

1. Bevezető rendelkezés

1. A jelen biztosításra (a továbbiakban: "**Biztosítás**") a Magyar jogrendszere irányadó, beleértve a Polgári Törvénykönyvet, a biztosítási törvényt és a jelen biztosítási feltételeket (a továbbiakban: "**Biztosítási feltételek**"). A jelen Biztosítás kárbiztosításként jön létre.

2. Általános rendelkezések

1. **Biztosító:** A Fortegra Europe Insurance Company SE, amelynek regisztrált irodája az Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imtida, Gzira, GZR 1401, Malta. A Fortegra Europe Insurance Company SE a máltai 1998. évi Biztosítási törvény alapján folytatja általános üzleti tevékenységét, és a Máltai Pénzügyi Hatóság (Malta Financial Services Authority) szabályozása vonatkozik rá, a társaság nyilvántartási száma SE 17.
2. **Biztosító Fióktelepe:** DEFEND INSURANCE Kft. (székhely: 1082 Budapest, Futó utca 35-37., cégjegyzékszám: 01-09-355963; adószám: 27899164-2-42, felügyeleti törzsszám: I7918), amely független, de a Biztosító részéről állandó felhatalmazással rendelkező jogi személy, akit AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS a Biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról (Szolvenca II) szóló 2009/138/EK IRÁNYELVE 145. cikk (1) bekezdésének megfelelően a Biztosító fióktelepének kell tekinteni.
3. **Kárrendező:** A követeléseket a **Biztosító Fióktelepe kezeli**. Ezt a társaságot a Biztosító bízta meg a jelen Biztosítás szerinti valamennyi kárigény kezelésével (a továbbiakban: "**kárrendező**").

3. Szerződés köthetősége

1. Biztosítást csak az a személy köthet, akit a **bérelti szerződésben fő sofőrként** neveztek meg.
2. A **vezető sofőrnek** és a **kiegészítő sofőröknek** 25 és 84 év közötti életkorúnak kell lenniük, érvényes vezetői engedéllyel kell rendelkezniük, és a biztosítási szerződés megkötésének időpontjában lakóhellyel kell rendelkezniük Magyarországon.
3. A biztosítási kötvényt a **Bérelti szerződés** kezdete előtt kell megvásárolni, és a Bérelti szerződés kezdete előtt kell, hogy kezdődjön, és a jelen biztosítási kötvény szerinti **biztosítási időszak**, ahogyan az a **biztosítási szerződésben** szerepel, nem lehet rövidebb, mint a **Bérelti szerződés** időtartama.
4. A **biztosítás** nem terjed ki az **27.000.000 HUF**-nál nagyobb értékű vagy 10 évnél idősebb **járművekre**.

