

**„KONZOLVILÁG MŰSZAKI GARANCIA ÉS BALESETBIZTOSÍTÁSI PROGRAM”**  
Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kombinált kiterjesztett garanciabiztosítási  
fedezetre vonatkozó egyedi biztosítási feltételek és ügyféltájékoztató  
(Konzol-MGBP/6)

**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 nem tanácsadással történő értékesítés keretében történő értékesítésében részt vevő, a biztosításközvetítési tevékenységre jogosult jogi személy. A jelen biztosítás kizárólag a biztosított termék megvásárlásával együtt köthető meg. A közvetítő díjazásra a biztosítóval való megállapodás alapján jogosult a közvetített szerződésekkel kapcsolatban. A díjazást, amelyet a biztosítási díj tartalmaz, a biztosító fizeti meg részére.
- (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;
  - .
- (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 károkori 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 károkori avult értéket, vagy a biztosítási összeg még fennmaradó részét.
- (11) Károkori 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 fedezetigazoláson 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) Magyarországon, a Magyar Nemzeti Bank által 10337587 azonosítószámon nyilvántartott biztosítási tevékenység végzésére jogosult biztosító.
- (2) Szerződő – „Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási program” Csoportos vagyon 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 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 kárra 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) videojáték-konzol,
- b) mobiltelefon és táblagép,
- c) notebook, laptop, asztali számítógép.

(4) Jelen biztosítási programban **nem vonható biztosítási fedezetbe** használt vagy újra behozatalból 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 szolgáltatás pénzügyi rendezését vállalja a Biztosított számára. A Biztosító a javítási szolgáltatás megrendelése előtt állapítja meg a
  - károsodott mobiltelefon és táblagép kárkori avult értékét,
  - videojáték-konzol, notebook, laptop, asztali számítógép károsodása esetén a még rendelkezésre álló biztosítási összegétamely alapján dönt a javíthatóságról.

A kárkori avult értéket úgy kell kiszámítani, hogy a biztosított mobiltelefon és táblagép vásárláskori számlával igazolt bruttó értékét (biztosítási összeg) annyiszor 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 kárkori 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 baleseti kár esetén 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 pénzügyi kártérítésre nem jogosult. A biztosítási szolgáltatás keretében a javítás pénzügyi elszámolása a Javítóval valósul meg.

A Javítót a biztosított termék (készülék) tárolásával és megőrzésével kapcsolatos költségei, továbbá esetleges egyéb fennálló követeléseinek biztosítására törvényes kezizálogjog illeti meg a Készüléken, valamint az ahhoz tartozó kiegészítőkön és tartozékokon. A Javító a biztosított termék (készülék) átvételét igazoló bizonylaton lévő tájékoztatásban meghatározottak szerint jár el és érvényesíti a zálogjogot, amennyiben a Biztosított a kiadási határidőtől számítva kilencven (90) naptári nap elteltével nem veszi át biztosított termékét (készülékét). A kezizálogjogra és annak a Javító általi érvényesítésére a biztosított termék (készülék) átvételét igazoló bizonylaton lévő tájékoztatásban foglalt feltételek és a hatályos jogszabályok (mindenekelőtt a Ptk. 5:127. § – 5:135. §) az irányadóak.

## (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 típus azonos új termék (készülék) megvásárlására fordítható.

### A Biztosítottnak jutató 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 kárkori avult értékét,
  - a videojáték-konzol, laptop, asztali számítógép meghibásodása esetén a még rendelkezésre álló biztosítási összeget.

A kárkori avult értéket úgy kell kiszámítani, hogy a biztosított mobiltelefon és táblagép vásárláskori számlával igazolt bruttó értékét (biztosítási összeg) annyiszor 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 károkori 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 típus azonos készülék megvételére, a különbséget Szerződő részére történő megfizetésére a Biztosított köteles. Ha a felhasználható csereutalvány értéke meghaladja az új típus azonos készülék vételárát, úgy a Biztosított részére a javára mutató különbséget 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 megjavításának költségeit a szerződött Javítónak. Amennyiben a meghibásodott termék a helyreállítás során az eredeti állapotnál jobb állapotba kerül, úgy az ezzel kapcsolatos többletköltségek a Biztosítottat terhelik.

Biztosítási esemény bekövetkezése kapcsán Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási programban a Biztosított nem jogosult pénzügyi 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 termékre(készülékre) 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.



(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.

(3) A biztosító az egyes biztosított termékekre (készülékekre) 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.

## **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, egyéb termékek esetében az Ötszázezer (500.000) forintot, de minden termékcsoporthoz esetében el kell érnie a Harmincezer (30.000) forintot.

