

## „KONZOLVILÁG MŰSZAKI GARANCIA ÉS BALESETBIZTOSÍTÁSI PROGRAM”

Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kombinált kiterjesztett garanciabiztosítási fedezetre vonatkozó egyedi biztosítási feltételek és ügyféltájékoztató

### Fogalom meghatározások

- (1) Biztosító – a biztosítási szerződésben (kötvényen) megnevezett biztosító, amellyel a biztosítási szerződést megkötik, és aki a biztosítási szerződés szerint a megfizetett biztosítási díj ellenében kockázatviselésre (helytállásra) köteles.
- (2) Szerződő - a biztosítási szerződésben (kötvényen) meghatározott biztosított tartós fogyasztási cikkek értékesítésével foglalkozó jogi személy, akivel (amellyel) a Biztosító a jelen biztosítási feltételek alapján biztosítási szerződést köt, és aki a biztosítási díj megfizetésére köteles.
- (3) Biztosításközvetítő: a jelen biztosítási termék értékesítésében részt vevő, a biztosításközvetítési tevékenységre jogosult jogi személy.
- (4) Csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazolás: – az írásbeli dokumentum, amely bizonyítja, hogy a biztosítható termék vonatkozásában a biztosítási fedezetbe vonás megtörtént. Tartalmazza a felek adatait, a biztosított termék adatait, a termékcsoportra utalással, valamint a fedezetbe vett kockázatokat a választott szolgáltatáscsomag megjelölésével, és a kockázatviselés kezdetének és lejáratának időpontját, továbbá a biztosítási összeget és a biztosítás díját.
- (5) Biztosítási díj
  - megszolgált díj: azon időszak díja, melyre vonatkozóan a biztosító a helytállási kötelezettségét teljesítette, függetlenül attól, hogy ténylegesen volt-biztosítási szolgáltatás-e vagy sem;
  - meg nem szolgált díj: azon időszak díja, melyre vonatkozóan a biztosító a helytállási kötelezettségét még nem teljesítette;
  - visszatérítendő díj: a biztosító kockázatviselésének lejárat előtti megszűnése és a kockázatviselés még hátralévő tartama (lejárat) közötti időszak meg nem szolgált díja.
- (6) Gyártói garancia: a jogszabály által előírt kötelező jótállás és/vagy a gyártó által önként - a kötelező garanciánál hosszabb időre - vállalt szavatosság (garancia).
- (7) Garanciális alapidőszak: a kötelező, és a gyártó által ezen felül önként vállalt garanciális időtartam együtt;
- (8) Kiterjesztett garancia időtartama: A garanciális alapidőszakon túl meghatározott azon időtartam, mely alatt bekövetkezett biztosítási eseménynek minősülő károk vonatkozásában a biztosító kockázatviselése fennáll.
- (9) Ésszerű javítási költség: a meghibásodott alkatrész javításához szükséges anyagok és munkadíjak költsége, melyek maximuma a szerződött Javító által meghatározott és hivatalosan közétett díjak és munkaórák szorzata, feltéve, hogy ezek összege nem haladja meg a kárkori avult értéket, vagy a még fennmaradó biztosítási összeget.
- (10) Gazdaságosan nem javítható meghibásodás: amennyiben a sérült termék (készülék) ésszerű javítási költségének (ideértve a javítással összefüggésben felmerülő egyéb járulékos költségeket is) összege meghaladja a kárkori avult értéket, vagy a biztosítási összeg még fennmaradó részét.
- (11) Kárkori avult érték: a sérült mobiltelefon és táblagép a káridőponti számított értéke. Az értékszámítás leírását az 5. cikk (2) bekezdése tartalmazza.
- (12) Javító: a Biztosítóval a Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási programban javítási szolgáltatás teljesítésére szerződött jogi személy.

## A biztosítási szerződés tárgya

### 1. cikk

(1) Jelen biztosítás értelmében a Biztosító kötelezettséget vállal arra, hogy fedezetet nyújt a Csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazolásban meghatározott biztosított kockázatokra és a kockázatviselés kezdetét követő biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosítási szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíti.

## A biztosítási szerződés alanyai

### 2. cikk

**(1)** Biztosító – az Allianz Hungária Zrt.(1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52, adószám: 10337587-2-44, cégjegyzékszám: 01-10-041356)

**(2)** Szerződő – „Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási program” Csoportos vagyoni és kiterjesztett garanciabiztosítási szerződésben Szerződőként megjelölt jogi személy, akivel (amellyel) a Biztosító a jelen biztosítási feltételek alapján biztosítási szerződést köt, és aki a biztosítási díj megfizetésére köteles.

**(3)** Biztosított - az a nagykorú vásárló, aki a Szerződő felé tett jognyilatkozattal a csoportos biztosítási szerződéshez a készülék vásárlásakor csatlakozott; amennyiben személye a csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazolás alapján beazonosítható, továbbá a kockázatviselési tartamon belül a készülék tényleges tulajdonosa, aki a biztosítási szerződés kötvényszámára hivatkozással megvalósuló kárbejelentéssel jogosult a Biztosító szolgáltatásának igénybevételére. Jelen biztosítási feltételek vonatkozásában vásárlónak minősül az a jognyilatkozat tételére jogosult nagykorú természetes személy-, illetőleg az a jogi személy, aki/amely a Szerződő által forgalmazott készüléket megvásárolta.