4. Fogalommeghatározások

1. A jelen biztosítás alkalmazásában a következő kifejezések a következő jelentéssel bírnak:
 - a. "**Biztosított**": az a személy, aki a **Biztosítóval** a **biztosítási szerződést** megkötötte, és akitől a Biztosító jogosult díjat beszedni. Ugyanakkor a **Bérelti Szerződésben vezető sofőrként** van megnevezve, és megfelel a **Biztosítási Feltételek** 3. cikkében meghatározott jogosultsági feltételeknek. Ezen túlmenően ez a személy "**Őn/Őnök**" néven is említhető.
 - b. "**Vezető sofőr**": az a **biztosított**, aki a **Bérelti szerződést** is megkötötte, amelyben **vezető sofőrként van** megnevezve.
 - c. "**Biztosított**": az a személy, akinek a kárveszélyére a biztosítás kiterjed.
 - d. "**Biztosítási esemény**": olyan véletlenszerű és váratlan esemény, amelyet egy **biztosított veszély** okoz, és amelynek következtében a **Biztosítottnak önrészt** kell fizetnie a **Bérelt járműben a biztosítási időszak** alatt bekövetkezett kár vagy veszteség miatt. Nem minősül véletlen és váratlan eseménynek az, amely a **Biztosított**, a **Biztosított** vagy a Biztosítotthoz közel álló személy szándékos cselekménye következtében következik be.
 - e. "**Kiegészítő sofőrök**": a **Bérelti szerződésben Kiegészítő sofőrként** felsorolt (legfeljebb öt) személy. A **további sofőröknek** meg kell felelniük a **biztosítási feltételek** 3. cikkében meghatározott jogosultsági feltételeknek.
 - f. "**Biztosítási feltételek**": a jelen biztosítási feltételek, amelyek fontos információkat tartalmaznak a biztosításról és annak kizárásairól.
 - g. "**Biztosítási szerződés**": a **kötünk** és **Őn** között létrejött szerződés, amely többek között a biztosítás terjedelmét, feltételeit és feltételeit tartalmazza.
 - h. "**Autókölcsönző**": olyan vállalat, amelynek teljes körű engedéllyel kell rendelkeznie annak az országnak a szabályozó hatóságánál, ahonnan működik, és amely díj ellenében bérbe adja az általa üzemeltetett gépjárműveket. Az "**Autókölcsönző**" nem jelenti az autómegosztás bármely fajtáját (pl. road-trip carsharing, free-floating carsharing, peer to peer carsharing stb.)
 - i. A "**Biztosított veszélyek**" a **Biztosítási** események bekövetkezésének lehetséges okai. A **biztosítási feltételek alkalmazásában a Biztosított** Veszély a tűz, természeti csapások (pl. jégeső, fakidőlés), vandalizmus, baleset vagy lopás (beleértve a lopási kísérletet is) által okozott külső hatásoknak való kitétség, amely olyan külső károkat okoz, mint például, de nem kizárólagosan, karcolás, csorba vagy horpadás az **Őn Bérelt járművén**. Ezen túlmenően a **Biztosított veszélyek** Veszélyek közé tartozik a **téves üzemanyagtöltés** vagy az **elveszett vagy ellopott kulcsok** is.
 - j. A "**téves üzemanyagtöltés**" azt jelenti, hogy **Őn** nem megfelelő típusú üzemanyagot töltött a **Bérelt járművébe**.
 - k. "**Önrész**": a **Bérelti szerződésben** meghatározott összeg, amelyért **Őn** felelős a **Biztosított** Veszélyek esetén.

