

A biztosítási szerződés megkötésével a Szerződő fél jelen Általános Biztosítási Feltételeket, valamint a választott biztosítási termékhez tartozó Kiegészítő Biztosítási Feltételeket elfogadja és azokkal egyetért. A biztosítási szerződésre a magyar jog az irányadó, az abból fakadó esetleges vitákra a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékes.

**FIGYELEM!** Minden esetben a választott biztosítási terméknek megfelelő általános és kiegészítő biztosítási feltételek érvényesek.

## A Biztosító adatai

AGA INTERNATIONAL S.A. Magyarországi Fióktelepe (Mondial Assistance)  
Székhelye: 2040 Budaörs, Szabadság út 117.  
Nyilvántartó bíróság: Budapest Körmeyi Törvényszék Cégbírósága  
Fő tevékenységi köre: Nem életbiztosítás  
Cégjegyzékszám: 13-17-000129, NAIH-54186/2012; Közösségi adószáma: HU 23837324  
A biztosító számlaszáma: UniCredit Bank Hungary Zrt. IBAN: HU96 1091 8001 0000 0129 1222 0007, SWIFT: BACXHUHB,  
Az engedélyező hatóság megnevezése és elérhetősége, az engedély számával együtt:  
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 1030 Budapest, Krisztina krt. 39 / 32064-2/2012

## A külföldi vállalkozás adatai: AGA INTERNATIONAL S.A.

Székhely: FR-75009 Párizs, rue Taitbout - 37.  
Cégforma: Société anonyme  
Nyilvántartási szám: 519 490 080 R.C.S. Paris  
Nyilvántartást vezető bíróság: Greffe du Tribunal de Commerce de Paris  
FR-75198 Paris, quai de la Corse - 1. hatóság: Autorité de contrôle prudentiel et de Résolution (ACPR),  
61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 / regisztrációs szám 4021319

## A Biztosítóval vagy termékeivel kapcsolatos bővebb információk:

[www.mondial-assistance.hu](http://www.mondial-assistance.hu)

**Ügyfélfogadás: Hétfőtől csütörtökig 8.00-17.00, pénteken 8.00-16.00 között**

Cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 117.

Telefon: +36 (23) 507-416 Fax: +36 (23) 507-414

E-Mail: [ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at](mailto:ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at) ill. [karbejelentes@mondial-assistance.at](mailto:karbejelentes@mondial-assistance.at)

## Mondial Assistance 24 órás segélyhívó központ: +36 (1) 814-9500

### Általános feltételek valamennyi biztosítási ág részére

#### I Biztosított események

A biztosított események részletes listája az egyes biztosítási termékek feltételeinél (Kiegészítő Biztosítási Feltételek) található. A hasonló, nem felsorolt eseményekre történő analóg kibővítés kizárt.

Figyelem! A Biztosító csak a kiválasztott biztosítási termék körébe tartozó események bekövetkezésére tekintettel teljesít és csak akkor, ha az adott termék teljes díja befizetésre került.

#### II Közvetítők, illetve segítők

A közvetítő nincs felhatalmazva arra, hogy szóbeli vagy írásbeli kiegészítő megállapodásokon keresztül a megjelölt Általános és Kiegészítő Biztosítási feltételektől eltérő biztosítási védelmet Igérjen, vagy tényállást a biztosítóra névze kötelező erővel bíró módon meghatározza. A kiegészítő feltételek, illetve eltérések csak abban az esetben érvényesek, ha azokat írásban határozták meg, és a biztosító cégszerűen aláírta azokat.

#### 1. A biztosítási szerződés alanyai

1.1.1. Biztosított: A Biztosítási Kötvényben olyan személy jelölhető meg biztosítottként, aki a biztosítás megkötésének időpontjában legalább hat hónapja állandó lakóhellyel rendelkezik Magyarországon vagy az Európai Unió (EU) valamelyik tagállamában, Svájcban vagy Liechtensteinben. A családi biztosításban legfeljebb 2 felnőtt és – rokonági főkötől függetlenül – legfeljebb 5 fiatalokú gyermek jegyvezethető be név szerint társbiztosított személyként a biztosítási kötvénybe. Meg nem született gyermekek biztosítottként nem jegyvezethető be.

1.1.2. Kedvezményezett az a személy, aki a biztosítási szolgáltatás igénybevételére jogosult.

Kedvezményezett a Biztosított vagy a Biztosított által a biztosítási szerződésben megjelölt személy. Ha a Biztosított meghal és nem jelölt Kedvezményezettet a szerződés megkötésekor, akkor Kedvezményezett a Biztosított örököse.

A Biztosított hozzájárulása nélkül kötött biztosítási szerződésnek a Kedvezményezett kijelölését tartalmazó része érvénytelen, ilyen esetben Kedvezményezettnek a Biztosítottat, illetve örökösét kell tekinteni.

1.1.3. Szerződő fél: az a személy, aki a biztosítási szerződés megkötését és a biztosítási díj megfizetését magára vállalja. (Eltérő megállapodás hiányában Biztosítotton a Szerződő Felet is érteni kell.)

1.1.4. Biztosító: AGA International S.A., Magyarországi Fióktelepe /Mondial Assistance

#### 1.2 Kizárások:

**Figyelem! Nem áll fenn biztosítási védelem az alábbi betegségekkel összefüggő eseményekre:**

1.2.1. Pszichikai megbetegedések és az idegrendszer betegségei (kivéve, ha a betegség a foglalkozást, illetve a biztosítás megkötését követően első alkalommal jelentkezik és kórházi fekvőbeteg szakellátással jár); szervtranszplantáció; dialízis; HIV+; szellemi vagy testi fogyatékos; és

1.2.2. Az útlemondási védelemre, az utazás megszakítására, az utazással kapcsolatos gyógyítási költségekre kiterjedő biztosítás esetében nem áll fenn biztosítási védelem az alábbi meglévő betegségek és panaszok esetén, amennyiben a biztosítási megkötését megelőző 12 hónapban járóbeteg- és/vagy fekvőbeteg- szakellátásra került sor: szívbetegség; agyvérzés; rákos megbetegedés; diabétesz (1-es és 2-es típusú); migrén; epilepszia; sclerosis multiplex.

#### 2. A biztosítás időtartama / A szerződés megkötése / Biztosítási Kötvény

##### 2.1. A biztosítás időtartama:

A biztosítási szerződés határozott időre jön létre, legalább egy napra, legfeljebb egy évre. Bármilyen más utazás, mely a hazaérkezés után kezdődik, nem biztosított (kivéve az „Éves Biztosítás” esetét.) Bármilyen utazás, ami 365 napnál hosszabb ideig tart, nem biztosított. A kötvény egyszer hosszabbítható, az eredeti biztosítási kötvény lejárata előtt 2 nappal, kármentesség esetén, a biztosító írásos engedélyével, a maximális 365 nap időtartam eléréseig.