## A biztosítási esemény – biztosított kockázatok és fedezetek

### 3. cikk

(1) Kiterjesztett garancia fedezet (műszaki garancia)

Jelen biztosítási feltételek értelmében a kiterjesztett garancia fedezet alapján biztosítási eseménynek minősül a

- a. gyártói garancia garanciális alapidőszak lejártát követően a biztosító által vállalt kiterjesztett garancia fedezetnek tartama alatt
- b. a biztosított termékek belső hibára (így különösen konstrukciós és/vagy összeszerelési hibára) visszavezethető meghibásodása, vagy megsemmisülése miatt bekövetkezett kár, amelynek oka:
  - tervezési-, anyag-, vagy öntési hiba, illetve
  - a gyártó részéről felmerült téves számítás, karbantartás vagy összeszerelés,
- c. feltéve, ha a meghibásodás vagy megsemmisülés a gyártói garancia fedezeti körébe tartozott volna.

A fenti a, - c. pontokban felsorolt feltételeknek együttesen kell fennállnia,

(2) Baleseti fedezet

Jelen biztosítási feltételek értelmében a baleseti fedezet alapján biztosítási esemény

- a. a baleseti fedezet tartama alatt (lásd 3. cikk (4) bekezdés)
- b. a biztosított termékben (készülékben) folyadékokkal (csapadék kivételével) történő érintkezés miatt bekövetkezett kár, vagy a biztosított termék (készülék) hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás következtében felmerülő töréskára (baleseti meghibásodás),

c. feltéve, ha a kár a gyártói alapgarancia és/vagy a kiterjesztett garancia fedezet nem terjed ki.

A fenti a) – c) pontokban felsorolt feltételeknek együttesen kell fennállnia.

(3) A biztosítható termékekre (készülékekre) - a gyártói garanciához igazodóan - a fedezetigazoláson feltüntetettek szerinti tartalommal az alábbi fedezettípusok választhatóak:

- kiterjesztett garancia, vagy
- kiterjesztett garancia és baleseti fedezet együtt, vagy
- mobiltelefonok és táblagépek esetében a baleseti fedezet önmagában.

(4) A biztosított termékre vonatkozó baleseti fedezet tartama megegyezik a gyártói garancia és a kiterjesztett gyártói garancia alapfedezet együttes tartamával.

A biztosított termék(készülék)

#### 4. cikk

(1) A biztosítási fedezet a Szerződőnél újonnan megvásárolt új (gyártói csomagolású) biztosítható termékekre (készülék) terjed ki, amennyiben ezeket a Szerződő egyedi gyári azonosítóval/sorozatszámával azonosítható módon feltünteti a fedezetigazoláson és ezen adatokat a Biztosító részére a csoportos biztosítási szerződés rendelkezései szerint a havi rendszerességgel benyújtandó fedezetbe vonási listán is feltünteti.

(2) A biztosítható termékek (készülékek) a biztosított által forgalmazott, televíziókészülékre köthető helyhez kötött, illetve hordozható (kézi) videójáték-konzolok és mindezek biztosítható perifériái, valamint új (gyártói csomagolású) kártyafüggetlen mobiltelefonok, táblagépek, notebook-ok, laptop-ok, és asztali számítógépek (továbbiakban együtt: készülékek).

(3) A fedezetigazoláson feltüntetett termékcsoportok az alábbiak lehetnek:

- a) videójáték-konzol,
- b) mobiltelefon és táblagép,
- c) notebook, laptop, asztali számítógép.

(4) Jelen biztosítási programban nem vonható biztosítási fedezetbe használt vagy újrabehozatalból származó termék (készülék).

A biztosító szolgáltatása

#### 5. cikk

A biztosítási szolgáltatás jogalapjáról mindig esetben a Biztosító jogosult dönteni,

(1) A biztosított termék károsodása gazdaságosan javítható

a. Amennyiben a biztosított termék (készülék) baleseti fedezetbe tartozó biztosítási eseménynek minősülő károsodása vagy meghibásodása gazdaságosan javítható, a Biztosító a szerződött Javító által javítási szolgáltatást nyújt a Biztosított számára. A Biztosító a javítási szolgáltatás megrendelése előtt állapítja meg a

- károsodott mobiltelefon és táblagép károkori avult értékét,
- videójáték-konzol, notebook, laptop, asztali számítógép károsodása esetén a még rendelkezésre álló biztosítási összegét

amely alapján dönt a javíthatóságról.

A károkori avult értéket úgy kell kiszámítani, hogy a biztosított mobiltelefon és táblagép vásárláskori számlával igazolt bruttó értékét (biztosítási összeg) annyszor kell csökkenteni a vásárláskori bruttó érték 2,5%-ával, ahány megkezdett 30 napos periódus telt el a biztosított termék vásárlása és a biztosítási esemény bekövetkezése között.

Abban az esetben, ha

- mobiltelefon és táblagép károkori avult értéke, vagy
- videojáték-konzol, notebook, laptop, asztali számítógép károsodása esetén a még rendelkezésre álló biztosítási összege

nem haladja meg a javítási szolgáltatás ellenértékét, úgy a szerződött javító által elvégzett ésszerű és szükséges javítás költségeit a Biztosító a Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási programban rögzített szabályok szerint pénzügyileg a Javítóval számolja el. A mobiltelefonok és táblagépek esetében a fedezetigazoláson feltüntetett önrészesedést a Biztosított a Javítóval köteles elszámolni.

b. Amennyiben a biztosított termék (készülék) kiterjesztett garancia fedezetbe tartozó biztosítási eseménynek minősülő károsodása vagy meghibásodása gazdaságosan javítható, a Biztosító a szerződött Javító által javítási szolgáltatást nyújt a Biztosított számára. A Biztosító a javítási szolgáltatás megrendelése előtt a rendelkezésre álló biztosítási összeg alapján dönt a javíthatóságról.