- l. **"Elveszett vagy ellopott kulcsok"**: a **Bérelt jármű** nyitására és zárására használt kulcsok, kulcstartók és kártyák, amelyek a **Bérelt jármű** visszaadása előtt elvesznek vagy ellopják azokat.
- m. **"Bérelti szerződés"**: a **vezető sofőr** és az **autókölszönző** által aláírt szerződés a **Bérelt jármű** bérléséről, amely meghatározza a **Biztosított által** viselt **önrész** összegét.
- n. **"Bérelt jármű"**: bármely olyan, legfeljebb 7 férőhelyes, legfeljebb 3,5 tonna tömegű, rendszeres személygépkocsi vagy furgon, amelyet egy **autókölszönző cég** üzemeltet, és amelyet rövid távú szerződés keretében bérelnék, Hacsak nem:
- Több mint 10 éves;
 - több mint **27.000.000 HUF** (vagy azzal egyenértékű) értékben;
 - lakóautó, lakókocsi vagy lakókocsi, furgon, haszongépjármű vagy teherautó, két- vagy háromkerekű jármű, terepjáró vagy sportjármű.
- o. **"Utazás"**: az egységes **Bérelti Szerződés** időtartama.
- p. **"Biztosítási időszak"**: a **biztosítási szerződésben** megállapított időszak, amelyre a biztosítási díjakat fizetni kell. Ez a biztosítás a következőkre köthető:
- "Egyetlen utazás biztosítási kötvény"** – egy **utazás** esetén az **utazás** hossza megegyezik a **biztosítási időszak** hosszával, és nem haladhatja meg a 62 napot; vagy
 - "Éves biztosítás"** – 12 hónapos határozott időtartamra, ismételt **utazások** esetén, ahol az egyes **utazások** hossza nem haladhatja meg a 62 napot. A biztosítás a **biztosítási időszak** alatt tett valamennyi **Utazásra** kiterjed. Az egyes utazások nem fedhetik egymást.
- q. **"Elektronikus aláírás"** a **kötvényfeltételek** alkalmazásában a biztosítási **szerződés** megkötésének folyamata során a **biztosított** mobiltelefonjára érkező egyedi SMS-kód megadásával végrehajtott aláírás.
- r. **"Biztosítási összeghatár"**: a biztosítási **feltételek** 6. cikkében meghatározott, egy **biztosítási** esemény alapján fizetendő biztosítási összeg maximális összege.
- s. **"Összesített biztosítási szolgáltatási limit"**: a **biztosítási szerződés** alapján fizetendő összes biztosítási szolgáltatás maximális összesített összege a **biztosítási feltételek** 6. cikkében meghatározottak szerint.
- t. **"Terrorizmus"**: olyan cselekmény, amely magában foglalja, de nem kizárólagosan, bármely személy vagy csoport(ok) által elkövetett, erőszakkal és/vagy erőszakkal való fenyegetést, akár egyedül, akár szervezet(ek) vagy kormány(ok) nevében vagy azokkal kapcsolatban eljárva, amelyet politikai, vallási, ideológiai vagy hasonló célból vagy okokból követnek el, beleértve a kormány befolyásolásának szándékát és/vagy a lakosság vagy a lakosság bármely részének félelembe ejtését.
- u. **"Mi"**: a **Fortegra Europe Insurance Company SE**
- v. **"Őn/Őnök"**: az a személy, aki ezt a biztosítási terméket megkötötte, és aki a biztosítási listán **biztosítottként szerepel, és akit a Bérelti szerződésben vezető sofőrként** is meg kell nevezni.

5. A biztosítás kezdete, időtartama és megszűnése

- Ezt a biztosítást határozott időre kötik. Kezdetének és lejáratának időpontja a **biztosítási szerződésben** van meghatározva.
- A biztosítást meg kell kötni:
 - a **biztosítási szerződés elektronikus aláírás** formájában történő aláírásával; vagy
 - a biztosítási díj a megfizetésével. Ebben az esetben a **biztosítási szerződés** megkötésének a díj megfizetése minősül. Ha a díj nem került befizetésre a meghatározott határidőn belül, a biztosítás szerződés nem jön létre.
- A **Biztosított** minden dokumentumot a **biztosítási szerződésben** megadott kapcsolattartó e-mail címére kap.
- A Biztosító biztosítási szolgáltatási kötelezettsége a biztosítási időszak kezdetének pillanatában keletkezik és a biztosítási időszak utolsó napján ér véget.
- A biztosítás a Polgári Törvénykönyvben meghatározott esetekben, különösen az alábbi módok valamelyikén szűnik meg:
 - a biztosítási **szerződésben** meghatározott biztosítási időszak lejártakor;
 - a biztosító és a **biztosított** közötti megállapodás alapján;
 - a biztosító vagy a **biztosított** általi felmondás alapján;
 - a **biztosítási szerződés** félrevezető tájékoztatás miatti felmondása. A **biztosítási szerződés** felmondható, ha a felek egyike a szerződés megkötésekor félrevezető nyilatkozatokat tett. Azonban csak az a személy mondhatja fel a szerződést, aki a valótlan információt kapta, attól a naptól számított 2 hónapon belül, amikor felismerte vagy fel kellett volna ismernie a félrevezető információt;
 - a **biztosítási szerződéstől való** elállással a megkötéstől számított 14 napon belül. A **biztosítási szerződés** kezdettől fogva megszűnik. Az elállási határidő akkor marad fenn, ha az elállást ezen időtartamon belül a Biztosító Fióktelepének kézbesítik. Ebben az esetben **Őn** jogosult a befizetett díj visszatérítésére, kivéve, ha a **Bérelti Szerződés** szerinti **Bérlemény** átvételének időpontja már eltelt, vagy **Őn** nem tette meg az **utazást**. A **biztosítási szerződés** nem mondható fel, ha azt egy hónapnál rövidebb időtartamra kötötték.
- Amennyiben a biztosítás olyan **biztosítási időszak alatt** szűnik meg, amelyben a **biztosítási** esemény bekövetkezett, vagy **Őn** igényt jelentett be, vagy szándékában áll igényt jelenteni, a biztosító jogosult a biztosítási díjat a **biztosítási időszak** végéig visszatartani, függetlenül a biztosítás megszűnésének okától. Egyéb esetekben a díj arányos visszatérítése történik.

