

Jelen biztosítási feltételek a Drivello applikációban regisztrált személygépkocsikra kötött, egyéves határozott idejű, ingyenes gépjármű asszisztencia szerződésekre érvényes. Jelen biztosítási feltételeket a jármű Drivello applikációban történő regisztrációja során fogadja el a szerződő.

1. A biztosítási szerződés alanyai

1.1. Biztosító

Az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., amely a biztosítási kockázatot viseli, és a jelen feltételekben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezésekor a jelen feltételekben meghatározott szolgáltatás teljesítésére kötelezettséget vállal.

1.2. Szerződő

A személygépkocsi forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartója, ennek hiányában a személygépkocsi tulajdonosa, aki a Drivello applikációt letölti, a regisztrációt elvégzi és az ingyenes asszisztencia szolgáltatás feltételeit elfogadja. A szerződő kizárólag természetes személy lehet.

1.3. Biztosított

A szerződő és a biztosított járművet a szerződő engedélyével vezető személy. A járművet a szerződő engedélyével vezető személy a szerződésbe szerződként nem léphet be.

1.4. Közreműködő

A biztosító az ingyenes asszisztencia szolgáltatást kiszervezett tevékenység keretében, a Global Assistance Kft. (székhely: 1082 Budapest, Baross u. 1., cégjegyzékszám: 01-09-660638) közreműködésével nyújtja.

2. A biztosított jármű

A szerződő által a Drivello applikációban regisztrált személygépkocsi.

3. A biztosítási szerződés létrejötte

A biztosítási szerződés távértékesítés keretében, a személygépkocsi Drivello applikációban történő regisztrációjával jön létre. A biztosító a szerződésről biztosítási fedezetet igazoló dokumentumot (kötvényt) állít ki.

4. Távértékesítésre vonatkozó rendelkezések

A szerződő jogosult a szerződést a szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondani.

A felmondást az alábbi elérhetőségek valamelyikére kell küldeni:

- a papíralapú, aláírt nyilatkozatot a biztosító székhelyének postai címére (1380 Budapest, Pf.: 1076),
- az aláírás után beszkenelt vagy elektronikusan aláírt (hitelesített) nyilatkozatot a biztosító központi ügyfélszolgálatának e-mail címére (ugyfelszolgalat@union.hu),
- az e-mailben megírt nyilatkozatot a szerződőnek a biztosító felé bejelentett, regisztrált e-mail címéről a biztosító központi ügyfélszolgálatának e-mail címére (ugyfelszolgalat@union.hu),

- a papíralapú, aláírt nyilatkozat személyesen is átadható a biztosító ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

A biztosítási szerződés azon a napon szűnik meg, amikor a felmondó nyilatkozat a biztosítóhoz beérkezik.

5. A kockázatviselés kezdete

A biztosító kockázatviselése a személygépkocsi regisztrációját követő nap 0 órájakor kezdődik.

6. A biztosítási szerződés tartama

A szerződés a kötvényen feltüntetett egyéves határozott időtartamra jön létre.

7. A biztosítási díj

A biztosító szolgáltatása ingyenes, a szerződőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

8. A szerződés területi hatálya

A biztosító kizárólag a Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt szolgáltatást.

9. Biztosítási események

Biztosítási eseménynek minősül, ha:

- a jogszerűen és a jogszabályi, valamint műszaki, karbantartási előírások betartásával használt biztosított jármű műszaki meghibásodás, töréskár, vagy a biztosított önhibája (pl.: lemerült akkumulátor, üzemanyag kifogyása, a jármű kulcsának a járműbe zárása) miatt működésképtelenné, a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalmi használatra alkalmatlanná válik,
- a biztosított jármű rongálás miatt működésképtelenné, a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalmi használatra alkalmatlanná válik,
- a biztosított jármű megfelelően nem zárható.

