el, mint ahány hely van a repülőn.

Biztosító szolgáltatása

202. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító utólag megtéríti a biztosítási esemény miatt felmerült többletköltségeket termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | nincs szolgáltatás | 200 000 Ft |

A biztosító szolgáltatása az alábbi költségekre terjed ki:

- repülőjegy átfoglalási költsége,
- ha a repülőjegy nem átfoglalható, turista osztályú repülőjegy vásárlásának költsége,
- távolsági busz vagy vonat költsége, ha a továbbutazás nem repülővel történik,
- szállás költség, ha a továbbutazás nem lehetséges 12 órán belül (a lekésett járat eredeti indulási időpontjához képest).

Kizárások

203. **A biztosító nem nyújt szolgáltatást az alábbi esetekben:**

- a csatlakozó légi járat lekésése, ha a légi járatok között nem volt legalább 3 óras átszállási idő,
- nem menetrendszerinti légi járat (charter légi járat) lekésése,
- helyi busz- és vonatjárat használata kapcsán felmerülő költségek megtérítése.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

204. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani:

- igénybejelentő nyomtatvány
- eredeti számla a repülőjegy módosításáról vagy új menetjegy megvásárlásáról,
- eredeti menetjegy,
- igazolás a közlekedési balesetről, mely tartalmazza a baleset időpontját,
- igazolás a légi járat késéséről vagy túlfoglalásról.

HATÓSÁGI KARANTÉN

205. A Hatósági karantén részfejezetben foglalt szolgáltatásra kizárólag a Premium termékszinttel rendelkező biztosított jogosult biztosítási esemény bekövetkezése esetén.

Fogalmak

206. A jelen részfejezetben az Általános rendelkezésekben meghatározott fogalmak mellett az alábbi fogalmak alkalmazandók.

Hatósági karantén: külföldi hatóság által, vírushatározás vagy annak gyanúja miatt elrendelt és nyilvántartásba vett karantén, melynek ténye, helyszíne és időtartama a helyi hatóság által kiadott hivatalos dokumentum alapján igazolható, és melyet a biztosított a törvényi megfelelés végett külföldön köteles letölteni.

Menetjegy: menetrendszerinti légi járaton, illetve távolsági busz vagy vonat járaton történő utazásra feljogosító jegy.

Biztosítási esemény

207. **Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított hatósági karanténba kerül a biztosítás tartama alatt külföldön.**

Biztosító szolgáltatása

208. **Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító Premium termékszint alapján az alábbi szolgáltatásokat nyújtja.**

- a) Ha a biztosított a biztosítás tartamán belül külföldön hatósági karanténba kerül, a biztosító a hatósági karantén idejére, de legfeljebb 10 napra **napi térítést nyújt** termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | nincs szolgáltatás | 5 000 Ft / nap |

- b) Ha a biztosított hatósági karantén miatt nem tud az eredetileg tervezett időpontban Magyarországra hazautazni, a biztosító utólag **megtéríti a hazautazás többletköltségét**, így az eredeti menetjegy átfoglalásának költségét, vagy ha a menetjegy nem átfoglalható, turista osztályú vagy hasonló kategóriájú menetjegy vásárlásának költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | nincs szolgáltatás | 100 000 Ft |

A biztosító kizárólag akkor téríti meg a hazautazás többletköltségét, ha a biztosított a hatósági karantén elrendelésének napján előre megvásárolt érvényes menetjeggyel rendelkezett a hazautazásra vonatkozóan, illetve a hatósági karantén időtartamába belesik a hazautazás eredeti dátuma.

Kizárások

209. **A biztosító nem nyújt szolgáltatást az alábbi esetekben:**

- ha a külföldi hatóság az adott országba való belépés feltételeként rendeli el a hatósági karantént;
- ha a hatósági karantén ténye és időtartama hivatalos dokumentummal nem igazolt;
- a hazautazás többletköltségére, ha a hatósági karantén időtartama a hazautazás eredeti időpontja előtt lejárt;
- a hazautazás többletköltségére, ha a biztosított nem rendelkezett előre megvásárolt menetjeggyel a karantén elrendelésének napján;
- helyi busz- és vonatjárat, charter légi járat használata kapcsán felmerült költség esetében.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

210. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani:

- igénybejelentő nyomtatvány,
- igazolás a hatósági karanténról, melyből megállapítható a karantén ténye, helyszíne, időtartama és a karantén alá helyezett személyek neve.
- eredeti számla a menetjegy módosításáról vagy új menetjegy megvásárlásáról,
- igazolás az eredeti és új menetjegyről,
- eredeti számla a fakultatív programról,
- igazolás a fakultatív program időpontjáról és költségének megfizetéséről (ha a számla nem tartalmazza),

Biztosítási esemény bejelentése

211. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az I. Általános rendelkezések című fejezet tartalmazza.