6. Biztosítási fedezet és kifizetési korlátok

1. A biztosítás a biztosítási időszak alatt bármikor csak egy aktív **bérelti szerződésre** terjed ki.
2. Ön csak akkor részesül biztosítási fedezetben, ha a **Bérelt járművet** a biztosítási kötvényében meghatározott területen használja. Ez a következő földrajzi területek valamelyike:
 - Európa: az európai kontinens országai, valamint Marokkó, Tunézia és Törökország, kivéve az Ukrajnában, Oroszországban és Fehéroroszországban tett, oda irányuló vagy ezeken keresztül vezető **utazásokat**.
 - Világszerte: a világ bármely pontján, kivéve az Afganisztánban, Fehéroroszországban, Kubában, Kongóban, Iránban, Irakban, Elefántcsontparton, Libériában, Észak-Koreában, Mianmarban, Oroszországban, Szudánban, Dél-Szudánban, Szíriában, Ukrajnában vagy Zimbabwében tett, oda irányuló vagy ezeken keresztül vezető **utazásokat**.
3. A biztosítási szolgáltatás a **biztosítási összeghatárig** jár, amely az Egyetlen **utazás** biztosítási kötvény esetében **2.700.000 HUF**. Éves kötvény esetén a **biztosítási összeghatár** többször is alkalmazható, az **összesített összeghatár 2.700.000 HUF**.
4. A biztosítás olyan **biztosítási** eseményekre terjed ki, amelyek következtében **Ön** köteles fizetni az **Autókölcsönzőnek**:
 - a **Bérelményben** keletkezett károk, beleértve az ablakok, a szélvédő, a gumiabroncsok és kerekek, a fényszórók, a futómű vagy a tető sérülését;
 - a **Bérelt jármű** használatának elvesztése kár miatt;
 - A kárral kapcsolatos vontatási költségek.
5. A biztosítás automatikusan fedezetet nyújt a következő költségekre és szolgáltatásokra:
 - **Üzemanyag-eltávolítás** - a motor és az üzemanyagrendszer tisztításának költségei, valamint a bérelt jármű esetleges vontatási költségei, káreseményenként legfeljebb **200.000 HUF**-ig, de legfeljebb **800.000 HUF**-ig egy **biztosítási időszak alatt**.
 - **Elvesztett vagy ellopott kulcsok** - az **elvesztett vagy ellopott kulcsok** pótlásával kapcsolatban felmerült költségek, beleértve a csere záratokat és a lakatosok díját, káreseményenként legfeljebb **200.000 HUF**-ig, de legfeljebb **800.000 HUF**-ig bármely biztosítási időszakban
6. A biztosítási szolgáltatás kifizetése HUF-ban történik. Ha a Bérelti szerződés szerinti kifizetés helyi pénznemben történt, a biztosítási szolgáltatás HUF-ban kifejezett összegét a Magyar Nemzeti Banknak a **biztosítási szerződés** megkötésének időpontjában érvényes árfolyama alapján számítják át.