(1) Amennyiben a baleseti fedezet körébe tartozó biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában a biztosított mobiltelefon és táblagép károkori 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 károkori avult érték alacsonyabb a biztosítási összegnél, akkor a szolgáltatás alapja a károkori 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 alkalmazandó önrész mértéke:

Készülék biztosítási összege	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 vagy azt meghaladó összeg	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 rendeltetészerű 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)közmuvelőszolgáltatások 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 válaszreakciónak nagyobb, mint 75%-ával való reagálása a minimum fényerőparancsra (mindig fényesen világít)

Második típusú: A minimum fényerőparancsra adott átlagos pixel válaszreakciónak 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 vörösén, 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 és a biztosító mentesülése**

### **14. 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.

(2) 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 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. 138-139. §-a alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben 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;
- az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, 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, 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 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 káresek 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 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 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. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a Hpt. 164/B. § szerinti adattovábbítás.

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.

## Adatvédelmi rendelkezések

### 17. cikk

1. 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 rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

#### 1.1. A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai

Biztosító, mint adatkezelő elérhetőségei az 1. 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>

#### 1.2. A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó adatkezelés

A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó, az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezeléséről 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.

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

##### 1.3.1 Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama

a) A biztosító az érintett által szerződéskötés céljából kezdeményezett 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.

Az érintett köteles a biztosítási szerződés megkötéséhez szükséges személyes, illetve az érintett egészségügyi állapotával összefüggő különleges kategóriájú személyes adatokat megadni, ennek hiányában szerződés nem jöhet létre, a biztosító díjkalkulációt, díjtájékoztatót nem készíthet, ajánlatot nem adhat.

A biztosító 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 megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

b) A biztosító a szerződés megkötését követően a szerződés fenntartása, teljesítése, elszámolása és az abból fakadó jogai érvényesítése 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.

Az érintett szerződéses kötelezettsége a szerződés fenntartásához és teljesítéséhez szükséges személyes és különleges kategóriájú, az érintett egészségügyi állapotával összefüggő személyes adatok megadása.

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) 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 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.

d) Veszélyközösséggel kapcsolatos adatkezelés:

i.) Amennyiben a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, jogosult arra, hogy a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelt, 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 kezelt, a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdéseiben meghatározott adatokat a másik biztosítónak átadni.

ii.) Amennyiben a biztosítók között közös adatbázis kialakításra kerül, és a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító 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 kezelt, 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.

e) A biztosító viszontbiztosítási fedezet elérése céljából jogosult az adott jogviszonyhoz kapcsolódó személyes adatokat viszontbiztosító részére továbbítani.

f) A biztosító jogszabályokban meghatározott esetekben jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehajtása érdekében az érintettek a jogszabályban meghatározott adatait a jogszabályban meghatározott célból köteles kezelni a jogszabályban meghatározott időtartamig.

A biztosító a számvitelre, az adózásra és pénzmosásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által meghatározott adatok körében az ott meghatározott módon és ideig folytató ilyen adatkezelést.

g) A biztosító jogszabályban meghatározott esetekben, jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehajtása érdekében jogszabályban meghatározott célból az érintettek adatait más adatkezelő részére köteles átadni.

h) 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, az 1.3.1. b) pontban megjelölt időtartamon belül, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig.

### 1.3.2 Az adatkezelés jogalapja

a) A biztosító a fenti 1.3.1 a) és b), pontok esetén a különleges személyes adatnak (egészségügyi adatnak) nem minősülő adatok kivételével 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 biztosító az érintett egészségügyi állapotával összefüggő adatokat az érintett által adott írásbeli hozzájárulás alapján, vagy ha az érintett fizikai vagy jogi cselekvőképzetlensége folytán nem képes a hozzájárulását megadni, az érintett vagy más természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme érdekében kezeli. A hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

c) A fenti 1.3.1 d) és g) pontban megjelölt adatátadás a biztosító jogszabályi kötelezettsége.

d) A fenti 1.3.1 e) pont szerinti esetben az érintett személyes adatainak a biztosító által viszontbiztosító részére történő átadása a Bit. felhatalmazó rendelkezésén alapul.

e) A fenti 1.3.1 c) és f) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító jogszabályi kötelezettsége.

f) A fenti 1.3.1 h) pontban megjelölt adatkezelést a biztosító az érintett hozzájárulása alapján végzi.

### 1.3.3 Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

#### 1.3.3.1 Adatfeldolgozók igénybevétele

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

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

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 rendelkezései szerint adatfeldolgozóként kezelik. Ilyen közreműködők, többek között:

Az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt. (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.), melyet a biztosító a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával bíz meg.

A Magyar Posta Zrt. (Cg. 01-10-042463, Budapest 1138 Dunavirág u. 2-6.), melyet a biztosító a bejövő postai küldemények és iratok kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.

Az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Fritz-Schaffer strasse 9. 81737 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.

Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, melyeket a biztosító a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos pénzügyi teljesítéshez vesz igénybe.

A biztosító által a szerződés megkötése, fenntartása és teljesítése során igénybevételre 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).