10. Kizárások

A biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alábbiakra:

- a lejárt forgalmi engedéllyel rendelkező, vagy forgalomból kivont járműre,
- a műszaki hiba a biztosított jármű vezetőjének felróható hibája miatt következett be,
- a nem megfelelő üzemeltetésből adódó káreseményekre,
- a tervszerű, időszakos, garanciális javítások elvégzésének elmaradása miatti műszaki hibára,
- a biztosított jármű avulásával, rendszeres karbantartásának elmulasztásával kapcsolatos káreseményekre,
- azokra a káreseményekre, melyek a járművet verseny vagy arra való felkészülés közben érték,
- azokra a többletköltségekre, amik abból erednek, hogy a biztosított jármű nem rendelkezik a jogszabály által előírt kötelező tartozékokkal (pl. pótkerék, ahol a gyártmány szerint a pótkerék tartozék),
- az üzemanyaggal kapcsolatos káreseményekre (nem megfelelő üzemanyag tankolása),

- a biztosított jármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségekre,
- a biztosított jármű kulcsának vagy a biztosított jármű nyitásához vagy indításához elengedhetetlen eszköz pótlásának vagy vásárlásának költségére,
- az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségeire,
- a közúti segélyszolgálat, javítás, szállítás, tárolás során a szolgáltató által okozott károkra,
- a jármű szervizbe történő szállítása után, illetőleg a tárolás során a járműben, illetve annak tartozékaiban keletkezett károkra,
- a jármű rakománya miatti többletköltségekre,
- a parkolási díjakra és büntetésekre.

11. A biztosító szolgáltatása

A biztosító a biztosítás tartama alatt legfeljebb három biztosítási esemény kapcsán nyújt biztosítási szolgáltatást a jelen pontban meghatározott összeggel.

11.1. Közúti segélyszolgálat megszervezése és költségeinek megtérítése

Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, a biztosító vállalja a helyszíni diagnosztika, hibaelhárítás megszervezését és költségeinek megtérítését. A biztosító a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, aki elhárítja a hibát, és a biztosított járművet menetképes állapotba hozza, amennyiben az nem igényel járműspecifikus ismereteket, és amennyiben jogi korlátozás, garanciális korlátozás, vagy a gyártó korlátozása nem merül fel, azzal, hogy a helyszíni hibaelhárítás során a biztosított jármű fő egységeit (fék, futómű, motor, váltó) a közúti segélyszolgálat nem bontja meg. A közúti segélyszolgálat költségeit **biztosítási eseményenként 35 000 Ft összeggel** téríti meg a biztosító.

11.2. A biztosított jármű elszállításának, tárolásának megszervezése és költségeinek megtérítése

Ha a biztosítási esemény bekövetkezett és a biztosított jármű a helyszínen előreláthatólag nem javítható, a biztosító vállalja annak a legközelebbi magyarországi szervizbe szállításának lehető legrövidebb időn belüli megszervezését és költségeinek megtérítését. Ha a biztosított jármű szervizbe történő szállításáig a szerviz nyitvatartási ideje vagy fogadókészségének korlátozása miatt várakozni kényszerül, és biztonságos tárolást igényel, a tárolást a biztosító megszervezi és annak költségeit megfizeti biztosítási eseményenként **legfeljebb 5 nap időtartamra. A szállítás, tárolás költségeit biztosítási eseményenként 80 000 Ft összeggel** téríti meg a biztosító.

12. A kárbejelentés és kárrendezés szabályai

A biztosító a közreműködő útján élőhangos, 0-24 órás telefonközpontot működtet a biztosítási események bejelentése érdekében. Az ingyenes gépjármű asszisztencia szolgáltatás a Drivello applikációban található segélykérő gomb nyomva tartásával vehető igénybe (telefonszám: +36-1 666-7669).

A kárbejelentés során a biztosított köteles megadni az alábbi adatokat:

- a biztosított neve és címe,
- az ingyenes gépjármű asszisztencia biztosítás szerződés azonosítója (kötvényszám amennyiben elérhető),

- a biztosított jármű rendszáma,
- a biztosított jármű gyártmánya, típusa,
- a biztosított elérhetősége (telefonszám stb.),
- a káresemény pontos helyszíne és szükség esetén a biztosított jármű tartózkodási helye.