7. Mit nem fedez a biztosítás

1. A biztosítás nem terjed ki:
 - a. Minden olyan költség vagy díj, amely nem közvetlenül a **Bérelmény** külső okból bekövetkezett károsodásához kapcsolódik, beleértve, de nem kizárólagosan, a **Bérelt jármű** mechanikai vagy elektromos meghibásodásából eredő költségeket, vagy az elhasználódás miatt cserére szoruló alkatrészeket.
 - b. Ha a bérelt jármű lakóautó, pótkocsi vagy lakókocsi, furgon, haszongépjármű vagy teherautó, két- vagy háromkerekű jármű, terepjáró vagy sportos jármű, több mint 7 férőhelyes vagy 3,5 tonna feletti jármű, vagy több mint 10 éves, vagy a bérelti szerződés megkötésének időpontjában az értéke meghaladja az **27.000.000 HUF**-t (vagy ennek megfelelő összeget helyi valutában).
 - c. Bármilyen magánjármű vagy olyan jármű bérlése, amelyet nem teljes körű engedéllyel rendelkező **autókölcsönző** üzemeltet.
 - d. Bármilyen autómegosztás vagy telekocsi-közösség. Ide tartozik a körutazásos autómegosztás, a szabadon lebegő autómegosztás, a állomásról-állomásra autómegosztás és így tovább.
 - e. **Vezető sofőr** vagy kiegészítő sofőr, ha nem felel meg a **biztosítási feltételek** 3. cikkében meghatározott jogosultsági feltételeknek;
 - f. Amennyiben a **bérelti szerződések** időtartama:
 - a. az Ön **biztosítási időszakánál** hosszabb; vagy
 - b. 62 egybefüggő napnál több napig tart egyetlen biztosítási kötvény esetében; vagy
 - c. 62 egybefüggő napnál több napig tart éves biztosítási kötvényen.
 - g. Ha a kár szándékosan okozott sérülés, alkohol vagy kábítószer használata (kivéve a bejegyzett orvos által előírt és irányított kezeléssel összhangban szedett kábítószernek minősülő anyagok, ha nem kábítószer-függőség kezelésére lettek felírva);
 - h. Ha a kár a szükségtelen veszélynek való kitettség következtében következik be, kivéve, az emberi élet megmentésére tett kísérletet;
 - i. Olyan vagyoni károk vagy költségek, amelyek egy másik biztosító által **biztosítottak**, és a teljes kártérítés a biztosítási kötvény alapján kifizetésre került;
 - j. A kár a **Bérelt járműnek** a Bérelti szerződés feltételeinek megsértésével történő üzemeltetéséből ered, beleértve a csempészáru vagy illegális kereskedelem szállítását.
 - k. Bármilyen hitelkártyás devizatranzakciós díj.
 - l. Ha a költségeket az **Autókölcsönző** vagy annak biztosítója, illetve az Bérelt jármű harmadik fél biztosítója átvállalja, elengedi vagy kifizeti.
 - m. Olyan gépkocsik vagy egyéb járművek károsodása, amelyek nem **Bérelt járművek**.
 - n. Kopás, fokozatos romlás, rovarok vagy élősködők által okozott károk.
 - o. **A Bérelt jármű** belsejében vagy tartozékaiban (pl. tetőbox, navigációs rendszer, gyermekülés stb.) bekövetkezett károkat;
 - p. **Az olyan járműben keletkezett károk**, amelyet olyan személyek vezetnek, akik nem szerepelnek a **Bérelti Szerződésben vezető sofőr**ként vagy **kiegészítő sofőr**ként.
 - q. **Ha a költségeket a biztosított** járművezető munkáltatójának biztosítója téríti meg.
 - r. Ha a kár az útról való letérés, nem kiépített úton vagy nem közútként kijelölt úton történő közlekedés következménye.
 - s. Minden közvetett költség, amely a **Bérelt járműben** bekövetkezett kár miatt merül fel, mint például a szállítási költségek vagy a cserejármű bérlésének költségei;