Abban az esetben, ha a rendelkezésre álló biztosítási összeg nem haladja meg a javítási szolgáltatás ellenértékét, úgy a szerződött Javító által elvégzett ésszerű és szükséges javítás költségeit a Biztosító a Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási programban rögzített szabályok szerint pénzügyileg a Javítóval számolja el.

A javítás időtartamára cserekészülék egyik esetben sem igényelhető. A Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási programban a Biztosított pénzbeli kártérítésre nem jogosult. A biztosítási szolgáltatás keretében a javítás pénzügyi elszámolása a Javítóval valósul meg.

(2) A biztosított termék károsodása nem javítható vagy gazdaságosan nem javítható

Abban az esetben, ha a biztosított termék (készülék) a javításra történő átadástól számított 45 napon - videojáték-konzol esetében 30 napon - belül nem javítható, vagy gazdaságosan nem javítható, akkor a Biztosított legkésőbb a javításra történő átadástól számított 45. napon - videojáték-konzol esetében 30. napon - csereutalványra jogosult. A csereutalvány kizárólag a Szerződő által forgalmazott típusazonos új termék (készülék) megvásárlására fordítható.

A Biztosítottnak jutott csereutalvány összege

- a) kiterjesztett garancia fedezet esetében nem haladhatja meg a jelen biztosítási feltételek 10. cikkében hivatkozott biztosítási összeget, vagy az abból még rendelkezésre álló összeget.
- b) baleseti fedezet esetén nem haladhatja meg a
  - meghibásodott mobiltelefon és táblagép készülék károkori avult értékét,
  - videojáték-konzol, laptop, asztali számítógép meghibásodása esetén a még rendelkezésre álló biztosítási összeget.

A károkori avult értéket úgy kell kiszámítani, hogy a biztosított mobiltelefon és táblagép vásárláskori számlával igazolt bruttó értékét (biztosítási összeg) annyszor kell csökkenteni a vásárláskori bruttó érték 2,5%-ával, ahány megkezdett 30 napos periódus telt el a biztosított termék vásárlása és a biztosítási esemény bekövetkezése között.

Mobiltelefonok és táblagépek baleseti fedezeti biztosítási eseménye esetén a csereutalvány a készülék kárkori avult értékének a 10. cikk (4) pontja szerinti önrészesedés összegével csökkentett összegről kerül kiállításra.

Abban az esetben, ha a felhasználható csereutalvány értéke nem elegendő az új típusazonos készülék megvételére, a különbözet Szerződő részére történő megfizetésére a Biztosított köteles. Ha a felhasználható csereutalvány értéke meghaladja az új típusazonos készülék vételárát, úgy a Biztosított részére a javára mutató különbözet nem fizethető ki.

A gazdaságosan nem javítható károk csereutalvánnyal történő megtérítése esetén a biztosítási fedezet a biztosított termék vonatkozásában megszűnik.

(3) Amennyiben ugyanaz a hiba a javítást követően ismételt bekövetkezik, úgy a jelen biztosítási feltételek alapján a biztosító a meghibásodás körülményei alapján hozhat olyan döntést, hogy nem téríti meg a hiba megjavíttatásának költségeit a szerződött Javítóknak. Amennyiben a meghibásodott termék a helyreállítás során az eredeti állapotnál jobb állapotba kerül, úgy az ezzel kapcsolatos többletköltségek a Biztosítottat terheli.

Biztosítási esemény bekövetkezte kapcsán Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási programban a Biztosított nem jogosult pénzbeli kártérítésre, kizárólag a Biztosított az 5. cikk (1) vagy (2) bekezdés szerinti biztosítói szolgáltatásra jogosult. A biztosítási szolgáltatás keretében a javítás pénzügyi elszámolása a Javítóval, a termék(készülék)csere pénzügyi elszámolása a Szerződővel valósul meg.

(4) A Biztosító a teljes kockázatviselési tartamra vonatkozóan legfeljebb három (3) biztosítási esemény bekövetkezésére köteles javítási szolgáltatást nyújtani, feltéve, hogy az igénybevett szolgáltatás összesített értéke nem haladja meg a szerződésben rögzített biztosítási összeget vagy baleseti fedezet igénybevétele esetén a mobiltelefon és táblagép káridőponti értékét.

A biztosítási szolgáltatás a teljes kockázatviselési időszakra számított felső határa a biztosítási összeg. Amennyiben a kockázatviselési időszak alatt több biztosítási esemény következik be anélkül, hogy a biztosított termék(készülék) kicserélésre kerülne, az egyes biztosítási eseményekre nyújtott szolgáltatások együttes összege nem haladhatja meg a biztosítási összeget.

A biztosítási szerződés létrejötte, a biztosítás tartama

#### 6. cikk

(1) A biztosítási szerződés a Biztosító és a Szerződő írásbeli megállapodásával jön létre, amelyhez a Biztosítottak a Csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazolás aláírásával, elektronikus felületen történő csatlakozás esetén a biztosítási feltételek előzetes elfogadásával és a csatlakozási szándékuk bizonyítható módon történő igazolásával csatlakozhatnak, és ezt követően letölthető Csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazolás igazolja a biztosítási fedezet létrejöttét.