VI. A JOGVÉDELMI BIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

212. Jogvédelmi biztosítás tekintetében biztosítási eseménynek minősülnek a következők:

- A biztosított a kockázatviselési időszakban külföldön gondatlanságból szabálysértést vagy bűncselekményt követ el, amely miatt ellene az adott külföldi ország jogszabálya alapján, a kockázatviselés ideje alatt **szabálysértési vagy büntetőeljárás** indul.
- A biztosított a kockázatviselési időszakban külföldön olyan sürgősségi ellátást igénylő **személyi sérüléses balesetet szenved**, amelyből eredően **kártérítési igény érvényesítésével kapcsolatos eljárás** indul a biztosított ellen.

BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

213. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító az alábbi szolgáltatások nyújtja.

- Gondatlanságból elkövetett szabálysértés vagy bűncselekmény esetén, ha a meglátogatott ország jogszabályai óvadék vagy hasonló biztosíték letételét rendelik el, a biztosító utólag megtéríti az őrizetbe vett vagy letartóztatott biztosított terhére megállapított **óvadék** vagy hasonló biztosíték összegét, illetve a biztosított védelmét ellátó külföldi ügyvéd és az ügyvéd által megbízott szakértő munkadíját együttesen termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 500 000 Ft | 2 500 000 Ft | 5 000 000 Ft |

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

- Biztosított ellen előterjesztett kártérítési igény érvényesítésével kapcsolatos eljárás esetén a biztosító utólag megtéríti a biztosított ellen indult **kártérítési igénnyel** kapcsolatban felmerülő jogi eljárás költségét, és a biztosított védelmét ellátó külföldi ügyvéd munkadíját együttesen termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 1 000 000 Ft | 2 500 000 Ft |

214. A biztosító szolgáltatása az ügyvédi munkadíj tekintetében a biztosított védelmét ellátó ügyvéd számlával igazolt munkadíjára a szokásos helyi és általában elfogadott ügyvédi díjszabás alapulvételével, továbbá az ügyvéd által megbízott szakértő költségére terjed ki.

KIZÁRÁSOK

215. **Az Általános kizárásokban felsorolt eseteken túl a jogvédelmi biztosítás nem terjed ki az alábbiakra:**

- érvényes vezetői engedély vagy tulajdonos engedélye nélkül történő gépjárművezetés;
- tudatzavarban okozott kár;
- szándékos szabálysértés, bűncselekmény, cserbenhagyás, illetve segítségnyújtás elmulasztása miatt indított szabálysértési vagy büntetőeljárás;
- szabálysértési vagy büntető eljárás, mely során a biztosított terhére pénzbüntetést, bírságot állapítottak meg;
- magyar természetes vagy jogi személlyel szembeni kártérítési igény, amely Magyarországon is érvényesíthető.
- személyhez fűződő jogok megsértése miatt fizetendő sérelemdíj;
- azon kárra, amely más biztosítás alapján megtérül;
- a biztosított nem ismerte az adott külföldi ország jogszabályait, és a biztosítási esemény azokat megsértve következett be.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE

216. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az I. Általános rendelkezések című fejezet tartalmazza.

Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

217. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosítóhoz be kell nyújtani az alábbi dokumentumot:
- igénybejelentő nyomtatvány,
 - külföldi hatósági eljárás dokumentumai,
 - eredeti számla a külföldön felmerült költségekről.

VII. A FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

218. A felelősségbiztosítás tekintetében biztosítási eseménynek minősülnek az alábbiak:

- a) Biztosított közlekedési balesetből, illetve balesetből eredően a kockázatviselés időtartama alatt külföldön harmadik személynek sürgősségi ellátást igénylő testi sérülést vagy halált okoz, amelyért a biztosított a magyar jogszabályok szerint felelősséggel tartozik.
- b) A biztosított a kockázatviselés időtartama alatt külföldi szálláshelyének ingatlanában vagy ingóságaiiban kárt okoz.

BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

219. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- a) Közlekedési baleset esetén a biztosító megtéríti a biztosított által harmadik személy testi sérülése vagy halála kapcsán felmerülő **sürgősségi ellátás**, illetve temetés költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 500 000 Ft | 2 000 000 Ft | 4 000 000 Ft |

- b) Baleset esetén a biztosító megtéríti a biztosított által harmadik személy testi sérülése vagy halála kapcsán felmerülő **sürgősségi ellátás**, illetve temetés költségét termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft |

- c) A biztosító megtéríti a biztosított által a **szálláshely ingatlanában vagy ingóságaiiban okozott károk** 80%-át termékszinttől függően az alábbi összeghatárig:

| Standard alapján | Optimum alapján | Premium alapján |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| nincs szolgáltatás | 60 000 Ft | 120 000 Ft |

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 a szolgáltatását a károsult fél részére teljesíti, feltéve, hogy a biztosított nem egyenlítette ki a felmerült költségeket.

A biztosított csak akkor követelheti, hogy a biztosító a biztosított részére fizessen, ha a károsult fél követelését a biztosított egyenlítette ki. A biztosított részéről vagy nevében történt teljesítést igazoló dokumentum másolatát a biztosított köteles a biztosító részére átadni.

A biztosítónak a biztosítási időszak egészére vonatkozó teljesítési kötelezettsége – a biztosítási események számától függetlenül – nem haladhatja meg a biztosítási esemény bekövetkezésekor érvényes biztosítási összeget.

220. A biztosított és a károsult egyezsége a biztosítóval szemben csak akkor hatályos, ha azt a biztosító tudomásul vette, a biztosított bírósági elmarasztalása pedig csak akkor hatályos, ha a biztosító a perben részt vett, a biztosított képviselőtéről gondoskodott, vagy ezekről lemondott.

221. A biztosított köteles a károk megelőzése és elhárítása, enyhítése érdekében minden elvárható intézkedést megtenni és az erre vonatkozó előírásokat mindenkor és maradéktalanul betartani.

KIZÁRÁSOK

222. **A biztosító az I. Általános kizárásokban felsorolt eseteken túl az alábbi esetekben nem teljesít szolgáltatást a felelősségbiztosítás tekintetében:**

- a) dologi károkozás (Optimum és Premium termékszint esetében a 219. c) pontban foglaltak kivételével), ideértve a vagyontárgyak sérülését, megsemmisülését, elvesztését;
- b) a hozzátartozónak vagy a szerződéssel, illetve a biztosítottal tagsági vagy munkaviszonyban álló személyeknek okozott testi sérülés, halál vagy dologi károkozás;
- c) harmadik személynek elmaradt hasznára vagy elmaradt jövedelmére vonatkozó igénye;
- d) munkajogi felelősség, foglalkozási (üzemi) baleset, foglalkozási megbetegedés;
- e) állattartói minőségben okozott testi sérülés, halál vagy dologi károkozás;
- f) lőfegyver tartása vagy használata által okozott testi sérülés, halál vagy dologi károkozás;
- g) téli sportolás vagy extrém sportolás közben okozott testi sérülés, halál vagy dologi károkozás (kivéve Téli Sportok vagy Extrém Sportok utasbiztosítás esetében)
- h) arra a kárra, amelyre egy másik biztosítás nyújt fedezetet;
- i) eljárási költségek és a biztosított jogi képviselői költségei,
- j) késedelmi kamat fizetési kötelezettség;
- k) a nem vagyoni sérelem miatt igényelt sérelemdíj.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE

223. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az I. Általános rendelkezések című fejezet tartalmazza.

Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentumok

224. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosítóhoz be kell nyújtani az alábbi dokumentumokat:

- igénybejelentő nyomtatvány,
- kifizetést igazoló dokumentum, ha a felmerült költséget a biztosított kifizette,

Testi sérülés vagy halál okozása esetén továbbá:

- igazolás arról, hogy a biztosítottal szemben kárigényt támasztottak,
- baleset körülményeit leíró hatósági jegyzőkönyv vagy határozat, illetve egyéb jegyzőkönyv,
- eredeti számla a sürgősségi ellátásról,
- halál okozása esetén eredeti számla a temetkezési költségről.

Szálláshelyi károkozás esetén továbbá:

- biztosított nevére a szállásadó által kiállított eredeti számla.

2021. június 30.