##### 2.1.1 Biztosítási ág – Útlemondási védelem:

A biztosítási védelem a biztosítási szerződés megkötésével kezdődik és az utazás megkezdésével végződik. A sztorom-védelemmel ellátott biztosítási csomagok biztosításának megkötését, valamint a biztosítási díj megfizetését az utazás lefoglálásának napján végre kell hajtani. Későbbi megkötés esetén csak olyan események biztosítottak, amelyek a megkötéstől számított 10. naptól kezdődően következnek be (kivéve: baleset, halálessét, természeti esemény). Amennyiben a biztosítás megkötésére kevesebb, mint 31 nappal az utazás megkezdése előtt kerül sor, úgy a sztorom-védelem csak akkor adott, amennyiben a biztosítás megkötésére és az utazás lefoglalására egyszerre került sor.

##### 2.1.2. Egyéb biztosítási ágak:

A többi biztosítási ágban a biztosítási védelem csak akkor lép életbe, ha a biztosítási díjat az utazás megkezdése előtt megfizették, és a megkötés időpontjában ismert utazás-megkezdési időponttól az utazás végéig időpontjáig érvényes, legfeljebb a tarifa alapján választott utazási időtartamig. Amennyiben a biztosítási kötvény

kiállításának és a biztosítási szerződés megkötésének időpontja egybeesik, úgy a biztosítási védelem a következő nap 00:00 órakor kezdődik.

Figyelem! A Biztosító kockázatviselése (biztosítási védelem) csak akkor kezdődik, ha a Szerződő fél/ Biztosított a teljes biztosítási díjat megfizette az utazás megkezdése előtt. A biztosítás díja egyszeri alkalommal fizetendő összeg, amely az adott biztosítási termék szolgáltatási köréhez, a Biztosított életkorához, egészségi állapotához, a választott úticélhoz és egyéb körülményekhez igazodik.

2.2. A biztosítási szerződés megkötése / Biztosítási Kötvény:

2.2.1. A biztosítási szerződés a Szerződő fél és a Biztosító írásbeli megállapodásával jön létre

2.2.2. A biztosítási szerződésből fakadó jogvitákra a magyar jog irányadó, az ezzel kapcsolatos perekben a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság jár el.

2.2.3. A szerződés megkötése során a Biztosító teljeskörű tájékoztatást nyújt a Szerződő fél/Biztosított részére a biztosítókrol és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény alapján. A Szerződő fél/Biztosított a díj megfizetésével igazolja, hogy a szerződés megkötése előtt a Biztosítóra és a biztosítási szerződés tartalmára vonatkozó teljeskörű tájékoztatást megkapta

2.2.4. A Biztosító a díj átvétele után kötvényt állít ki. A szerződés megkötésekor kiállított Biztosítási Kötvény, valamint a mindenkor hatályos általános és kiegészítő biztosítási feltételek együtt alkotják a biztosítási szerződést. A Biztosítási Kötvény tartalmazza a szerződés megkötésének napját, a tervezett utazás kezdőnapját, a hazaérkezés napját, a választott biztosítási terméket, a biztosítási fedezet területi hatályát, a kötvényszámot, a biztosítási díjat és a Biztosított(ak), illetve a Szerződő fél nevét és egyéb adatait

Figyelem! Kárigénye érvényesítéséhez szüksége lesz Biztosítási Kötvényére, ezért tartsa azt biztonságos helyen!

2.3. Biztosított/Szerződő fél adatszolgáltatási kötelezettsége

A Biztosított/Szerződő fél a szerződéskötéskor köteles a Biztosítóval minden olyan körülményt közölni, amely a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges, és amelyet ismert vagy ismernie kellett. Köteles továbbá a Biztosítóval szembeni adatszolgáltatásnak a valóságnak megfelelően, a jöhiszemű ügyvitel követelményei szerint maradéktalanul eleget tenni. Köteles a személyes adataiban és a biztosítási szerződés szempontjából lényeges körülményekben történő bármilyen változásról a Biztosított haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül írásban tájékoztatni. Figyelem! A Biztosító mentesül a teljesítési kötelezettség alól, amennyiben a Biztosított vagy a Szerződő fél a fenti adatszolgáltatási kötelezettségét részben vagy egészen megsértette (valótlan adatok szolgáltatása, valós körülmények elhallgatása stb.). Kivéve, ha bizonyítják, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a Biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.

A Biztosítási szerződés aláírásával a Biztosított hozzájárul ahhoz, hogy az egészségi állapotára vonatkozó és a biztosítással összefüggő személyes adatait a Biztosító az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezései szerint kezelje. (Az adatvédelem részletes szabályairól a 12. pontban tájékozódhat.)

2.4. A biztosítási kötvény módosítása

A Biztosítási szerződés módosításához – ha a Szerződő fél és a Biztosított nem azonos – a Biztosított írásbeli hozzájárulása szükséges.

2.5. A biztosítási szerződés megszűnése

A szerződés megszűnik a biztosítási szerződésben meghatározott lejárati időpontban, de legkésőbb a befizetett díjjal lefedett időszak utolsó napján 24:00 órakor, illetve hazaérkezéskor. Megszűnik a szerződés továbbá a Biztosított halála esetén

#### 3. A biztosítás területi hatálya

A biztosítás hatálya **külföldön** kiterjed a szerződés szerinti érvényességi területekre a lakóhely szerinti állam területén kívül.

Figyelem! A biztosítási védelem nem terjed ki annak az államnak a területére, amelyben a Biztosított munkahelye található.

#### 4. A biztosítási összeg

Az adott biztosítási termék biztosítási összege meghatározza mindazon biztosított eseményekre vonatkozó szolgáltatást, amely a biztosítás időtartama alatt történik. Amennyiben a biztosítási védelem több mint egy utazásra szól, úgy az adott biztosítási összeg a maximális fedezetet jelenti valamennyi, egy biztosítási termékben belüli káreseményre (útlemondási védelem, poggyász, gyógyászati költségek stb.) a biztosítás időtartama alatt. (Kivéve az alól: az „Éves utasbiztosítás” fedezete).

#### 5. Harmadik féllel szemben támasztott igények

Valamennyi biztosítási szolgáltatás másodlagos szolgáltatásnak minősül, vagyis a biztosító csak annyiban teljesít, amennyiben a kár más fennálló biztosításokból (pl. magán- vagy társadalombiztosítás) nem került megtérítésre.

#### 6. Nem biztosított események

Figyelem! Az alábbiakban felsorolt, a biztosítási védelem alól történő általános kivételek mellett egyes biztosítási termékekre további kivételek vonatkoznak.