(2) Az egyes termékekre(készülékekre) vonatkozó biztosítási fedezet határozott tartamra szól, a biztosítási időszak a teljes kockázatviselési tartam, amely a biztosított termék(készülék) típusától (4.cikk (3) bekezdése) és az igényelt biztosítási fedezet (3.cikk (3) bekezdése) szerint eltérő lehet, de maximálisan 36 hónapig terjedhet.

A kockázatviselés tartama, a kockázatviselés kezdete és vége

## 7. cikk

### Kockázatviselés tartama

- (1) A biztosító kockázatviselése a kockázatviselés tartama alatt bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki.
- (2) A kockázatviselés tartama a kockázatviselés kezdete és vége közötti időtartam.
- (3) A kockázatviselés tartamát az igényelt biztosítási fedezet (3.cikk (3) bekezdése) határozza meg, ami a Csatlakozási nyilatkozaton és fedezetigazoláson rögzített.
- (4) A kockázatviselés tartama maximum harminchat (36) hónap lehet.

### Kockázatviselés kezdete

- (5) A kiterjesztett garancia esetén a Biztosító kockázatviselése a kötelező, és/vagy a gyártó által önként vállalt jótállás ill. garanciális alapidőszak lejártának napját követő nap 0:00 órakor kezdődik, bármelyik is következzen be később.
- (6) A kiegészítő (baleseti) fedezet esetén a biztosító kockázatviselése
  - a Szerződőnél megvásárolt termék(készülék) átvételi napját követő nap 0:00 órakor kezdődik, vagy
  - a Szerződő által üzemeltetett webshopban megvásárolt termék futár általi kiszállításának napját követő nap 0:00 órakor kezdődik.

### Kockázatviselés vége (lejárat)

- (7) Valamennyi választható biztosítási fedezet esetén a kockázatviselés utolsó napja (lejárat) a választott fedezettől függően a Csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazoláson kockázatviselés vége dátumként megjelölt nap 24,00. órája.

### A kockázatviselés lejárat előtti megszűnése (érdekmúlás, lehetetlenülés)

#### (8) Totálkár, lopás, elveszés

A biztosítási fedezet a biztosítási szerződésben megjelölt kockázatviselési tartamtól függetlenül a lejárat előtt megszűnik

- a biztosított termék(készülék) nem biztosítási eseménynek minősülő totálkára esetén, illetve
- ellopása, vagy elvesztése esetén, független attól, hogy a biztosító teljesített-e szolgáltatást már korábban vagy sem.

#### (9) Biztosított termékek(készülékek) értékesítése, cseréje

(9.1) Ha a biztosított termék(készülék) a biztosítási szerződéshez csatlakozást és az adott termékre vonatkozó fedezet szerint megállapított biztosítási díj megfizetését követően a vásárló tulajdonából kikerül, a tényleges tulajdonos minősül Biztosítottnak, aki a 2. cikk (3) bekezdése szerint a biztosító szolgáltatására jogosult.

(9.2) Ha a biztosított terméket(készüléket) a gyártói garancia vagy kiterjesztett garancia fedezet időtartamán belül kicserélik egy másik, azonos típusú és minőségű termékre(készülékre), úgy a biztosítási fedezet a csereutalvány beváltása során átvett cseretermék(készülék) átvételével

megszűnik. Az így megvalósult cserével a meghibásodott készülékre a Biztosított tulajdonjoga megszűnik (10.cikk (2) pont), azt köteles a Szerződőnek átadni.

(9.3) Amennyiben a biztosított termék csereutalványát beváltja a Biztosított, akkor a lecserélt termékre(készülékre) megkötött biztosítási fedezet nem örökíthető az új termékre. Az új eszközre új fedezet köthető új kockázatviselési időtartam megjelölésével.

A kockázatviselés területi hatálya

8. cikk

(1) A hordozható biztosított termékekre(készülékekre) vonatkozóan a kockázatviselés hatálya az egész világra kiterjed, ha a külföldi használat rendeltetésszerű. A biztosítási szolgáltatás teljesítésének helyszíne mindig Magyarország.

A biztosítás díja

9. cikk

(1) A biztosítási díj megfizetése a Szerződőt terheli.

1.1.1.

(2) A biztosító a biztosítás díját a biztosítható termékcsoporthoz (4. cikk (3) bekezdés), a biztosítási összeg, a biztosítási fedezet típusa (3. cikk (3) bekezdés), az önrészesedés és a kockázatviselés tartama (7. cikk) alapján állapítja meg.

1.1.2.

(3) A biztosító az egyes biztosított termékekre (készülékre) vonatkozó biztosítási díjat egyszeri díjként, a kockázatviselés teljes tartamára állapítja meg.

(4) Az egyes biztosított termékekre (készülékekre) vonatkozó, a teljes kockázatviselési tartamra számított biztosítási díj egy összegben előre fizetendő. A biztosítási díj a biztosított termék értékesítésével egyidőben válik esedékessé. A biztosítási díj elszámolása havonta kötegelve történik a Szerződő és a Biztosító között létrejött „Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási program” Csoportos vagyoni és kiterjesztett garanciabiztosítási csoportos biztosítási szerződés rendelkezései szerint.

1.1.3.