SZOLGÁLTATÁSI TÁBLÁZAT

Allianz Üzleti utasbiztosítás

A Szolgáltatási táblázatban található adatok tájékoztató jellegűek részletes tájékoztatást a Szerződési feltételek tartalmaznak. A szolgáltatások szempontjából az aláírt Ajánlati nyomtatvány tartalma, illetve a Szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.

| Szolgáltatások | Termékszintek | | | |
|---|---------------------------|---------------|----------------|--------------|
| | Standard | Optimum | Premium | |
| 1. Egészség csomag | | | | |
| Betegségbiztosítás és egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások | | | | |
| Sürgősségi ellátás kapcsán felmerülő költségek térítése | 20 000 000 Ft | 50 000 000 Ft | 200 000 000 Ft | |
| Krónikus betegség miatti sürgősségi ellátás térítése | 1 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 15 000 000 Ft | |
| Terrorcselekmény miatti sürgősségi ellátás térítése | 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft | 20 000 000 Ft | |
| Terhesség esetén (26. hét után) sürgősségi ellátás térítése | 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft | |
| Sürgősségi fogászati ellátás térítése | 75 000 Ft | 125 000 Ft | 175 000 Ft | |
| Szemüveg vagy kontaktlencse pótlásának térítése | 25 000 Ft | 50 000 Ft | 75 000 Ft | |
| Egyéb indokolt költségek térítése | | 60 000 Ft | 90 000 Ft | |
| Kórházi napi térítés (maximum 15 napra) | 5 000 Ft | 5 000 Ft | 5 000 Ft | |
| Kórházi napi térítés EEK esetén (maximum 15 napra) | 10 000 Ft/nap | 20 000 Ft/nap | 30 000 Ft/nap | |
| Betegszállítás térítése Magyarországra | limit nélkül | limit nélkül | limit nélkül | |
| Betegszállítás térítése terhesség 26. hete után | 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft | 1 000 000 Ft | |
| Betegszállítás térítése krónikus betegség esetén | 1 000 000 Ft | 2 000 000 Ft | 3 000 000 Ft | |
| Betegszállítás térítése terrorcselekmény esetén | 2 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft | |
| Külföldi tartózkodás meghosszabbítása kórházi ellátás esetén | Szállás költség | nincs | 150 000 Ft | 300 000 Ft |
| | Hazautazás többletköltség | nincs | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |
| Beteglátogatás térítése Magyarországról | Szállás költség | nincs | 150 000 Ft | 300 000 Ft |
| | Utazási költség | nincs | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft |
| Helyettesítés hivatalos kiküldetés esetén kórházi ellátáskor | nincs | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft | |
| Gyermek hazaszállítása biztosított sürgősségi ellátása esetén | nincs | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft | |
| 2. Utazás csomag | | | | |
| Baleset-biztosítás | | | | |
| Baleseti halál esetén térítés | 2 000 000 Ft | 4 000 000 Ft | 6 000 000 Ft | |
| Légi katasztrófa miatti halál esetén további térítés | nincs | nincs | 5 000 000 Ft | |
| Terrorcselekmény miatti halál térítése | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft | 1 500 000 Ft | |
| Baleseti rokkantság (100%-os) esetén térítés | 4 000 000 Ft | 6 000 000 Ft | 10 000 000 Ft | |