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

### 1.3.3.2 Adatátadás

a) A biztosító a fenti 1.3.1 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 1.3.1 g) pont szerinti esetben az adatátadást előíró jogszabályban megjelölt intézmények, szervek, szervezetek részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.

c) A biztosító a fenti 1.3.1 e) pont szerinti esetben az általa igénybe vett viszontbiztosítók részére átadja az általa kezelt személyes adatokat.

1.3.3.3 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,
- 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.

### 1.4. Örökösök adatainak kezelése

Az elhunyt szerződő féllel illetve biztosítottal 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 is - jelen adatkezelési tájékoztató rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy az örökös által adandó adatokról a biztosító az örökös azonosítását követően nyújt tájékoztatást.

### 1.5. Adatbiztonsági intézkedések

A biztosító minden ésszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhöz 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.

## 1.6. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

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, megbízhatóságához, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

## 1.7. Érintett által gyakorolható jogok

### 1.7.1 Általános szabályok

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 <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html/> felületen), az azonosítását követően gyakorolhatja. 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:

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

## 1.7.2. Az érintett jogai

### 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).

### Helyesbítéshez való jog

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

#### A törléshez és az elfeledtetéshez való jog

A biztosító az általános adatvédelmi rendelet 17. cikkében 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 elvárható lépést annak érdekében, hogy tájékoztassa az érintett adatait kezelő adatkezelőket arról, hogy az érintett kérte az adatai törlését.

#### 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.

#### 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.

#### Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a biztosító jogos érdek alapján kezeli az érintett személyes adatát, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból az általános adatvédelmi rendelet 21. cikke szerinti esetben bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, csak jogszabályban meghatározott kivételes esetben.

#### 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 biztosító 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 <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html> oldalon található felületen.



## 1.8. 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](http://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.

### **Tájékoztató a panaszügyintézésről**

#### **18. cikk**

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

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/ugyintezes-kapcsolat/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 [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) oldalon keresztül a <https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html> címen vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto: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/www/hu/panaszkezeles.html> címen találja meg.

A panasz bejelentéséhez honlapunkon, a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen panasz bejelentő 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/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok> címen találhat meg.

Az Ön által benyújtott panasz kezelésére vonatkozó részletes információkat társaságunk panaszkezelési szabályzata tartalmazza, melyet honlapunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen talál meg, valamint az rendelkezésére áll hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, illetve a Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában is.

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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu). A fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> címen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.
- A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: +36 (80) 203-776 és +36 (1) 489-9700; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.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.
- Amennyiben Ön nem fogyasztó, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu> honlapon tájékozódhat.

Részletes tájékoztatást olvashat a fentiekről az MNB honlapján, a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel> címen.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: +36 (1/20/30/70) 421-1-421 e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto: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 üggyel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határidők. Minden ügyintézését 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](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 Elektronikus elérhetőség: [www.allianz.hu/ugyfelszolgalat](http://www.allianz.hu/ugyfelszolgalat)  
központi telefonszáma+36 (1) 301-6565központi faxszáma: +36 (1) 301-6100  
fő tevékenységi köre: biztosítás  
cégjegyzékszám: 01-10-041356  
nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 (1/20/30/70) 421-1-421

#### 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, egyes szerződések esetében az ágazati jogszabályokat és 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

A távértékesítés keretében kötött biztosítási szerződések írásba foglalt szerződésnek minősülnek.

Az elektronikus szerződéskötésre vonatkozóan a biztosító magára nézve kötelező érvényűnek fogadja el Fogyasztóvédelmi alapelveit, amelyekről, valamint a megkötött szerződésre vonatkozó hatályos biztosítási szerződési feltételekről a Partner weboldalán tájékozódhat. A szerződéskötés időpontjában érvényes szerződési feltételeket az ajánlattétel során, letölthető formában adjuk át.

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.

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 15 nap elteltével. Ha a szerződés megkötésének feltétele az első biztosítási díj megfizetése, akkor a szerződés az azt követő napon lép hatályba, amikor a szerződő fél az első díjat a biztosító számlájára befizeti.

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

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a fogyasztó kifejezett kérése alapján történt. Tájékoztatjuk, hogy az elállásra nyitva álló határidő lejártá előtt a szerződés alapján szolgáltatás nyújtását csak a fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhethük meg.

Amennyiben a fogyasztó kifejezett hozzájárulását adja, a biztosító kockázatviselése (azaz a szerződés teljesítése) már az elállásra nyitva álló határidő lejártá előtt megkezdődik.

Az elállási jog gyakorlása abban az esetben tekinthető érvényesnek, ha a fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát a fenti határidő lejártá 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 kezdhetjük 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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.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 díjfizetési kötelezettség teljesítésével összefüggésben - 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,
- az alkalmazandó önrész mértékének meghatározására vonatkozó szabályok kiegészültek,
- megfogalmazást nyertek a Javítót megillető kézirálogjog szabályai.

## **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 [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) honlapján teszi közzé.

**Allianz Hungária Zrt.**