A biztosítási összeg és önrészesedés

10. cikk

A biztosítási összeg a Biztosító szolgáltatási kötelezettségének a felső határa a jelen cikk (2) és (3) és (4) bekezdései szerint. A biztosítási összeg a biztosított termék bruttó (ÁFA-val növelt), számlán, nyugtán rögzített vételára. A videojáték-konzol termékcsoporthoz esetében a bruttó vételár a biztosított termék(készülék) tekintetében nem haladhatja meg a Kettőszázötvenezer (250 000) forintot.

(1) Amennyiben a baleseti fedezet körébe tartozó biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában a biztosított mobiltelefon és táblagép kárkori avult értéke meghaladja a biztosítási összeget, a Biztosító kizárólag a biztosítási összeg erejéig nyújt szolgáltatást a Biztosított részére és hajtja végre a csoportos biztosítási szerződés rendelkezéseire figyelemmel a szolgáltatás pénzügyi elszámolását a szerződött partnerei (Javító és Szerződő) részére. Ha a kárkori avult érték alacsonyabb a biztosítási összegnél, akkor a szolgáltatás alapja a kárkori avult érték.

(2) Amennyiben a Biztosító a csereutalvány kibocsátásával teljesíti szolgáltatását (5 cikk (2) bekezdés), akkor igényt tarthat a biztosított termék és tartozékainak tulajdonjogára.

(3) A Biztosító a mobiltelefonok és táblagépek baleseti fedezet szerinti biztosítási esemény miatti meghibásodása esetén a fedezetigazoláson feltüntetett önrészesedést alkalmazza az 5. cikkben leírtak szerint.

(4) A mobiltelefonok és táblagépek baleseti fedezet szerinti biztosítási esemény miatti meghibásodása esetén lévő önrész mértéke:

Készülék összege	biztosítási	Önrész (csak baleseti kár esetén)
30 000 - 70 000 Ft		5 000 Ft
70 001 – 130 000 Ft		8 000 Ft
130 001 Ft – 180 000 Ft		10 000 Ft
180 001 Ft – 350 000 Ft		15 000 Ft

#### Kizárások

##### 11. cikk

(1) A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége kizárt az alábbi esetekben:

- 1.) ha biztosítási esemény bekövetkezésének közvetlen vagy közvetett oka háború, polgárháború, háborús vagy polgárháborús műveletek, felkelés, belső/országhatáron belüli rendbontás, erőszakos politikai cselekmények, merényletek vagy terrorista cselekmények, kisajátítás vagy azzal egyenértékű cselekedetek, elkobzás, a dolgok feletti ellenőrzés megvonása, továbbá természeti katasztrófák vagy nukleáris energia hatása;
- 2) a biztosítási esemény kapcsán felmerült közvetett károk tekintetében az alábbiak szerint: jövedelem kiesés, idővesztés, bírságok és büntetések;
- 3) ha biztosítási esemény bekövetkezésének közvetlen vagy közvetett oka földrengés;
- 4) ha a biztosított terméken bármely, a gyártó előírásaiba ütköző szoftveres, vagy hardveres beavatkozásra, vagy átalakításra kerül sor;
- 5) magában a szoftverben keletkező hibák;
- 6) a folyamatos használat miatt bekövetkező károk, normál kopás, állagromlás;
- 7) a csapadék közvetlen vagy közvetett hatásaként bekövetkező biztosítási események;
- 8) a biztosított termék átalakítása, vagy a Biztosító meghatalmazásával nem rendelkező harmadik személyek által nem megfelelő módon végzett javítás/beavatkozás, az eszközök helytelen, rendszertelen vagy nem szokványos használata vagy tisztítása különösen akkor, ha ez nem felel meg a gyártó előírásainak;
- 9) számítógépes vírusok, programozási vagy szoftverhibák, illetve olyan hibák, amelyek a szoftveren vagy az adathordozón keresztül fejtik ki hatásukat;
- 10) a rendeltetésszerű működéshez szükséges kiegészítőket ért károk, amelyek a biztosított terméknek nem alkotóelemei, (pl. elemek, utántölthető akkumulátorok, adathordozók, de ide nem értve a kontrollert, mely az alapgép része);
- 11) a harmadik személyek törvény által garantált (ideértve különösen a kötelező jótállást és/vagy gyártó által vállalt szavatosságot), vagy szerződésben vállalt felelőssége (különös garanciák vállalása);
- 12) a Biztosított vagy az adott eszköz meghatalmazott használója részéről felmerült nem rendeltetésszerű használat, ártó szándék, súlyos mulasztás, hiba vagy büntetendő cselekmény;
- 13) más eszközökben közvetve vagy közvetlenül okozott károk;



- 14) szervizelés, beállítások vagy tisztítás apróbb hibák elhárítása, különös tekintettel a karcolás vagy súrolás miatt bekövetkezett károsodásokra, illetve az olyan külső hibákra, amelyek az adott eszköz technikai alkalmasságát nem befolyásolják vagy esztétikai károk, amelyek nem befolyásolják a termék működtetését – ideértve a külső burkolatok korrózióját, horpadását és karcolását;
  - 15) biztosított termék leejtése, vagy bármely más baleseti meghibásodása, amennyiben a szerződés nem tartalmaz baleseti fedezetet;
  - 16) hosszabb időn át tartó nedvesedés, párasodás hatása;
  - 17) tűz, robbanás, villámcsapás és túlfeszültség által okozott károk
  - 18) termék visszahívási károk,
  - 19) közműszolgáltatások kimaradásából eredő károk, ideértve a műsor-, kábel-és internetszolgáltatókat is,
  - 20) pixelesedés és képernyőbeégés. Pixelesedés a kijelző kismértékű meghibásodása, amely során egy vagy több pixel nem tudja megfelelően változtatni a színét.
- Az elfogadott hibák száma típusonként 1 millió pixelre vonatkoztatva:

Első típusú	Második típusú	Harmadik típusú	Csoporthiba
2	2	5	2

Első típusú: A maximum fényerő parancsra adott átlagos pixel válaszreakcióknak nagyobb, mint 75%-ával való reagálása a minimum fényerőparancsra (mindig fényesen világít)

Második típusú: A minimum fényerőparancsra adott átlagos pixel válaszreakcióknak kevesebb, mint 25%-ával való reagálása a maximum fényerőparancsra (mindig sötét marad).