- t. Ha **Önt** kifejezetten figyelmeztették a **Bérelt jármű** esetleges károsodásának kockázatára, például figyelmeztették **Önt** magas vízállásra vagy állatok jelenlétére, amelyek kárt okozhatnak.
- u. Nem vagyunk kötelesek kártalanítani **Önt** semmilyen követeléssel szemben, illetve nem nyújtunk semmilyen fedezetet vagy juttatást a jelen szerződés alapján, amennyiben az ilyen fedezet nyújtása, az ilyen követelés kifizetése vagy az ilyen juttatás nyújtása az Egyesült Nemzetek határozatai vagy az Európai Unió, az Ír Köztársaság, az Egyesült Királyság vagy az Amerikai Egyesült Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, törvényei vagy rendelkezései szerinti szankcióknak, tilalmaknak vagy korlátozásoknak tennének ki minket.
- v. Ha az Ön követelése bármilyen módon a következőkből ered:
- háború, invázió, külföldi ellenséges cselekmények, ellenségeskedés vagy háborús cselekmények (függetlenül attól, hogy háborút hirdettek-e vagy sem), polgárháború, lázadás, forradalom, lázadás, polgári zavargás, amely felkelés, katonai vagy bitorolt hatalom méreteit ölti vagy azzal egyenértékű;
 - bármilyen **terrorcselekmény**;
 - bármely háborús vagy **terrorista** cselekmény, amely nukleáris fegyver vagy eszköz, vegyi vagy biológiai anyag bevetésével vagy bevetésével való fenyegetéssel jár;
 - ionizáló sugárzás vagy radioaktív szennyeződés bármely nukleáris fűtőanyagból vagy nukleáris fűtőanyag elégetéséből származó nukleáris hulladékból.

8. Biztosítási díj

- Ha a **biztosítási szerződésben** másként nem állapodtak meg, a biztosítási díj egyszeri díj, és a teljes **biztosítási időszakra** fizetendő. A díj összegéről a **biztosítási szerződésben** állapodnak meg.
- Ha a **biztosítási szerződésben** másként nem állapodtak meg, a biztosítási díj a **biztosítási szerződés** megkötésekor fizetendő.
- Abban az esetben, ha a biztosítási szerződés a biztosítási időszak vége előtt megszűnik (ide nem értve azt az esetet, ha a biztosítási szerződés a káresemény bekövetkezése miatt szűnik meg), a biztosítási díjat a biztosítási **feltételek** 5. cikkének (5) és (6) bekezdésével összhangban vissza kell fizetni a **biztosítottnak**.

9. Kárrendezési eljárás

Káresemény esetén a **Biztosítottnak** a következő eljárásokat kell követnie:

1. lépés - A bérelt jármű visszaadása

Ha a **Bérleményt** a **Bérelti Szerződés időtartama** alatt egy **Biztosított** Veszély által megrongálták:

- Készítsen fényképeket a károkról.
- Ellenőrizze, hogy a **bérelti szerződés** értelmében Ön felelős-e a költségekért.
- Kérjen baleseti jegyzőkönyvet és a kárról szóló számlát vagy hasonló dokumentumot, amely igazolja, hogy **Ön** kifizette a kárt (javasoljuk, **hogyan** bankkártyával fizessen, ne készpénzzel).

2. lépés - Igénybejelentés

Minden igényt a **Biztosító Fióktelepének** kell bejelenteni, az ő adatai az alábbiakban találhatóak. Ezt a **bérelti szerződés** lejártát követő 31 napon belül kell megtennie, amikor az eset történt. Kérjük, lépjen kapcsolatba a **Biztosító Fióktelepével** a következő címen:

DEFEND INSURANCE Kft.

KÁRKEZELÉSI OSZTÁLY

1082 Budapest, Futó utca 35-37.

Magyarország

Tel: +36 (1) 800-8030

e-mail: karrendezes@defendinsurance.hu

Kérjük, adja meg nekik a biztosítási kötvény számát.