6.1. Nem áll fenn biztosítási védelem az alábbi eseményekre:

6.1.1. a biztosított által szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott események;

6.1.2. zavarásokkal, háborús eseményekkel vagy bármilyen terrorcselekményekkel közvetlenül vagy közvetetten összefüggő események;

6.1.3. sztrájk által okozott események;

- 6.1.4. nyilvános gyűlésből vagy tüntetésből fakadó erőszakos cselekedetekkel összefüggő események, amennyiben a biztosított ezeken aktívan részt vesz;
- 6.1.5. a biztosított öngyilkossága vagy öngyilkossági kísérlete által okozott események;
- 6.1.6. hatóság intézkedés által okozott események;
- 6.1.7. a hatályos, atomenergiáról szóló törvény szerinti izoláló sugarak vagy atomenergia által közvetetten vagy közvetlenül okozott események;
- 6.1.8. a biztosított alkohol, kábítószer vagy gyógyszer okozta befolyásoltsága, illetve az elrendelt terápia félbehagyása révén bekövetkezett események;
- 6.1.9. motorsport-versenyeken (értékeléssel egybekötött futamok és ralik), valamint az ezekhez a rendezvényekhez tartozó edzéseik során bekövetkező események;
- 6.1.10. a biztosítás megkötésének, az utazás foglalásának, illetve az utazás megkezdésének időpontjában már bekövetkezett vagy várható események, pl. meglévő betegségek vagy azok rosszabbodása folytán bekövetkező események; a szerződésüköt előtt meglévő panaszokkal összefüggő események;
- 6.1.11. járványok és pandémiák révén bekövetkező események;
- 6.1.12. azon események, amelyek a Külügyminisztérium utazási figyelmeztetése ellenére megkezdett, illetve nem félbeszakított utazásokon következnek be;
- 6.1.13. természeti katasztrófákra, szeizmikus jelenségekre vagy időjárási hatásokra kiterjedt vagy közvetlen módon visszavezethető események;
- 6.2. Az elmaradt nyaralási élmény nem kerül megtérítésre.
- 6.3. A nem vagyoni károk nem kerülnek megtérítésre.

Figyelem! Biztosító nem téríti meg a károk és költségek azon részét, amelyek abból eredtek, hogy a Biztosított a kár vagy a felmerülő költségek csökkentése vagy elhárítása érdekében nem tett meg mindent, ami az adott helyzetben általában elvárható.

6.4. Járattörés.

## 7. Szükséges teendők káresemény bekövetkezésekor

Figyelem! A Biztosított minden esetben köteles az alábbi feltételeknek eleget tenni, ellenkező esetben a Biztosító mentesül a teljesítési kötelezettség alól. Az alább felsorolt általános feltételek mellett az adott biztosítási ágra vonatkozó különös feltételek is irányadók.

- Káresemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles:
- 7.1. minimalizálni a kárt és elkerülni a felesleges költségeket;
- 7.2. a kárt közvetlenül a biztosítónak jelenteni (email: karbejelentes@mondial-assistance.at ; Telefon: +36 (1) 814-9500; Fax: +36(23)507414 ) és követni annak utasításait;
- 7.3. az igazságnak megfelelően előadni és igazolni a biztosítási eseményt és a biztosítás mértékét. A biztosítottnak meg kell adnia minden, az ügyet előmozdító tájékoztatást és be kell nyújtania az eredeti számlákat és igazolásokat. Adott esetben meg kell hatalmazni és ösztönözni kell az orvosokat és/vagy kórházakat, valamint a társadalombiztosítókat és az ügygel foglalkozó hatóságokat, hogy adják meg a kárt tájékoztatást, és engedélyezzék a biztosítónak, hogy megvizsgálja az érvényesített igény okát ésmértékét;
- Amennyiben szükséges, hogy a biztosító felvegye a kapcsolatot a biztosított orvosával, kérjük, hogy orvosának telefonszámát tüntesse fel a biztosítással kapcsolatos iratokon.
- 7.4. határidőben és formailag megfelelően érvényesíteni a harmadik személyekkel szemben fennálló kártérítési igényeit, és szükség esetén – a Biztosító által megtérített összeg erejéig – engedmenyezni azokat a Biztosítóra;
- 7.5. bűncselekménnyel okozott károkat haladéktalanul jelenteni az illetékes rendőrkapitányságon a tényállás pontos ismertetésével a károsult személyek és a kár mértékének megadásával, továbbá a fejletlenről készült jegyzőkönyvet beszerezni;
- 7.6. eredetiben átadni a Biztosítónak a bizonyítékokat, mint pl. a rendőrségi jegyzőkönyveket, hatósági igazolásokat, orvosi és kórházi számlákat, vásárlási bizonylatokat, stb..
- 7.7. A kitöltött formanyomtatványt és az eredeti dokumentumokat, számlákat a következő címre kell eljuttatni:

AGA International S.A. Magyarországi Fióktelep  
2040 Budaörs, Szabadság út 117.

Az egyes biztosítási termékek esetében további dokumentumok szükségesek az eset körülményeinek megfelelően. Ezek az adott biztosítási termék szabályainál vannak felsorolva.

- A formanyomtatványok a Mondial Assistance honlapján (<http://www.mondial-assistance.hu>) a „Káreset bejelentése” menüpont alatt található.
- 7.8. Betegség bekövetkezésekor a Biztosított köteles haladéktalanul alávétetni magát a Biztosító által megbízott orvos által elrendelt vizsgálatnak, amely az adott biztosítási termék szolgáltatási körével megegyezik.
- 7.9. Figyelem! A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, ha a Biztosított a fenti bejelentési kötelezettségének haladéktalanul, de legkésőbb a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított 48 órán belül nem tesz eleget, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.
- Ha egészségi állapota miatt a Biztosított kórházba kerülésre szorul, és ennek azonnali bejelentése akadályba ütközik, akkor a Biztosított megbízottjának – az akadályozó ok megjelölésével – a lehető legrövidebb időn belül értesítenie kell a segélykérő telefonközpontot

## 8. A 24 órás segélykérő telefonközpont száma +36 (1) 814 9500

A Biztosított a 24 órás segélykérő telefonközponton keresztül segítséget kérhet az általános feltételek keretében vészhelyzet bekövetkezése esetén. A 24 órás segélykérő telefonközpont dönt a megfelelő intézkedés kiválasztásáról és végrehajtásáról. Ha a Biztosított nem értesíti haladéktalanul a 24 órás segélykérő telefonközpontot, akkor az alábbi ágak esetében nem áll fenn teljesítési igény: utazás megszakítása; extra visszautazás; külföldi utazás-, beteg- és balesetbiztosítás, gépjármű mobilitás-védelem.