Harmadik típusú: Egyéb nem első vagy második típusú hiba, például egy beragadt subpixel. Az RGB-komponensekből csak az egyik hibás (a meghibásodásakor az adott képpont mindig vörösen, zölden vagy kéken világít).

Csoporthiba: Kettő vagy több hibás pixel egy 5x5 képpontos területen.

- 21) ha a biztosított készüléket a Biztosított 14 év alatti gyermeke használta és a kár ennek a következménye, ideértve a háziállatok károkozását is.

A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkeztekor

## 12. cikk

A Biztosított kötelezései:

- a. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén haladéktalanul, de legkésőbb az eseményt követő öt (5) munkanapon belül meg kell tenni a kárbejelentést a Biztosító Csatlakozási és fedezetigazoláson rögzített megbízottja felé;
- b. A Biztosított köteles aktívan részt venni a kármegelőzésben vagy a károk csökkentésében, továbbá köteles megfelelő módon, időben, és szükség esetén akár jogi úton is beszerezni és biztosítani a harmadik felekkel szembeni követeléseket;

- c. A Szerződő közreműködésével lehetővé kell tennie, hogy a Biztosító képviselői betekinthesse a szükséges iratokba a kár okának meghatározása, a minőségi kárfelmérés, kárügyintézés és kárrendezés érdekében, továbbá köteles a Biztosító képviselőit tájékoztatni a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményeiről, és át kell adnia az általuk igényelt összes dokumentumot.

A biztosító szolgáltatásának teljesítése

#### 13. cikk

(1) Megalapozott kárigény esetén a Biztosító a jelen biztosítási feltételekben meghatározottak szerint teljesíti a biztosítási szolgáltatást a kár elbírálásához szükséges dokumentumok feldolgozását követő 45 napon belül.

A biztosító mentesülése

#### 14. cikk

(1) Amennyiben a Biztosított rosszhiszeműen megtévesztette a Biztosítót a biztosítási esemény okával kapcsolatos lényeges körülmények és tények vonatkozásában, vagy a megtévesztésre kísérletet tett, a Biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól.

Elévülés és joghatóság

#### 15. cikk

(1) A jelen szerződésből eredő igények elévülési ideje az esedékességtől számított egy (1) év, eltérően a Ptk.-ban meghatározott, általános elévülési időtől. Az elévülési időt megszakítják a benyújtott kárigénnyel kapcsolatos egyeztető tárgyalások.

(2) A biztosítási szerződés alapján felmerült igényekkel kapcsolatos jogvitákban a biztosító székhelye szerint illetékes bíróság jár el. A fentiekén túlmenően a Szerződőnek joga van pert indítani a saját székhelye szerinti bíróságnál. A Biztosított a vásárlás helye szerint illetékes bíróságnál indíthat pert a Biztosító ellen.

A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

#### 16. cikk

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 törvényes 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.

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

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, 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 és az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
  - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
  - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- 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;
- 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 titkosszolgálati eszközök alkalmazására, 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 kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó 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,
- 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 adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az 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 adó- és egyéb közterhekkkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: 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 által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt-ben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját.

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.

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

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

A személyes adatok kezelése

## 17. cikk

Az adatkezelés jogalapja, célja

Személyes adatnak minősül az Információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) értelmében az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) felhatalmazása alapján a biztosító, ügyfeleinek azon személyes adatait, biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. E célokkal összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat az új Bit. értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra a személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

Ha a személyes adat az Infotv-ben meghatározott különleges adatok körébe tartozik (ideértve különösen az egészségi állapotra, kóros szenvedélyre vonatkozó adatokat), akkor azokat a biztosító kizárólag az érintett írásos hozzájárulása alapján kezelheti.

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

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

Az adatfeldolgozók

A biztosító, mint adatkezelő az adatok feldolgozásával a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében az ÁNY Biztonsági Nyomda Nyrt.-t (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.) bízta meg. A biztosító, mint adatkezelő az adatok feldolgozásával a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló

levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében a Marsh Kockázatkezelési, Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft.,-t (Cg. 01-09-264683, adószáma: 10857968-2-42, 1082 Budapest, Futó utca 47-53. V. emelet,) bízta meg.

A biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez – postai vagy banki átutalás esetén – igénybe vett Magyar Posta Zrt. és a biztosítási szolgáltatás jogosultja által megnevezett bank adatfeldolgozónak minősül. Amennyiben a kiszervezett tevékenység keretében a biztosító az ügyfeleinek személyes adatát is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyeknek, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

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

A további adatfeldolgozók személyéről, székhelyéről és tevékenységéről az Allianz Hungária Zrt. Központi Ügyfélszolgálati Irodájában lehet tájékoztatást kapni.