A kárbejelentés során a biztosított köteles továbbá a biztosítási esemény jellemzőiről, a bekövetkezés körülményeiről a közreműködőt részletesen tájékoztatni.

A biztosítási esemény bejelentése esetén a közreműködő a szolgáltatási igénnyel fellépő biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a biztosított biztosítási fedezete fennáll, a biztosító a közreműködő útján megszervezi a biztosítási szolgáltatás nyújtását.

Az igénybe vehető szolgáltatásokról a közreműködő ad tájékoztatást a biztosítottnak. A szolgáltatás teljesítéséhez a biztosítottnak el kell fogadnia a javasolt szolgáltatások valamelyikét. Amennyiben a biztosított a bejelentés alkalmával még nem ismert körülmények miatt a későbbiekben további kapcsolódó szolgáltatást igényel, a közreműködő jóváhagyását ehhez is kérni kell. A biztosító nem téríti meg az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségét.

A segítségnyújtás megszervezésében a biztosított köteles a közreműködővel történt egyeztetésnek megfelelően eljárni (pl. a szállító járművet helyszínen megvárni).

A biztosító jogosult ellenőrizni a kárbejelentésben foglaltakat és a szolgáltatások igénybevételének indokoltságát, valamint az igénybevételéről kiállított bizonylatok (számla) valóságát.

A biztosító fizetési kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított bejelentési és felvilágosítási kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, vagy jelentős tényeket, adatokat, körülményeket elhallgat, illetőleg nem a valóságnak megfelelően ad elő, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

13. A biztosító teljesítése

Az előírt módon bejelentett biztosítási események kapcsán felmerült költségeket a biztosító a szolgáltatóval közvetlenül rendezi. Ha a szolgáltató a számlát a biztosítottnak adja át, és azt a biztosított teljesíti, akkor a biztosítottnak 5 munkanapon belül az eredeti számlát a biztosítóhoz el kell juttatnia a kárrendezéshez szükséges egyéb dokumentumokkal együtt a következő címre:

UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

Kárrendezés

1380 Budapest Pf. 1076.

A biztosító a szolgáltatásra való jogosultság esetén a szolgáltatásokat az igény elbírálásához, illetve a teljesítéshez szükséges összes irat beérkezése után, az utoljára beérkezett irat kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíti.

Kárrendezéshez szükséges dokumentumok

- forgalmi engedély,
- helyszíni hibaelhárítás esetén: számla, amely tartalmazza a helyszíni hibajavítás jellegét a forgalmi rendszám megjelölésével,
- szervizbe szállítás esetén: számla költségrészletezéssel, mely tartalmazza jármű forgalmi rend-

számát, valamint fuvarlevél (vagy megegyező dokumentum), amely tartalmazza a szállítás részleteit (lerobbanás helye, megtett km),

- tárolás esetén: számla, mely tartalmazza a tárolás helyét, időszakát dátummal, a tárolt jármű forgalmi rendszámát.

A felsorolt dokumentumokon kívül egyéb dokumentumok benyújtásával a biztosítottnak joga van a költségek igazolására a bizonyítás általános szabályai szerint annak érdekében, hogy követelését érvényesíthesse.

A kiállított számlának minden esetben a biztosított nevére kell szólnia, akkor is, ha a közreműködő részt vett a segítségnyújtás megszervezésében. **A biztosító nevére kiállított számlára nem teljesíthető kifizetés.**

14. Önrészesedés

A biztosító a szolgáltatásokat önrészesedés levonása nélkül téríti.

15. Mentesülés

A biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással a szerződő vagy a biztosított, vagy a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk okozta.