- A hívónak a következő információkat kell megadnia a telefonban:
- a biztosítási kötvény száma;
  - a Biztosított neve; születési dátuma; lakcíme, telefonos elérhetősége;
  - az igényelt szolgáltatás természete;

## 9. A biztosítási szolgáltatásra való igény elvesztése

- A Biztosító mentesül a teljesítési kötelezettség alól, ha –
- 9.1. a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatban, különösen a kárbejelentés során szándékosan valótlan adatokat közöl, a káresemény szempontjából lényeges körülményeket elhallgat vagy bizonyítékokat hamisít, akkor is, ha ezáltal a Biztosítónak nem keletkezik kára.
- 9.2. az ütlemondási káreset bejelentése a Biztosító részére 48 órán belül nem történik meg
- 9.3. ha a Biztosított nem követi a Biztosító utasításait.
- 9.4. Az utazás megszakítása, extra visszautazás és külföldi utazás, beteg- és balesetbiztosítás és gépjármű mobilitás-védelem esetében a Biztosító csak akkor köteles kifizetést teljesíteni, ha a 24 órás segélykérő telefonközpont haladéktalanul értesítették és követték a Biztosító utasításait.
- 9.5. 2 év elvélési idő után.

## 10. Mikor fizeti a Biztosító a kártérítési összeget?

- 10.1. Amennyiben a biztosítási eseménnyel kapcsolatban hatósági vizsgálatokat vagy eljárásokat folytattak le (ide nem értve a bejelentett káresemény tekintetében indult büntető- vagy szabálysértési eljárást), úgy az esedékesség csak azok lezárását követően áll be.
- 10.2. Amennyiben a Biztosító az utolsó szükséges dokumentumot is megkapta, amelyeket a baleset bekövetkezteként és a felmerülő költségek igazolásához, és így az ok és a mérték szerint is fennáll a Biztosító teljesítési kötelezettsége, úgy a teljesítés 15 nappal rá esedékes.
- Rokkantság esetén a Biztosító köteles a baleset bekövetkezteként és a baleset következményeit, valamint a rokkantság megállapításának lezárását igazoló dokumentumok benyújtásától számított három hónapon belül nyilatkozni arról, hogy megjelölt-e, és ha igen, milyen mértékű igény a Biztosítottat.

## 11. Kiegészítő rendelkezések a távértékesítés keretében megkötött szerződésekkel kapcsolatban

Amennyiben biztosítási szerződését távértékesítés keretében (interneten, telefonon keresztül) a 2005. évi XXV. törvény (Távért. törvény) alapján kötötte meg, kérjük, figyelmesen olvassa el az alábbiakat.

- 11.1. A biztosítási szerződést a Szerződő fél a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül azonnali hatállyal felmondhatja indokolás nélkül.
- 11.2. Nem illeti meg a Szerződő felet a XI. részben szabályozott felmondási jog olyan utazási vagy poggyászbiztosítás vonatkozásában, amelynek időtartama nem haladja meg az egy hónapot.
- 11.3. A Biztosító a felmondásra nyitva álló határidő lejártát megelőzően csak a Szerződő fél kifejezett hozzájárulását követően kezdheti meg a biztosítási szerződésben foglaltak teljesítését.
- 11.4. Amennyiben a Szerződő fél a 11.1. pontban meghatározott felmondási jogát gyakorolja, a Biztosító a biztosítási díjnak csak azt az arányos részét követelheti, mely arra az időszakra vonatkozik, amely vonatkozásában a biztosítási fedezet fennállt, vagyis a Szerződő fél kifejezetten hozzájárult, hogy a Biztosító a biztosítási szerződésben foglaltak teljesítését felmondásra nyitva álló határidő lejártát megelőzően megkezdje. A Biztosító ezen felül nem jogosult a Biztosítottal szemben más költségségnyit támasztani.
- 11.5. Amennyiben a Biztosító a Szerződő 11.4 pontban meghatározott kifejezett hozzájárulása nélkül megkezdte a biztosítási szerződésben foglaltak teljesítését a felmondásra nyitva álló határidő lejártát megelőzően, a biztosítási díj követelésére nem jogosult.

## Fogyasztóvédelmi információk

### 12. Adatvédelem

- 12.1. Jelen Utasbiztosítási Feltételek elfogadásával Ön kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatási igény elbírálása során, és annak érdekében szükség esetén a) nyilatkozik a Biztosító felé arról, hogy a Biztosított, illetve az asszisztencia-szolgáltatással szemben felmenti a vizsgálatot vagy kezelést végző orvost titoktartási kötelezettsége alól, és felhatalmazza őt, hogy a Biztosítónak, illetve az asszisztencia-szolgáltatónak az általa végzett kezelésekről a kár rendezéséhez szükséges felvilágosítást megadja;
- b) hozzájárul ahhoz, hogy a Biztosító felvilágosítást kérjen a biztosítási szerződés megkötése előtt meglévő betegségeinek kezelésével kapcsolatban a kezelőorvosától vagy az Önt kezelő egészségügyi szervtől.
- 12.2. Tudomásul veszi, hogy amennyiben nem teszi meg a szükséges nyilatkozatokat, és ezért a Biztosító számára lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, a Biztosító mentesül a biztosítási feltételekben foglalt káreseményhez kapcsolódó fizetési kötelezettsége alól.
- 12.3. A Biztosító kijelenti, hogy tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, ennek keretében maradáktalanul betartja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseit.
- 12.4. Tájékoztatjuk, hogy biztosítási titoknak minősül minden olyan - minősített adatot nem tartalmazó -, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a Biztosító, egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a Biztosítottal, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.
- 12.5. Az ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatokat a Biztosító az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezései szerint, a törvény 155. § (1) bekezdésében meghatározott célokból, kizárólag az érintett írásbeli hozzájárulásával kezelheti.
- 12.6. A személyes adatok védelmét a Biztosító az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek megfelelően biztosítja.
- 12.7. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:
- a feladatkerében eljáró Felügyelettel,
  - a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyésszeggel, továbbá az általuk kirendelt szakértővel,
  - büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval,
  - a hagyatékai ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,
  - e) az adóhatósággal abban az esetben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a Biztosított törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, illetve, ha a Biztosított szerződésből eredő adókötelezettsége alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettséggel terheli.
  - f) a feladatkerében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
  - g) a Biztosítóval, a biztosításközvetítővel, a szaktanácsadóval, a harmadik országbeli Biztosító, független biztosításközvetítő vagy szaktanácsadó magyarországi képviselővel, ezek érdekképviseleti szervezeteivel, illetve a biztosítási, biztosításközvetítői, szaktanácsadói tevékenységgel kapcsolatos versenylügyveti feladatkerében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,
  - h) a feladatkerében eljáró gyámhatósággal,
  - i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt egészségügyi hatósággal,
  - j) a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkoszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
  - k) a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló Biztosítókkal,
  - l) a biztosítási törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó szervvel, illetve az állomány-átruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében az átvevő Biztosítóval,
  - n) a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymás közötti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát, illetve a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviseelővel, illetve a károkozóval, amennyiben az önrendelkezési jogával élve a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelelősi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adataihoz kíván hozzáférni,
  - o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel,
  - p) főként esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adata részét teljesítik, valamint a harmadik országbeli Biztosító székelyhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli Biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval,
  - q) a feladatkerében eljáró alapvető jogok Biztosítóval,
  - r) a feladatkerében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információs Szabadság Hatósággal
  - s) a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló rendeletben meghatározott kártörténeti adata és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a Biztosítóval szemben, ha az a)–j), n), s) és t) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a k)–m) és p)–r) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap

igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

A biztositási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül a fentebb meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.