| Szolgáltatások | | Termékszintek | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | | Standard | Optimum | Premium | |
| Poggyászbiztosítás | | | | | |
| Poggyászbiztosítási limit | | 230 000 Ft | 360 000 Ft | 490 000 Ft | |
| Útipoggyász ellopása, elrablása, balesetből eredő sérülése | | 200 000 Ft | 300 000 Ft | 400 000 Ft | |
| Egyéb költség térítése | | 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft | |
| Poggyászbiztosítási limiten belül: | | | | | |
| | Csomagonkénti limit | 100 000 Ft | 125 000 Ft | 150 000 Ft | |
| | Vagyontárgyankénti limit | 50 000 Ft | 100 000 Ft | 150 000 Ft | |
| | Műszaki cikkekre vonatkozó limit | 50 000 Ft | 100 000 Ft | 150 000 Ft | |
| | Gépjármű csomagteréből történő lopás | 100 000 Ft | 125 000 Ft | 150 000 Ft | |
| | Úti okmányok pótlásának térítése | 10 000 Ft | 20 000 Ft | tényleges költség | |
| | Átutalás, letiltás költsége | nincs | 15 000 Ft | 20 000 Ft | |
| | Pénzügyi veszteség | nincs | 60 000 Ft | 80 000 Ft | |
| Utazási segítségnyújtási szolgáltatások | | | | | |
| Feladott poggyász késése esetén sürgősségi vásárlás térítése | | 4 órát meghaladó | nincs | 30 000 Ft | 60 000 Ft |
| | | 8 órát meghaladó | 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft |
| Feladott poggyász eltűnése | | nincs | 100 000 Ft | 150 000 Ft | |
| Telefonköltségek megtérítése | | 5 000 Ft | 15 000 Ft | 30 000 Ft | |
| Járatkésés esetén sürgősségi vásárlás térítése | | 6 órát meghaladó | nincs | nincs | 30 000 Ft |
| | | 12 órát meghaladó | nincs | 20 000 Ft | nincs |
| Járatörlesztés esetén sürgősségi vásárlás térítése | | nincs | 40 000 Ft | 60 000 Ft | |
| Idő előtti hazautazás természeti katasztrófa vagy hozzátartozó életveszélyes állapota miatt | | nincs | 500 000 Ft | 1 000 000 Ft | |
| Tömegközlekedési eszköz eltérítése esetén napi térítés | | 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft | |
| Emberrablás, túszejtés esetén | | Napi térítés | 30 000 Ft | 60 000 Ft | 90 000 Ft |
| | | Váltásdíj megtérítése | nincs | 3 000 000 Ft | 5 000 000 Ft |
| Légi járat lekésése | | nincs | nincs | 200 000 Ft | |
| Hatósági karantén | | Napi térítés | nincs | nincs | 5 000 Ft |
| | | Utazási költség | nincs | nincs | 100 000 Ft |
| 3. Jogvédelem csomag | | | | | |
| Jogvédelmi biztosítás | | | | | |
| Szabálysértés vagy büntetőeljárás esetén | | Óvadék | 500 000 Ft | 2 500 000 Ft | 5 000 000 Ft |
| | | Ügyvédi költségek | 500 000 Ft | 2 500 000 Ft | 5 000 000 Ft |
| Biztosított elleni kártérítési igénnyel kapcsolatos költségek | | nincs | 1 000 000 Ft | 2 500 000 Ft | |
| Felelősségbiztosítás | | | | | |
| Harmadik személy balesetből eredő testi sérülése | | 1 000 000 Ft | 5 000 000 Ft | 10 000 000 Ft | |
| Harmadik személy közlekedési balesetből eredő sérülése | | 500 000 Ft | 2 000 000 Ft | 4 000 000 Ft | |
| Szálláshelyi károkozás térítése | | nincs | 60 000 Ft | 120 000 Ft | |

TABLE OF BENEFITS

Allianz Business Travel Insurance

This table is only for information, further information is available in the terms and conditions. Regarding the services the insurance proposal signed and the hungarian general terms and conditions apply.

| Benefits | Product levels | | | |
|---|------------------------|----------------|-----------------|---------------|
| | Standard | Optimum | Premium | |
| 1. Health package | | | | |
| Health insurance and medical assistance services | | | | |
| Medical emergency expenses | 20 000 000 HUF | 50 000 000 HUF | 200 000 000 HUF | |
| Medical emergency expenses resulting from chronic disease | 1 000 000 HUF | 3 000 000 HUF | 15 000 000 HUF | |
| Medical emergency expenses resulting from terrorism | 5 000 000 HUF | 5 000 000 HUF | 5 000 000 HUF | |
| Medical emergency expenses resulting from pregnancy after 26th week | 1 000 000 HUF | 1 000 000 HUF | 1 000 000 HUF | |
| The cost of emergency dental treatment | 75 000 HUF | 125 000 HUF | 175 000 HUF | |
| The cost of replacing glasses or contact lenses | 25 000 HUF | 50 000 HUF | 75 000 HUF | |
| Additional justified expenses | 30 000 HUF | 60 000 HUF | 90 000 HUF | |
| Hospital daily benefit (maximum 15 days) | 5 000 HUF | 5 000 HUF | 5 000 HUF | |
| Hospital daily benefit in case of EHIC card (maximum 15 days) | 10 000 HUF | 20 000 HUF | 30 000 HUF | |
| The cost of transport to Hungary | no limit | no limit | no limit | |
| The cost of transport to Hungary resulting from pregnancy (after 26th week) | 1 000 000 HUF | 1 000 000 HUF | 1 000 000 HUF | |
| The cost of transport to Hungary resulting from chronic disease | 1 000 000 HUF | 2 000 000 HUF | 3 000 000 HUF | |
| | 2 000 000 HUF | 5 000 000 HUF | 10 000 000 HUF | |
| Extending stay as a result of hospital treatment | Accommodation expenses | n/a | 150 000 HUF | 300 000 HUF |
| | Travel expenses | n/a | 500 000 HUF | 1 000 000 HUF |
| The cost of visiting patient from Hungary | Accommodation expenses | n/a | 150 000 HUF | 300 000 HUF |
| | Travel expenses | n/a | 500 000 HUF | 1 000 000 HUF |
| Substitution in case of business trip | n/a | n/a | 1 000 000 HUF | |
| The cost of transport for children to home | n/a | n/a | 1 000 000 HUF | |