#### Adattovábbítás

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak képviselőjétől kapott írásbeli hozzájárulás alapján továbbíthatja harmadik személynek, kivéve, ha az adattovábbítás a Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik. A Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen Általános Szerződési Feltételekhez tartozó ügyfél-tájékoztató tartalmazza.

A Bit. 149. § (1) bekezdésének értelmében a biztosító (ún. megkereső biztosító) - a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében - a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során

- a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése,
- a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából

megkereséssel fordulhat más biztosítóhoz (ún. megkeresett biztosító) az e biztosító által – a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével - kezelt és a 149. § (3)-(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában, feltéve, ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került.

A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a megkereső biztosítónak.

Tekintettel arra, hogy az Infotv. 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

A biztosítási szerződések megkötésében függő biztosításközvetítők működnek közre. E személyekkel a biztosítási szerződés megkötését követően megszűnhet a biztosító kapcsolata.

Annak érdekében, hogy a biztosító ügyfeleit minél teljesebb körben kiszolgálja, az ügyfél-adatokat a biztosítási szerződés kezelése és karbantartása céljából más ügynöknek adja át.

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

Az érintett kérelmére a biztosító tájékoztatást ad:

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

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

A biztosítási jogviszony vonatkozásában az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát, az adatfeldolgozókat - az ügyfelekre irányadó jelen adatkezelési tájékoztató vonatkozik.

Az érintett az Infotv. 14-17. pontjai alatt foglaltak szerint érvényesítheti jogait, ideértve a személyes adatainak kezelése elleni tiltakozási jogát is. Az érintett az Infotv-ben meghatározott jogorvoslat érdekében fordulhat a biztosítóhoz, mint adatkezelőhöz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)), az Infotv. 13. illetve 16. pontja szerint bírósághoz, illetve – nem természetes személy ügyfél az Infotv. hatálya alá nem tartozó esetben is – a Magyar Nemzeti Bankhoz ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) is.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseket, tájékoztatáskérését, vagy kifogását a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi felelőséhez (Fax: 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) kérjük eljuttatni, vagy a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) oldalon az adatvédelem link alatti felületen bejelenteni. A biztosító, mint adatkezelő köteles az érintett bejelentését a törvény előírása szerint kivizsgálni, és az érintett ügyfelet írásban tájékoztatni.

Az adatkezelés időtartama

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint addig kezelhet, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítésre nyitva álló ún. elévülési időt a biztosítási termék szerződési feltételei tartalmazzák.

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

Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, az ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatok vagy az Infotv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.

Tájékoztató a panaszügyintézésről

18. cikk

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

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

- Panaszkezelésünk során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, Ügyfeinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empatikusan járnak el a panasz kivizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.
- Ügyfeink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként Fogyasztóvédelmi osztályunkhoz kerül, ahol központi panaszkezelést működtetünk. A Fogyasztóvédelmi osztályunkon szakértő munkatársaink a fogyasztóvédelmi referensek, akik kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtthessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.



- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

- Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél – <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html/> – kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Igény esetén Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (06-1/30/70-421-1-421 vagy 06-20-55-44-421) tud időpontot foglalni, valamint 2016. január 1-jétől elektronikus úton is biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

- Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-1/30/70-421-1-421 vagy 06-20-55-44-421-es számon érhető el (nem emelt díjas szolgáltatás). Nyitvatartási idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.

- Faxon: 06-1-269-2080-as számon.

- Elektronikus úton: a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – oldalon keresztül (<https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html>), vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) címen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy email-en csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeleink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk. (Kivételt képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeleink.) Üzemzavar esetén az itt felsorolt további módok közül választhat.

- Írásban: Leveleiket a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a központi panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám).

Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. (meghatalmazás minta: <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html>)

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

A panasz bejelentő lap tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint). Kérjük, hogy a panaszbejelentő lapon minden kifogását tüntesse fel, amivel kapcsolatban kivizsgálást kér tőlünk.

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

Amennyiben Ön természetes személy (fogyasztó) és társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:

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

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: 06-40-203-776; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06–1/30/70-421-1-421 vagy 06-20-55-44-421; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu); postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: 06-40-203-776 és 06-1-489-9700; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06–1/30/70-421-1-421 vagy 06-20-55-44-421; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu); postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

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

#### A panaszügyintézés további részletei

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (06–1/30/70-421-1-421 vagy 06-20-55-44-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok öt éven át visszakereshetőek. A hangrögzítés tényére felhívjuk az Ön figyelmét. Ügyfeleink kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen kérhetik a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, amelyet tizenöt napon belül Ügyfeleink rendelkezésére bocsátunk. A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen

belül élőhangos bejelentkezés érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollégáink nem tudják megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt a Fogyasztóvédelmi osztályra. A panasz bejelentőlap (jegyzőkönyv) másolatát a Fogyasztóvédelmi osztálytól megkapott válaszban továbbítjuk Önnek.

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. A megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

A szóbeli panaszokat igyekszünk azonnal megoldani, orvosolni. Amennyiben annak eredményével Ön nem ért egyet, panasz bejelentő lapon a panaszát rögzítjük és az kivizsgálásra a Fogyasztóvédelmi osztályhoz kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. A Fogyasztóvédelmi osztályon működő központi panaszkezelésen dolgozó kollégák az Ön panaszügyét kivizsgálják és megkeresik a legmegfelelőbb megoldást. Erről írásban tájékoztatják Önt, 30 napon belül. Amennyiben az ügy kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, erről a késedelem okának megjelölésével tájékoztatjuk Önt és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját is. Elutasítás esetén természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőségekkel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszukkal nem elégedett, panaszügyében felülvizsgálatot kérhet társaságunktól. Ön minden esetben kérhet felülvizsgálatot a Fogyasztóvédelmi osztály vezetőjétől is.