- 12.8. A Biztosító a segélykérő telefonközponton keresztül bejelentett események esetén a **Mondial Assistance GmbH** (Pottendorfer Straße 25, 1120 Wien, Ausztria), míg a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül bejelentett panaszok esetén a **Mondial Assistance GmbH** (Pottendorfer Straße 25, 1120 Wien, Ausztria) és **AGA International S.A.** (Pottendorfer Straße 25, 1120 Wien, Ausztria)

bízza meg az események illetőleg panaszok kezelésével és feldolgozásával. Ennek során a személyes és biztositási titoknak minősülő adatok továbbítása, kezelése és feldolgozása részben az Európa Unió másik tagállamában történik, ahol az adatok védelme a magyar jogszabályok által előírtakkal azonos módon biztosított.

- 12.9. A biztositotti veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító - a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztositási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából - a 2015. év január hó 1. napjától kezdődően hatályba lépő, a biztositókról és a biztositási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) 161/A. §-ában biztosított felhatalmazás alapján, 2015. január 1. napjától kezdődően jogosult megkereséssel fordulni más biztositóhoz az e biztositó által a Bit. 155. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztositási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt - a Bit. 161/A. § (3)-(5) bekezdésében meghatározott adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyontárgy vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztositási titok megsértésének.

A Biztosító ennek keretében,

- a Bit. 1. számú melléklet A) rész 1. és 2. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó biztositási szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban a Bit. 161/A. § (3) bek a-e) pontjaiban felsorolt adatokat;
- a Bit. 1. számú melléklet A) rész 3., 8., 9., 17. és 18. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban a Bit. 161/A. § (4) bek a-e) pontjaiban felsorolt adatokat;
- továbbá a Bit. 1. számú melléklet A) rész 10. és 13. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a Bit. 161/A § (5) bek. a)-c) pontjaiban felsorolt adatokat kérheti más biztositótól.

A Biztosító által megkeresett biztositó a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles átadni a Biztosítóknak. A Biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételét követő 90 napig kezelheti. Ha a megkeresés eredményeként a Biztosító tudomására jutott adat a Biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás jogerős befejezéséig. Ha a megkeresés eredményeként a Biztosító tudomására jutott adat a Biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, és az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a megismerést követő egy évig kezelhető. A Biztosító az e célből végzett megkeresésről, az abban szereplő adatokról, továbbá a megkeresés teljesítéséről az ügyfelet a biztositási időszak alatt legalább egyszer értesíti, továbbá az ügyfél kérelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben szabályozott módon tájékoztatja. A Biztosító a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztositandó vagy biztositott érdeke nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze. A megkeresésben megjelölt adatok helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztositó a felelős.

## 13. Panaszkezelés

- 13.1. Kérésével, észrevételével forduljon hozzánk bizalommal. Célnk, hogy az ügyfeleink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Ezért kiemelkedően fontos számunkra az Ön visszajelzése, termékeinkkel vagy munkatársaink eljárásával kapcsolatos minden észrevétele, kritikája.
- 13.2. Biztositóknál a panaszok kezelése az alábbi módon zajlik: Töröszünk arra, hogy ügyfeleink panaszát a lehető legrövidebb időn (30 napon belül) kivizsgáljuk és arra minden esetben kielégítő választ adjunk. A jogos panaszokat minél előbb orvosoljuk, tisztázzuk az esetleges félreértést, lehetőség szerint az ügyfélhez legközelebbi ügyintézőszinten. Bonyolultabb esetekben, amelyek megoldása több időt vesz igénybe, tájékoztatjuk ügyfeleinket a panaszkezelési eljárás menetéről és arról, hogy mikorra számíthatnak kérdéseikre végleges válasza.
- 13.3. Észrevételét és panaszát az alábbi módon juttathatja el hozzánk:
- 13.3.1. Személyesen: ügyfélszolgálatunkon hétfőtől péntekig 8.00-16.00 között várják munkatársaink. Ügyfélszolgálatunk címe: 2040 Budaörs, Szabadság út 117.
- 13.3.2. Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk száma: +36 (23) 507-416 (8:00-16:00) vagy 24 órán keresztül az alábbi telefonszám alatt: +36 (1) 814-9500
- 13.3.3. Segélykérő telefonközpontunk a nap 24 órájában elérhető a +36 (1) 814-9500 számon.
- 13.3.4. E-mailben: panasz@mondial-assistance.at
- 13.3.5. Postai úton: Levélét az alábbi címre küldheti: AGA INTERNATIONAL S.A., Magyarországi Fióktelepe, 2040 Budaörs, Szabadság út 117.
- 13.4. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a gyors ügyintézés érdekében minden esetben szükségünk van:
- az ügyfél személyazonosító adataira és
  - a panasszal érintett biztositás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám).
- 13.5. Panaszkezelési eljárásunk térítésmentes.
- 13.6. Amennyiben problémáját nem sikerült megfelelően orvosolnunk, panaszával – annak jellegétől függően – az alábbi intézményekhez fordulhat vagy bírói utat vehet igénybe:
- Pénzügyi Békéltető Testület  
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók: 172.  
Telefon: +36 (1) 489-9100  
Fax: (36-1) 489-9102  
E-mail: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu)

Magyar Nemzeti Bank

Cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Levelezési cím: 1850 Budapest.