3. lépés - Dokumentáció benyújtása

Szükségünk lesz ezen dokumentumok másolataira:

- Bérelti szerződés
- A bérelti díj megfizetésének igazolása (ha a bérelti szerződéstől elkülönül)
- Rendőrségi jelentés, ha az esemény a törvény szerint megkövetelte a rendőrség jelenlétét
- Fényképek a **Bérelt járműben keletkezett** kárról (és képek a **Bérelt járműről** az incidens előtt, ha rendelkezésre állnak)
- Baleseti jelentés az **Autókölcsönzőtől**
- Számlák/bizonylatok/egyéb dokumentumok, amelyek igazolják az **Ön által az Autókölcsönző által Önt** terhelő károkért kifizetett összeget
- Hitelkártya-kivonat, amely igazolja az igényelt kár kifizetését
- Bankszámla adatok

Kérésre kérhetik, hogy mutassa be útlevelének, vezetői engedélyének és lakcímkártyájának másolatát.

4. lépés - Követelések kifizetése

A biztosító a biztosítási szolgáltatást az Ön HUF bankszámlájára történő közvetlen kifizetéssel fizeti ki. A biztosítási szolgáltatás kifizetésére a biztosítási esemény kivizsgálásának befejezésétől számított 15 napon belül kerül sor.

Ha nem követi ezt a kárigénylési eljárást, az a biztosítási ellátás megtagadásához vagy csökkentéséhez vezethet.

10. A biztosított általános kötelezettségei

1. Ön köteles a kárszakértőnek az általa kért minden lényeges és valós információt és segítséget megadni.
2. Senki sem jogosult a nevünkben felelősséget vállalni, vagy bármilyen, ránk nézve kötelező érvényű nyilatkozatot vagy egyéb kötelezettségvállalást tenni, kivéve, ha ahhoz a mi írásbeli hozzájárulásunkkal rendelkezik.

11. Panaszok és vitarendezés

Minden erőfeszítést megteszünk annak érdekében, hogy magas színvonalú szolgáltatást nyújtsunk **Önnek**. Időnként azonban előfordulhatnak viták vagy félreértések. Ebben az esetben ismertetjük az ilyen esetek kezelésére vonatkozó lehetőségeket.

1. **Az Ön biztosításának értékesítésével kapcsolatos panaszok:** Ha panaszt kíván tenni a biztosítás értékesítésével, általános ügyintézésével vagy a jelen **biztosítási feltételekkel kapcsolatban**, kérjük, forduljon a Biztosító Fióktelepéhez:

DEFEND INSURANCE Kft.

Futó utca 35-37.

1082 Budapest

Magyarország

Tel: +36 (1) 800-8030

e-mail: info@defendinsurance.hu

2. **Panaszok egy kárigénnyel kapcsolatban:** Ha panaszt kíván tenni egy kárigény ügyében, kérjük, forduljon a Biztosító Fióktelepéhez:

DEFEND INSURANCE Kft.

Futó utca 35-37.

1082 Budapest

Magyarország

Tel: +36 (1) 800-8030

e-mail: karrendezes@defendinsurance.hu

3. Panaszkezelési eljárás:

- A panasz beérkezését legkésőbb 5 munkanapon belül írásban visszaigazoljuk.
- A panaszra vonatkozó döntésünket a kézhezvételtől számított 30 napon belül írásban közöljük.
- Ha nem tudjuk a panaszt ezen az időtartamon belül megoldani, akkor írásban értesítjük a Biztosítottat az okok megjelölésével, és ettől az időponttól számított további 30 munkanapon belül igyekszünk megoldani a panaszt.

4. **Egyéb lehetőségek:** Ha a Biztosított továbbra is elégedetlen a panaszra adott válasszal, vagy ha panaszát nem oldjuk meg a fent meghatározott határidőn belül, a Biztosítottnak lehetősége van az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulni:

- a. Fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál
Postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
Leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
Leadhatja személyesen bármely Kormányablakban;
Elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

- b. Eljárást kezdeményezhet a Pénzügyi Békéltető Testületnél
Ügyfélszolgálatának címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefonszáma: 06-80 203-776
Internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.
A meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square Irodaház

- c. Polgári peres eljárást indíthat az illetékes bíróságon.