| Benefits | Product levels | | | |
|---|--|---------------|----------------|---------------|
| | Standard | Optimum | Premium | |
| 2. Travel package | | | | |
| Accident insurance | | | | |
| Death as a result of accident | 2 000 000 HUF | 4 000 000 HUF | 6 000 000 HUF | |
| Death as a result of plane crash (additional benefit) | n/a | n/a | 5 000 000 HUF | |
| Death as a result of terrorism | 500 000 HUF | 1 000 000 HUF | 1 500 000 HUF | |
| Permanent disability (100%) | 4 000 000 HUF | 6 000 000 HUF | 10 000 000 HUF | |
| Baggage cover | | | | |
| Limit for baggage cover | 230 000 HUF | 360 000 HUF | 490 000 HUF | |
| Theft, robbery of or damage to baggage | 200 000 HUF | 300 000 HUF | 400 000 HUF | |
| Additional justified expenses | 30 000 HUF | 60 000 HUF | 90 000 HUF | |
| Within the limit of baggage cover | Limit per baggage | 100 000 HUF | 125 000 HUF | 150 000 HUF |
| | Limit per asset | 50 000 HUF | 100 000 HUF | 150 000 HUF |
| | Limit for electronic equipment | 50 000 HUF | 100 000 HUF | 150 000 HUF |
| | Limit for theft from motor vehicle | 100 000 Ft | 125 000 HUF | 150 000 HUF |
| | The cost of replacing travel documents | 10 000 HUF | 20 000 HUF | no limit |
| Limit for theft of cash, bank card | Transfer, cancellation | n/a | 15 000 HUF | 20 000 HUF |
| | Missing money | n/a | 60 000 HUF | 80 000 HUF |
| Travel assistance services | | | | |
| Purchase in case of delayed baggage | over 4 hours | n/a | 30 000 HUF | 60 000 HUF |
| | over 8 hours | 30 000 HUF | 60 000 HUF | 90 000 HUF |
| Lost baggage | n/a | 100 000 HUF | 150 000 HUF | |
| Telephone expenses | 5 000 HUF | 15 000 HUF | 30 000 HUF | |
| Purchase in case of delayed flight | over 6 hours | n/a | n/a | 30 000 HUF |
| | over 12 hours | n/a | 20 000 HUF | n/a |
| Purchase in case of cancelled flight | n/a | 40 000 HUF | 60 000 HUF | |
| Cutting short trip in case of natural disaster or medical emergency | n/a | 500 000 HUF | 1 000 000 HUF | |
| Daily benefit in case of hijacking | 30 000 HUF | 60 000 HUF | 90 000 HUF | |
| Kidnapping | Daily benefit | 30 000 HUF | 60 000 HUF | 90 000 HUF |
| | Ransom | n/a | 3 000 000 HUF | 5 000 000 HUF |
| Missed flight | n/a | n/a | 200 000 HUF | |
| Services in case of quarantine | Daily benefit | n/a | n/a | 5 000 HUF |
| | Travel expenses | n/a | n/a | 100 000 HUF |
| 3. Legal protection package | | | | |
| Legal protection insurance | | | | |
| Expenses resulting from criminal case | Bail | 500 000 HUF | 2 500 000 HUF | 5 000 000 HUF |
| | Lawyer | 500 000 HUF | 2 500 000 HUF | 5 000 000 HUF |
| Expenses resulting from civil case | n/a | 1 000 000 HUF | 2 500 000 HUF | |
| Liability insurance | | | | |
| Third person's injury resulting from accident | 1 000 000 HUF | 5 000 000 HUF | 10 000 000 HUF | |
| Third person's injury resulting from traffic accident | 500 000 HUF | 2 000 000 HUF | 4 000 000 HUF | |
| Damage to accommodation | n/a | 60 000 HUF | 120 000 HUF | |