Telefon: +36 (1) 428-2600

Telefax: +36 (1) 429-8000

web: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

- A Biztosító felügyeleti szerve: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete:  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Központi levélcím: 1535 Budapest, 114. Postafiók 777.  
Központi telefonszám: +36 (1) 489-9100  
Web: [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu)  
Ügyfélszolgálat: +36 (40) 203-776  
E-mail: [ugyfzolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfzolgalat@pszaf.hu)

## Ütlemondási védelem

### 1. Biztosított költségek

- 1.1. A biztosított utazásszervezésből adódó sztormozási költségek, amelyek a szerződés szerint esedékesek, a biztosított esemény kezdeti időpontjában történő sztormozás esetén. A későbbi sztormozás többletköltségei nem kerülnek megtérítésre.
- 1.2. Nettó áras repülőutak lefoglalása esetén a Ticket-Service Fee legfeljebb HUF 20.000,- (200.000,- HUF ár felett legfeljebb a végár 10%-a), valamint szolgáltató foglalási díja (utazási szerződésenként) biztosított; Egyéb más foglalás esetén az ügyfélnek felszámított foglalási díj: max. HUF 7.500,-/személy ill. max. HUF 15.000/- utazás; amennyiben a megállapodott díjak az utazás visszaigazolásán feltüntettek és figyelembe vették a biztositási összeg mértékénél.
- 1.3. Sztormozás-önrészbiztosítás  
Utazási/utazásszervezési díja foglalt sztormozásbiztosítás önrészeinek megtérítése. Kérjük, vegye figyelembe az utazásának megszervezésében foglalt biztositás biztositási feltételeit. Káresemény esetében először annál a biztositónál szíveskedjék benyújtani igényeit, amely benne foglaltatik a szervezésben.
- 1.4. Mekkora önrészt visel a biztosított személy?  
Egy személyenként HUF 4.500.000,- vagy családonkénti ill. foglalásonkénti HUF 9.000.000,- összeget meghaladó ütlemondási káresemény az ügyfél a HUF 4.500.000,- ill. HUF 9.000.000,- összeg feletti rész 20%-át viseli önrészként.

### 2. Biztosított események

- 2.1. A biztosított váratlan, súlyos betegsége, oltás-elviselhetetlensége (csak az előírt oltások esetében), baleseti sérülése vagy elhalálozása. A megbetegedés akkor minősül súlyosnak, ha abból kényszerűen utazás- és munkaképtelenség következik. Ezzel utalunk az Általános Szerződési Feltételek 1.2.-es pontjában valamennyi biztositási ág számára meghatározott kizárásokra.
- 2.2. A biztosított meglévő szervi bajának 2.1.-es ponttal azonos rosszabbodása. Ezzel utalunk az Általános Szerződési Feltételek 1.2.-es pontjában valamennyi biztositási ág számára meghatározott kizárásokra.
- 2.3. A biztosított várandósága, amennyiben a várandóságot a biztositás megkötése és az utazás lefoglalása után orvos állapítja meg és igazolja.
- 2.4. A munkaadó által történő váratlan felmondás. Biztositási védelem nem áll fenn a munkavállaló saját akaratából történő felmondása esetén, vagy a szolgálati viszony közös megegyezéssel történő felbontása esetén, valamint a munkahelyi rendkívüli helyzetek követ kezte ben történő utazás-visszalépés esetén.
- 2.5. A biztosított házafelvély által benyújtott bontókereset benyújtása.
- 2.6. Amennyiben természeti károk vagy betöréses lopás súlyosan megkárosítja a biztosított tulajdonát és ezért elkerülhetetlen a jelenléte.
- 2.7. Végzős oltás vagy érettségi sikertelen elvégzése, illetve letétele.
- 2.8. Az alábbi személyek váratlan, súlyos betegsége, baleseti sérülése vagy elhalálozása: házastárs, élettárs (azonos bejelentőlap 3 hónapja), szülő (nevelőszülő, após és anyós, nagyszülő), gyermekek (mostoha, unokák) testvére, sógor, sógornő – vagy egy, a biztositási kötvényben nev szerint megemlített rizikó személy (kötvényenként 1 személy lehetséges. Csoportos kötvényenként, 16 főtől nem jelölhető meg rizikó személy). A fenti személyekre az Általános Szerződési Feltételek 1.2.1.-es pontjában felsorolt kizárások érvényesek valamennyi biztositási ág esetében. Nem minősül biztositott eseménynek az, ha a fenti személyek a biztositás megkötésekor meglévő panasza súlyosbodik, illetve ha ápolásra szorulnak.
- 2.9. Legfeljebb 7 olyan személy esetében, akik egy biztositási kötvényen biztositottak és közösen foglaltak le egy utat, akkor is biztositási esemény áll fenn, ha a 2.1. – 2.9.-es pontok valamelyik oka a 7 személyből csak egyet érint.

### 3. Nem biztosított események

3. Az Általános Szerződési Feltételekben valamennyi biztositási ág számára felsorolt kizárások mellett nem áll fenn biztositási védelem az alábbiak esetén:
- 3.1. amennyiben az utazási vállalat visszalép a kármentesítéstől;
- 3.2. az alkohollal vagy kábítószerrel való visszaélés okozta események és betegségek esetén;
- 3.3. ha egy esemény vagy panasz már a biztositás megkötésének vagy az utazás lefoglalásának időpontjában bekövetkezett vagy várható volt;
- 3.4. tervezett, illetve kilátásba helyezett műtétek, elhalasztott műtéti időpontok vagy orvosi beavatkozások esetén,
- 3.5. amennyiben egy gyógyulási folyamat vagy terápia elhúzódása miatt nem kezdhető meg az utazás,
- 3.6. kúra engedélyezése esetén.

### 4. Magatartás káresemény esetén

- Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi biztositási ágra vonatkozó kötelezettségei mellett – a biztositó egyéb szolgáltatási szabadsága mellett – az alábbiak érvényesek:
- 4.1. Az egészségügyi okokon alapuló biztositott esemény kezdetét követően 48 órán, illetve 2 munkanapon belül írásban (e-mailben vagy telefaxon is) tájékoztatni kell a foglalási helyet (pl. utazási irodát) és a biztositót annak érdekében, hogy lehetővé váljon a biztositó számára egy bizalmi orvos bevonása a kárértékeléshez. A 48 órán belüli bejelentés elmulasztásával az ügyfél automatikusan elveszti kárértékelési igényét.
- 4.2. A biztositott köteles haladéktalanul alávetni magát egy, a bizalmi orvos által elrendelt vizsgálatnak, melyek az adott termék szolgáltatás-terjedelmével megegyeznek.
- 4.3. A biztositó részére az alábbi dokumentumokat kell megküldeni:
- biztositás igazolása (biztositási kötvény);
  - hiánytalanul kitöltött kárúrlap;
  - az utazásszervező foglalási igazolása;
  - az utazásszervező sztormozási számlája és sztormozás-csoportosítási áttekintése;
  - részletes orvosi dokumentumok, beleértve a betegség orvosi előzményeit is (pl. páciens kártonja, kezelési dokumentumok, leletek);
  - betegsegélyező orvos beteggé nyilvántartása;
  - a gyermek egészségügyi igazolványa;
  - halotti anyakönyvi kivonat, rokonsági igazolás (pl. házassági vagy születési anyakönyvi kivonat);
  - életközösség igazolása bejelentő lappal;
  - bontókereset / felmondás / behívási parancs, stb.;
  - iskolai értesítő, záró bizonyítvány, érettségi bizonyítvány;

## Az utazás megszakítása

### 1. Biztosított költségek

- 1.1. A lefoglalt, de igénybe nem vett utazási szolgáltatások költségei (pl. szálloda, bérautó, körutazás). Az elutazás napja, illetve a biztosított esemény bekövetkeztének napja felhasznált utazási vagy bérbevételei napnak számít.
- 1.2. A közvetlenül a biztositótnak fizetendő esedékes visszatérítések vagy kárpótlások közvetlenül levonásra kerülnek a Mondial Assistance-szel szemben fennálló követeléseiből az 1.1.-es pont szerint.
- 1.3. A lefoglalt visszaüt költségei nem kerülnek visszatérítésre.