- d. Ha Ön online vásárolta meg szerződését, az EU online vitarendezési rendszerén keresztül is panaszt tehet a www.ec.europa.eu/odr/oldal.

12. Jogi és szabályozási információk

1. **Díjak és kárigények - az Ön jogai:** Az **Öntől** származó, nekünk járó díjfizetések és az Ön által benyújtott kárigények kezelése során a Biztosító Fióktelepe a **Mi** meghatalmazott unkként jár el. Ez azt jelenti, hogy amikor Ön díjat fizet neki, azt úgy tekintjük, hogy az beérkezett hozzánk, és hogy az Ön által a Biztosító Fióktelepénél benyújtott bármely érvényes követelés nem tekinthető rendezettnek mindaddig, amíg az Ön számlájára nem érkezik kifizetés.

2. **Kérdések és változások:** 1082 Budapest, Futó utca 35-37., Magyarország, Tel: +36 1 800 8030, E-mail: info@defendinsurance.hu.
3. **Alkalmazandó jog és bírósági eljárás:** A jelen biztosításra a magyar jog az irányadó, és minden jogvita Magyarország illetékes bíróságának döntése alá tartozik.
4. **Nyelv és kommunikáció:** Minden biztosítási dokumentum és az **Önnel** való kommunikáció magyar nyelven történik. A postán, e-mailben küldött levelet írásbeli formának tekintjük.
5. **Behajtási jog:** a Biztosító a kötvény alapján nyújtott bármely kártérítéssel kapcsolatban jogosult kártérítést vagy egyéb jogokat behajtani harmadik féllel szemben.
6. **Csalás megelőzése:** Az **Ön** vagy az Ön nevében eljáró személy által a Biztosítónak adott, csalárd vagy félrevezetésre irányuló információk azt eredményezhetik, hogy a Biztosító elveszíti az Ön jogosultságát a Biztosítás szerinti bármely juttatásra, a Biztosítása megszűnik, és **mi** behajthatjuk a felmerülő költségeinket vagy kiadásainkat.
7. **Szállítás:** Ezennel elfogadjuk, hogy minden olyan idézést, értesítést vagy eljárást, amelyet a jelen biztosítással kapcsolatos bármely jogi eljárás megindítása céljából kell **nekünk** kézbesíteni, akkor kell megfelelően kézbesíteni, ha azt nekünk címezték és a Biztosító Fióktelepének adták át, aki ebben az esetben jogosult a nevünkben a kézbesítést elfogadni. A fenti felhatalmazás megadásával nem mondunk le arról, hogy a belgiumi lakóhelyünk vagy tartózkodási helyünk miatt az ilyen idézések, értesítések vagy eljárások kézbesítésére jogosultak vagyunk, és nem mondunk le semmilyen különleges késedelemről vagy határidőről.

13. Adatvédelem Röviden az adatvédelmi nyilatkozatból

1. A Biztosított/Biztosított személyes adatait a Biztosító gyűjti, aki a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) értelmében személyes adatkezelőként jár el.
3. Az összegyűjtött személyes adatok körére, az adatgyűjtés céljára, az adatok kezelésének módjára és címzettjeire, az adatok tárolásának időtartamára, valamint az egyéneknek az ilyen adatokkal kapcsolatos jogaira vonatkozó valamennyi információt az adatvédelmi rendeletnek megfelelően az érintettnek nyújtott tájékoztatás és közlemény tartalmazza, amelyet a Biztosítási szerződés megkötésekor kap meg a Biztosított, és amely a www.defendinsurance.eu/hu/data oldalon is elérhető.

14. Záró rendelkezések

1. A Jelen Általános Biztosítási Feltételekben nem rögzített kérdésekben a Különös Feltételek, a Biztosítási Szerződés és a Polgári Törvénykönyv, valamint a Biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni. A szerződés nyelve a magyar. A Jelen Általános Biztosítási Feltételek vonatkozásában alkalmazandó jog a magyar jog.
2. A jelen biztosítási feltételek 2024.01.01-én lépnek hatályba.