A magatartás minősítéséhez az eset összes körülményét egyedileg kell mérlegelni. Súlyosan gondatlannak minősülhet különösen:

- ha a járművet a vezetési képességet károsan befolyásoló szer hatása alatt, illetve alkoholos befolyásoltság állapotában (0,0 ezrelék véralkohol vagy 0,0 mg/l légalkoholszintet meghaladó ittas állapot) vezetik,
- ha a jármű vezetőjének nincs az adott járműre érvényes vezetői engedélye a biztosítási esemény bekövetkeztekor, kivéve, ha a gépjárművet az elmulasztott orvosi vizsgálat miatt lejárt vezetői engedéllyel vezették, de azt a káresemény időpontjától számított 30 napon belül változatlan feltételekkel meghosszabbították. Indokolt akadályoztatás (például személyi sérülés, kórházi ápolás stb.) esetén a 30 napos határidőt az akadály megszűnésétől kell számítani.

16. A szerződő speciális kötelezettségei

16.1. Közlési és változás-bejelentési kötelezettség

- Az alább felsorolt lényeges körülmények változását a szerződő 15 napon belül köteles a biztosítottnak írásban bejelenteni:
 - lakcím, levelezési cím megváltozása,
 - a jármű rendszámának megváltozása,
 - a jármű tulajdonosának, üzemben tartójának a megváltozása.
- A közlésre, illetve a változás bejelentésre irányuló kötelezettség megsértése esetében a biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a szerződő bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződés megkötésekor ismerte, vagy ismernie kellett, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.
- A közlésre és változás bejelentésre irányuló kötelezettség egyaránt terheli a szerződőt és a bizto-

sítottat, egyikük sem hivatkozhat olyan körülményre, amelyet bármelyikük elmulasztott a biztosítóval közölni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre vagy bejelentésre köteles lett volna.

- Ha a biztosító a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről vagy azok változásáról, és ezek a körülmények a biztosítási kockázat jelentős növekedését eredményezik, a tudomásszerzéstől számított 15 napon belül javaslatot tehet a szerződés módosítására, vagy a szerződést 30 napra írásban felmondhatja. Ha a szerződő a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra annak kézhezvételétől számított 15 napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat közlésétől számított 30. napon megszűnik, ha a biztosító erre a következményre a módosító javaslat megtételekor a szerződő figyelmét felhívta.

16.2. Kármegelőzés, kárenyhítés

A szerződő és a biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani. A szerződő, illetve a biztosított köteles a hatályos jogszabályokat, a biztonsági és üzemeltetési szabályokat, valamint a biztosító előírásait betartani. A biztosító jogosult a kármegelőzésre vonatkozó intézkedések végrehajtását ellenőrizni.

A kár bekövetkezése esetén szerződő, illetve a biztosított köteles a kár mértékének csökkentése érdekében szükséges, ésszerű intézkedéseket haladéktalanul megtenni.

17. A biztosítási szerződés megszűnésének esetei

17.1. Határozott időtartam eltelte

A szerződés megszűnik a kötvényen feltüntetett egyéves határozott tartam elteltével a kockázatviselés kezdetével megegyező hónapban és napon 0 órakor. Ha a kockázatviselés kezdetének napja február 29-re esik, akkor a szerződés megszűnésének napja március 1-je 0 óra.

17.2. Közös megegyezés

A felek a biztosítási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.

17.3. Érdekmúlás, lehetetlenülés

Ha a biztosítási érdek megszűnt, vagy a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált, a szerződés megszűnik az érdekmúlás, lehetetlenülés napján 24 órakor.

17.4. A biztosítási szerződés megszűnésének egyéb esetei

A szerződés megszűnik:

- a 4. pontban foglaltak szerint, ha a szerződő a szerződést a létrejöttétől számított 14 napon belül felmondja,
- a 16.1.d) pontban foglaltak szerint, ha a biztosító a biztosítási kockázat jelentős megnövekedése miatt felmondja a szerződést.