### 2. Biztosított események

- 2.1. A biztositott testi épségét az üdülőhelyen veszélyeztető események, amelyek miatt nem várható el az utazás folytatása, valamint az Általános Feltételek 6.1.7 és 6.1.13. pontjában felsorolt valamennyi esemény esetén is, ha az a biztositott testi veszélyeztetni.
- 2.2. Az ütlemondási védelemnél a 2.1., 2.2., 2.7. és 2.9.-es pontban felsorolt események és az utazás megszakítása.

### 3. Nem biztosított események

3. Az Általános Szerződési Feltételekben valamennyi biztositási ág számára, valamint az ütlemondási védelem biztositási ágánál felsorolt kizárások érvényesek.

### 4. Magatartás káresemény esetén







- utazási dokumentumok elvesztése,
- büntetőjogi felelősségre vonási intézkedések.

A segítségnyújtás feltétele, hogy a biztosított vagy egy általa megbízott személy értesíti a 24 órás segélykérő telefonszolgálatot a biztosítási esemény bekövetkezése esetében (személyesen, telefonon vagy e-mailen).

## 2. Betegség / baleset

- 2.1. Ambuláns ellátás
 

A 24 órás segélykérő telefonközpont kérésre tájékoztatást nyújt az ambuláns orvosi ellátás lehetőségéről, de nem teremt meg magát a kapcsolatot az orvossal.
- 2.2. Kórházi tartózkodás
 

Amennyiben a biztosított megbetegszik, vagy balesetet szenved, és emiatt kórházi ápolásra szorul:

  - a 24 órás segélykérő telefonközpont egy általa megbízott orvoson keresztül kapcsolatot teremt az adott háziorvossal és a helyszínen kezelést végző orvosokkal;
  - a megbízott orvos a kórházi tartózkodás ideje alatt gondoskodik a résztvevő orvosok közötti információcseréről;
  - a 24 órás segélykérő telefonközpont a biztosított kérésére tájékoztatja a rokonokat.

## 3. Haláleset

A biztosító a döntésnek megfelelően megszervezi az elhunyt biztosított elszállítását a magyarországi temetkezési helyre, vagy a helyszínen történő temetést. (kedvezményezett választási joga)

## 4. Utazási fizetőeszközök elvesztése

Utazási fizetőeszközök elvesztése esetén a 24 órás segélykérő telefonközpont kapcsolatot teremt a számlavezető bankkal. Amennyiben szükséges, úgy a 24 órás segélykérő telefonközpont segít a számlavezető bank által rendelkezésre bocsátott összeg a biztosított részére történő kézbesítésében.

## 5. Utazási dokumentumok elvesztése

Utazási dokumentumok elvesztése esetén a 24 órás segélykérő telefonközpont segít a dokumentumok pótlásában.

## 6. Büntetőjogi felelősségre vonási intézkedések

Amennyiben a biztosítottat letartóztatják, vagy letartóztatással fenyegetik, úgy a 24 órás segélykérő telefonközpont segít a ügyvéd és tolmács megszervezésében, valamint az esedékes óvadék előteremtésében.

# Saját otthon biztosítása

## 1. A 24 órás segélykérő telefonközpont

Annak érdekében, hogy igénybe lehessen venni a Home-Assistance szolgáltatásait, minden esetben haladéktalanul értesíteni kell a 24 órás segélykérő telefonközpontot. A 24 órás segélykérő telefonközpont ezt követően elrendeli valamennyi szükséges intézkedést, különösen a szerelőkkel, kulcsszolgálatokkal és egyéb, nyilvános vagy magánszolgálatokkal kapcsolatos szükséges intézkedést.

Vészhelyzet áll fenn:

- a biztosított életminőségének hátrányos csorbítása vagy lakásának/lakóingatlanának az 5. pontban megadott részein bekövetkezett károk miatt
- lakásában/lakóingatlanában bekövetkezett súlyos kár elhárításához közvetlenül szükséges intézkedések esetén...

## 2. Biztosított személyek

Biztosítási védelem áll fenn a biztosított, valamint a vele közös háztartásban élő személyek számára.

## 3. A biztosítás érvényességi területe

A biztosítási védelem a biztosított által használt, Magyarországon belüli fő és másodlagos lakóhelyek esetében érvényes.

## 4. Mikor érvényes a biztosítás?

A Home-Assistance biztosítási szolgáltatásaira a biztosítási szerződés futamideje alatt áll fenn igény (az utazás megkezdésének és befejezésének időpontja között).

## 5. Biztosított szolgáltatások

- 5.1. Szerelőszoalगत
 

24 órás segélykérő telefonközpont vészhelyzet bekövetkezése esetén az alábbi szerelőket szervezi meg a biztosított lakás számára és átvállalja a költségeket (kiszállási költség és munkaidő) biztosítási esetenként legfeljebb a megállapodott biztosítási összegig:

  - szaniter-szerelő a gáz-, víz- és fűtésberendezések meghibásodásai esetén;
  - villanyszerelő az elektromos vezetékek meghibásodásai esetén;
  - vízmentesítési szolgálat;
  - lakatos, asztalos és megfelelő szaküzemek a bejárati ajtók és ablakok meghibásodásai esetén;
  - tetőfedő, ács és bádogos a saját tulajdonú lakóház és a szomszédos épületek meghibásodásai esetén;
  - üveges a külső üvegezés törése esetén;
  - duguláselhárító eger a csőrendszer eldugulása esetén.
- 5.2. Bér-fűtőberendezések
 

Amennyiben a biztosított lakás fűtőberendezése meghibásodik a fűtési szezon során bekövetkező hiba, illetve zavar következtében, úgy a 24 órás segélykérő telefonközpont a fűtés kiesésének időtartamára bér-fűtőberendezést szervez meg és átvállalja a költségeket biztosítási esetenként legfeljebb a megállapodott biztosítási összegig.

## 6. Szavatosság

A biztosító nem szavatol a közvetített és/vagy megbízott segítségnyújtóként/szolgáltatóként.

## 7. Nem biztosított események

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi biztosítási ágra vonatkozó kizárási mellett az alábbi károk és körülmények nem biztosítottak, vagy korlátozzák a biztosító szolgáltatási kötelezettségét:

- 7.1. Azon szolgáltatások, illetve teljesítések, amelyek közvetett vagy közvetlen módon összefüggnek a rendes karbantartással.
- 7.2. Nem áll fenn szolgáltatásra igény, ha a biztosító nem adta meg a szolgáltatás-nyújtáshoz való hozzájárulását, vagy a kárelhárítást a biztosított saját maga szervezi meg és intézi.
- 7.3. Nem kerülnek megtérítésre a károk, amennyiben ezekért egy másik biztosítási szerződés alapján kártérítés kérhető.