A panaszügyek kezelésében úgy járunk el, hogy lehetőség szerint elkerüljük Ügyfeleinkkel a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél - és panaszadatok, az ügygel 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 panaszra kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

A panaszkezelési szabályzatot társaságunk Igazgatósága jóváhagyta.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján.

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

Tájékoztató a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésről

19. cikk

Amennyiben a biztosítási szerződés távollévők között, fogyasztónak minősülő személlyel jön létre, úgy a jelen pontban meghatározott szabályokat is alkalmazni kell.

A szolgáltatóra vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató neve: Allianz Hungária Zrt. székhelye: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52. levelezési címe: 1368 Budapest, Pf. 191. elektronikus levelezési cím: [www.allianz.hu/ugyfelszolgalat](http://www.allianz.hu/ugyfelszolgalat)  
központi telefonszáma: 06-1/30/70-421-1-421 vagy 06-20-55-44-421-es (nem emelt díjas szolgáltatás)  
központi faxszáma: 06-1-269-2080  
fő tevékenységi köre: biztosítás  
cégjegyzékszám: 01-10-041356  
nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság

#### A szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatás

A szerződés létrejöttével a szolgáltató megbízottja biztosítási szolgáltatást nyújt a fogyasztó részére.

A szerződésre a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényt, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt, valamint a távértékesítés tekintetében a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvényt kell alkalmazni.

A biztosítási szerződésre a szolgáltató jelen biztosítási feltételei és ügyfél-tájékoztatója vonatkozik. E dokumentum a biztosító ügynökének honlapján elérhető.

A szerződési feltételeket, így – többek között – a szolgáltatás és ellenszolgáltatás, valamint a fizetés és teljesítés feltételeit a fenti jogszabályok, valamint a szerződési feltételek tartalmazzák.

#### A szerződésre vonatkozó tájékoztatás

Ön, ha fogyasztó, a biztosítási szerződéstől a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indoklás nélkül elállhat.

A szerződéskötés napja a szerződés a felek által megállapodott időpontban, illetve ha a szerződés a biztosító hallgatásával jön létre, akkor az ajánlatnak a biztosító vagy ügynöke részére történt átadása időpontjára visszamenő hatállyal jön létre, az ajánlat átadását követő tizenöt (15) nap elteltével. Ha a szerződés megkötésének feltétele a biztosítási díj megfizetése, akkor a szerződés az azt követő napon lép hatályba, amikor a szerződő fél az díjfizetési kötelezettségét teljesíti.

Az elállási jog gyakorlása abban az esetben tekinthető érvényesnek, ha a fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát a fenti határidő lejárta előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon elküldi.

Az elállási jog érvényesítésére vonatkozó nyilatkozatot a szolgáltatóra vonatkozó tájékoztató részben megadott levelezési címre, faxszámra, vagy elektronikus levelezési címre szükséges eljuttatni.

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog a szerződésnek mindkét fel általi teljes körű teljesítését követően.

Tájékoztatjuk, hogy az elállásra nyitva álló határidő lejárta előtt a szerződés alapján szolgáltatás nyújtását csak a fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdetjük meg. Amennyiben a fogyasztó kifejezett hozzájárulását adja, a biztosító kockázatviselése (azaz a szerződés teljesítése) már az elállásra nyitva álló határidő lejárta előtt megkezdődik.

Kérjük, hogy panasz esetén írásos észrevételét juttassa el az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztályára a XIX. pont előírásai szerint.

A szolgáltató felügyeleti szerve

neve: Magyar Nemzeti Bank

székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

telefonszáma: 06-80-203-776

e-mailcím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Tájékoztatjuk arról, hogy esetleges panaszát a Magyar Nemzeti Banknak (1534 Budapest, BKKP Pf.: 777.), vagy a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testületnek (1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.) is előterjeszheti, illetve bírói utat is igénybe vehet.

Eltérés a Polgári Törvénykönyvtől és a szokásos szerződési gyakorlattól, valamint a korábban alkalmazott feltételektől

## 20. cikk

A jelen általános szerződési feltételek az alábbiak tekintetében térnek el a Polgári Törvénykönyvtől és a szokásos szerződési gyakorlattól:

- a kockázatviselés kezdete a biztosítási kötvényen feltüntetett időpont;
- a kockázatviselési tartam a kötvényen feltüntetett kockázatviselési kezdő időponttól a kötvényen rögzített biztosítási fedezet lejárat dátumáig terjed,
- az elévülési idő az általános öt (5) éves elévülési időtől eltérően egy (1) év.

## Záró rendelkezések

## 21. cikk

(1) A jelen biztosítási feltételekben nem szabályozott kérdésekre a magyar jog hatályos szabályait kell alkalmazni a biztosítási szerződés nyelve és a Felek közötti kapcsolattartás nyelve a magyar nyelv. A Felek közötti kapcsolattartásban, amennyiben postai úton történik a jognyilatkozat kézbesítése, a tértivevényes levelek kétszeri kézbesítési kísérlete után a jognyilatkozat kézbesítettnek tekintendő.

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

Allianz Hungária Zrt.