18. Szankciós klauzula

A biztosító nem nyújt fedezetet, nem teljesít kárkifizetést, valamint nem nyújt szolgáltatást, amennyiben ezen fedezet nyújtásával, illetve kár kifizetésével a biztosító sértené az Egyesült Nemzetek Szervezetének határozata szerinti bármely szankciót, rendelkezést vagy rendeletet, vagy az Európai Unió, Magyarország, az Egyesült Királyság, illetve

az Egyesült Államok kereskedelmi, pénzügyi embargóit vagy gazdasági szankcióit, törvényeit vagy rendeleteit (amennyiben ezek nem sértik a biztosítóra vonatkozó bármely szabályozást vagy adott nemzeti jogszabályt).

19. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények 5 év alatt évülnek el. Biztosítási szolgáltatás iránti igény esetén az elévülési időt a biztosítási esemény időpontjától kell számítani.

20. A személyes adatok kezelésére és a titokvédelemre vonatkozó tudnivalók

A biztosító ügyfelei személyes és biztosítási titoknak minősülő adataira vonatkozó adatkezelési szabályokat az Adatkezelési tájékoztató című dokumentum, valamint a Drivello alkalmazásra vonatkozó adatkezelési tájékoztató tartalmazza, melyek a www.union.hu/adatvedelem weboldalon is elérhetők.

A biztosítási titoknak minősülő adatokat jogosultak megismerni mindazon személyek vagy szervezetek, akikkel szemben a biztosítónak a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége a Bit. rendelkezései szerint nem áll fenn. Ezen szervezetek listáját az Adatkezelési tájékoztató 1. sz. Függeléké tartalmazza.

A biztosító az adatkezelések során adatfeldolgozókat, illetve kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatókat vesz igénybe erre irányuló szolgáltatási szerződések keretében. Az adatfeldolgozók és a viszontbiztosítók listája, valamint a mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztató az union.hu/adatvedelem weboldalon érhető el. Az Adatkezelési tájékoztató tartalma és az adatfeldolgozó partnerek, viszontbiztosítók listája a jogszabályi változások és a biztosító által kötött vagy a jövőben kötendő partneri szerződésektől függően változhat.

A biztosítónak bármikor jogában áll az Adatkezelési tájékoztatót egyoldalúan és külön értesítés nélkül módosítani. A mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztató jelen feltételek, és így a biztosítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

21. Vitás kérdések rendezése

A szerződőnek, a biztosítottnak és a biztosítónak mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a szerződés keretében vagy a szerződéssel kapcsolatban merül fel.

21.1. Panaszok bejelentésének módjai

A biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszokat az alábbi elérhetőségeken lehet bejelenteni:

Szóbeli panasz bejelentése

a) személyesen:

– a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében. A Központi Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1134 Budapest Váci út 33. (Dózsa György-Váci út sarok)

– vagy a fővároson kívül a területi értékesítési irodák irodavezetőinél. A területi értékesítési irodák elérhetősége megtalálható a biztosító honlapján (www.union.hu).

b) telefonon: A biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül minden munkanapon hívásfogadási időben a +36-1-486-4343-as telefonszámon.

Írásbeli panasz bejelentése:

a) személyesen vagy meghatalmazott által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;

b) postai úton: 1380 Budapest, Pf. 1076;

c) elektronikus levélben az

ugyfelszolgalat@union.hu e-mail címen

A Magyar Nemzeti Bank által panaszbejelentésre használt formanyomtatvány elérhető társaságunk honlapján, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyipanasz>

A biztosító elérhetőségeinek módosulását a honlapján teszi közzé.