## 8. Magatartás káresemény esetén

Az Általános Szerződési Feltételekben valamennyi biztosítási ágra vonatkozóan megadott magatartási szabályok érvényesek.

# Gépjármű mobilitás-védelem Európán belül

## 1. A 24 órás segélykérő telefonközpont

A 24 órás segélykérő telefonközponton keresztül kérhet segítséget a biztosított baleset, meghibásodás vagy járműlopás esetében az alábbi feltételek szerint. A szolgáltatás igénybevételéhez minden esetben szükséges, hogy, haladéktalanul értesítsék a 24 órás segélykérő telefonközpontot. A 24 órás segélykérő telefonközpont intézkedik valamennyi szükséges intézkedés tekintetében, különösen az autóműtő társaságokkal, autójavitókkal, szállodákkal és nyilvános, valamint magán szállítóvállalatokkal való kapcsolat megszervezését illetően, és dönt a megfelelő segítség kiválasztásáról és végrehajtásáról.

## 2. Biztosított járművek

A biztosítási védelem azon (az első üzembehelyezéstől számított max. 10 évig) személygépkocsikra, motorkerékpárokra, lakókocsikra és legfeljebb 9 férőhelyes kombi-járművekre érvényes, amelyek rendszáma a kötvény lefoglalásakor meg lett adva, és azt a kötvényen feltüntették. Nem áll fenn fedezet bérelt vagy haszongépjárművekre.

## 3. Biztosított személyek

Biztosítottanak számítanak az egy kötvényben biztosított személyek, akik a meghibásodás vagy a balesetidején a biztosított járműben tartózkodnak.

## 4. A biztosítás érvényességi területe

A biztosítási védelem biztosított személy azon utazásain érvényes, amelyek Európán belül, földrajzi értelemben a biztosított lakóhelyétől több mint 50 km-re illetve határátlépésnél vagy minimum egy lefoglalt éjszakázás ideje alatt történnek.

## 5. Biztosított szolgáltatások

- 5.1. Autóműtérés a helyszínen vagy elvonatás
 

Amennyiben a jármű meghibásodás vagy baleset következtében már nem üzemképes, úgy a 24 órás segélykérő telefonközpont megszervezi és kifizeti a helyszíni segítségnyújtást a legközelebbi alkalmas autójavitóba történő elszállítás (beleértve a mentést is). A javítás és a pótalkatrészek költségei, amelyek meghaladják az egyszerű autóműtérést, nem biztosítottak.
- 5.2. Jármű visszaszolgáltatása / hazautazás
 

Amennyiben a járművet meghibásodás vagy baleset után nem lehet 24 órán belül (külföldön szakvélemény alapján 5 napon belül) az eseményhez közeli autójavitóban megjavítani, úgy a biztosító a biztosítási összeg erejéig az alábbi szolgáltatásokat szervezi meg és fizeti:

  - a jármű utasai hazautazásának igazolt költségei a biztosított lakhelyére, legvégső esetben azonban a hazautazás költségei tömegközlekedési eszközzel. Amennyiben a vonatút meghaladja a 6 óra időtartamot, úgy a biztosító választja, hogy a kártérítési igényt egy 1. osztályú vonatjegyre vagy egy turistaosztályon történő repülőút formájában kívánja érvényesíteni;
  - az állandó lakhely államán belül átvállaljuk egy személy utazási költségeit a jármű elhozatala céljából;
  - az üzemképtelen, illetve megalált jármű visszaszállításának költségei a biztosított lakhelyére;
  - külföldről történő visszaszállítás esetén a szállítási költségek átvállalására a megadott összegkereten belül csak akkor van lehetőség, ha nem áll fenn totálkár; egyéb esetben a vámköltséget vállaljuk át;
  - bérautó-hozzájárulás a biztosított csomagnak megfelelően a haza-, illetve továbbutazás érdekében
  - szállodai éjszakázás – amennyiben a járművet nem lehet aznap megjavítani, úgy a biztosító megszervezi az éjszakázást egy szállodában, és a választott biztosítási csomag alapján átvállalja a költségeket.

## 6. Nem biztosított események

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi biztosítási ágra vonatkozó kizárási mellett az alábbi esetekben nem áll fenn biztosítási védelem:

- a jármű hiányos karbantartása révén keletkezett károk és
- azon járműhiányosságok, amelyek a kár bekövetkeztéhez vezettek, már az utazás megkezdése előtt megvoltak és/vagy észlelhetők voltak;
- a kárelhárítás saját intézés keretében történik.

## 7. Magatartás káresemény esetén

Az Általános Szerződési Feltételekben valamennyi biztosítási ágra vonatkozóan megadott magatartási szabályok érvényesek.

# Télisport biztosítás

## 1. Biztosított események

- A sífelszerelés sérülése baleset esetén vagy lopása, kizárólag egy zárt, nem mindenki számára hozzáférhető helyiségből
- Váratlan pályazárás. Az üdülőhely siterületén lévő lesiklopályák több, mint 50%-ának előre nem várt lezárása esetén
- A célhoz-, illetve hazavezető út lavina miatti lezárása által okozott többlet szállás- és közlekedési költség térítése
- A síruházat kórházban történő elkerülhetetlen rongálódása sürgősségi ellátás esetén

## 2. Biztosított költségek

Ellopott vagy sérült sífelszerelés és síruházat költségtérítése, további felmerülő szállás- és utazási költségek megkéséett érkezés vagy hazautazás esetén, amennyiben lavina miatti útzárat van érvényben, költségtérítés a lesiklopályák lezárása esetén a már megvásárolt síbérletre, a szolgáltatási táblázatnak megfelelően.

## 3. Magatartás káresemény esetén

Az Általános Biztosítási Feltételeinkben rögzített összes **módozat** mellett – a Biztosító szolgáltatási szabadsága szerint – a biztosított köteles az alábbi dokumentumokat a biztosító részére megküldeni:

- Biztosítási kötvény
- Foglalási igazolás az utazásról
- Rendőrségi feljelentés lopás esetén, továbbá igazolás a megőrző cégtől vagy a tárolást biztosító szállásadótól
- Igazolás a pályazárásról a helyi üzemeltető cégtől
- Rendőrségi igazolás útlezárásról lavinaveszély esetén
- Eredeti számlák szállás- és utazási többletköltségekről útlezárás esetén
- Kórház igazolása a síruházat elkerülhetetlen rongálásáról
- Vásárlást vagy bérletet igazoló számlák az ellopott vagy sérült sífelszerelésről