Szóbeli panasz:

A biztosító a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a biztosító jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szerződő, illetve a biztosított a panasz kezelésével nem ért egyet, a biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a biztosító a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt, de legkésőbb 25 napon belül a panaszosnak megküldi. A biztosító a panaszra adott, indoklással ellátott választ a szóbeli panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

Írásbeli panasz:

A biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

21.2. Jogok érvényesítésének egyéb fórumai

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelté esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél:

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat az alábbi elérhetőségeken:

ügyfélszolgálati cím:

1122 Budapest, Krisztina krt. 6.,

levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank,

1534 Budapest BKKP Postafiók: 777;

telefon: +36-80-203-776;

web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem;

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu,

b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz esetén a Pénzügyi Békéltető Testület előtt kezdeményezhet eljárást:

ügyfélszolgálati cím:

1122 Budapest, Krisztina krt. 6.,

levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172;
telefon: +36-80-203-776;
e-mail: ugyfelszolgalat@mn.b.hu), vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
c) a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat az ügyfél, amennyiben a panaszára adott válasz az adatvédelmi rendelet (GDPR) alapján az érintettet megillető jogosultságok (tájékoztatáshoz, hozzáféréshez, helyesbítéshez, korlátozáshoz, adathordozhatósághoz, tiltakozáshoz, törléshez való jog) érvényesítésének korlátozásával vagy az érintetti joggyakorlásra irányuló igény elutasításával összefüggő. Ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a vonatkozó jogszabályokat, jogosult a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulni az adatvedelem@union.hu e-mail címen keresztül, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is tehet bejelentést:
cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.,
levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.,
telefon: +36 (1) 391-1400,
fax: +36 (1) 391-1410,
email: ugyfelszolgalat@naih.hu.

Fogyasztónak minősül az a természetes személy, aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte, valamint érintettként a személyiségi jogaival kapcsolatos igénye esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. Peres eljárás a 2016. évi CXXX. törvény (Polgári Perrendtartás) szerint illetékes bíróság előtt kezdeményezhető.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a biztosító úgy nyilatkozott, hogy a döntést kötelezőként nem ismeri el, illetve a döntés elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a biztosító alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az kettő millió forintot.

22. Egyebek

22.1. Biztosításközvetítőre vonatkozó rendelkezések

A biztosítás értékesítésében biztosításközvetítő nem vesz részt.

22.2. Adatfeldolgozókra vonatkozó tájékoztatás

A biztosító adatfeldolgozókat és egyben kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatókat vesz igénybe erre irányuló szolgáltatási szerződések keretében. A biztosító adatfeldolgozói a biztosítási tevékenységről szóló 2014. LXXXVIII. törvény 90. § (1) bekezdése alapján kiszervezett tevékenység keretében végezhetnek kárszakértői, illetve követeléskezelési tevékenységet, amelynek során a személyes adatokat a biztosító, mint adatkezelő megbízásából és utasításai szerint kezelik az adatvédelmi előírások betartása mellett. Az adatfeldolgozók és a viszontbiztosítók listája a www.union.hu/adatvedelem weboldalon érhető el.

22.3. A termék értékesítésének módja

A biztosító a termék értékesítése során nem nyújt a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerinti tanácsadást.

22.4. A fizetőképességgel és a pénzügyi helyzettel kapcsolatos jelentés közzététele

A biztosító a fizetőképességéről és a pénzügyi helyzetéről készült jelentést a törvényi rendelkezésnek megfelelő módon és időben honlapján (www.union.hu) teszi közzé.

22.5. Joghatóság, a szerződésre alkalmazandó jog

Jogvita esetén a magyar jog rendelkezései, elsősorban a Polgári Törvénykönyv, a Bit. és a vonatkozó hatályos magyar jogszabályok irányadók.

22.6. A biztosító főbb adatai

UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
székhely: 1082 Budapest, Baross u. 1.
cégjegyzékszám: 01-10-041566
postacím: 1380 Budapest, Pf. 1076.
telefon: +36-1-486-4343 (ügyfélszolgálat)
e-mail: info@union.hu
honlap: www.union.hu

22.7. A biztosító felügyeleti szerve

Magyar Nemzeti Bank
székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
ügyfélszolgálati cím:
1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levélcím: 1850 Budapest
központi telefonszám: +36-80-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@mn.b.hu
honlap: www.mnb.hu/web/felugyelet

UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.