

HIPER SAFETY CAR CSOPORTOS GÉPJÁRMŰASSZISZTENCIA BIZTOSÍTÁS - TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Üdvözljük a Hiper biztosítottak körében! Bár, a Hiper Safety Car (a továbbiakban: Biztosítás, Biztosítási szerződés) megalkotásakor törekedtünk az egyszerű, gyors és elérhető megoldásra, szeretnénk felhívni a figyelmét a részletekre is. Kérjük, olvassa el a Biztosításhoz kapcsolódó alábbi tájékoztatót, hogy mindig pontosan tudja mi a teendője és mik a lehetőségei. A biztosítási szolgáltatást **az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (1091 Budapest, Üllői út 1.; a továbbiakban: Biztosító) nyújtja.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

A gépjármű asszisztencia szolgáltatás akkor vehető igénybe, ha a jogszerűen és a jogszabályi, valamint műszaki, karbantartási előírások betartásával használt Biztosított Jármű az a)-d) pontokban felsorolt okok valamelyikének bekövetkezése miatt működésképtelenné, a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalmi használatra alkalmatlanná, vagy a Biztosított számára elérhetetlenné (lopás) válik, illetve megfelelően nem zárható.

- a) Üzemzavar:** A Biztosított Jármű bármely hirtelen fellépő, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást, a Biztosított Jármű megfelelő zárhatóságát befolyásoló meghibásodást (például: ablakemelő, zár meghibásodása), valamint a defektet is.
- b) Önhiba:** A biztosítási esemény a Biztosított magatartására vagy mulasztására visszavezethető okból következik be (például: lemerült akkumulátor; pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya; a jármű kulcsának a járműbe zárása; az üzemanyag kifogyása).
- c) Közlekedési baleset:** A biztosítási esemény váratlan, nem szándékosan előidézett forgalmi esemény bekövetkezésére vezethető vissza (például: ütközés, borulás, zuhanás, robbanás).
- d) Lopás, rongálás:** A biztosítási esemény a Biztosított Jármű ellopására, önkényes elvételére, elrablására, illetve harmadik személy által elkövetett rongálás miatt keletkezett sérülésére vezethető vissza.

SZOLGÁLTATÁSOK

Helyszíni javító küldése: Menetképtelenség esetén a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül – belföldön átlagosan 60 perc (kivételek Budapest forgalmi dugó vagy lezárás esetén), Európában átlagosan 2 óra – helyszíni szerelőt küld, aki megkísérel a nem garanciás jellegű meghibásodás helyszínén történő elhárítását (például: gumidefekt, akkumulátor probléma, stb.). A menetképtelenség tétel csak ideiglenes javításnak minősül, a tartós javítás nem a Biztosító kötelezettsége. A költségvállalás tartalmazza a kiszállási díjat, és a helyszíni javítás díját. Az esetlegesen beszerelt alkatrészek a Biztosított saját költségét képezik.

Szállítás autómotóval: A menetképtelen gépjárművet – ha a helyszínen nem javítható – a helyszínre küldött autómotó a legközelebbi szakszervizbe szállítja. A Szolgáltató megszervezi a Biztosított Jármű által vontatott, – szabványos, 50 mm átmérőjű vonófejjel felszerelt – lakókocsi vagy utánfutó ugyanazon szervizbe való elszállítását is. A költségvállalás tartalmazza a kiszállási és a kilométerdíjat.

Tárolás: Amennyiben a Biztosított Jármű szakszervizbe történő szállításig, de legalább nyolc órán át a szerviz hibájából várakozni kényszerül, és biztonságos tárolást igényel, a tárolást a Szolgáltató megszervezi. A költségvállalás tartalmazza a gépjármű tárolását legfeljebb három napig.

Kisegítő elutazás: A Biztosítottak eljuttatása a legközelebbi közlekedési csomópontig (buszállomás, vonatállomás).

Amennyiben a Biztosított Járművet ellopták, vagy a menetképtelenné vált gépjármű javítása a káresemény napján előre láthatólag nem fejeződik be, a Biztosított az alábbi szolgáltatások közül választhat (a szolgáltatások együttes igénybe vételére nincs lehetőség):

Kölcsön gépjármű: A Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül megszervezi a kölcsön gépjármű kiszállítását és használatba adását.

Továbbutaztatás szervezése busszal vagy vonattal: A Szolgáltató megszervezi a Biztosítottak hazautazását vagy az út folytatását vasúton vagy busszal. A költségvállalás tartalmazza a Biztosítottak vonaton (II. osztályon) vagy buszon történő utazásának költségeit, a hazautazás költségeinek értékében.

Szállás: A Szolgáltató megszervezi a szállást, a Biztosított Jármű javítását végző szervizhez közeli háromcsillagos szállodában, legfeljebb 3 éjszakára. (Ezen szolgáltatás lopás biztosítási esemény bekövetkezésekor nem vehető igénybe.)

Telefonon keresztüli segítségnyújtás és idegen nyelvű vésztolmácsolás: Amennyiben a Biztosított külföldön bajba kerül, és azonnali tolmácsolásra van szüksége, a Szolgáltatón keresztül telefonos tolmácsolást és segítségnyújtást vehet igénybe. A költségvállalás tartalmazza a telefonos tolmácsolás és segítségnyújtás költségeit.

Üzenetközvetítés: A Biztosított kérésére amennyiben az adott helyzet azt indokolja, a Szolgáltató üzenetközvetítést vállal a Biztosított és egy pontosan megnevezett (név, telefonszám) személy között.

Útvonal és utazási tanácsadás: Szükség esetén a Szolgáltató útvonal tervezési segítséget nyújt a Biztosított részére.

A szolgáltatások a helyi feltételeknek megfelelően nyújtandók, figyelembe véve az egyes országokban felmerülő korlátozásokat, különösen a szállodák és a kölcsöngépjármű tekintetében.

A biztosítás az alábbi táblázat szerinti igénybe vehető szolgáltatásokat, azok elérhetőségét és - amennyiben van - a kapcsolódó limiteket tartalmazza. A Biztosító térítésének felső határa limitált, évente 1 alkalommal, a táblázatban megadott limitösszegekig terjed.

	Szolgáltatási elemek és limitek	
	Belföld	Külföld
24 órás telefonos segítségnyújtás és idegen-nyelvű vésztolmácsolás	✓	✓
Útvonal és utazási tanácsadás	✓	✓
Üzenetközvetítés	✓	✓
Helyszíni javítás költsége*	27 000 HUF	200 EUR
Szállítás autómentővel, tárolás	75 000 HUF	250 EUR
Kisegítő elutazás + továbbutaztatás szervezése busszal vagy vonattal**	30 000 HUF	200 EUR
Szállás**	10 000 HUF/éj, max. 3 éj	150 EUR/éj, max. 3 éj
Autókulcs elvesztés, zár kinyitás, javítás	20 000 HUF	150 EUR
Kölcsön gépjármű**	14 500 HUF /nap, max. 3 nap	150 EUR /nap, max. 3 nap

* helyszíni javító küldése belföldön 60 perc, külföldön 2 óra, amelyek átlagos kiérkezési időt jelentenek

** egy káreseménnyel összefüggésben csak egy szolgáltatás vehető igénybe

BIZTOSÍTOTTAK

- A gépjármű forgalmi engedély szerinti természetes személy tulajdonosa, vagy a forgalmi engedélybe bejegyzett természetes személy üzemben tartója, aki e-mail címmel, Tesco Club Card-dal rendelkezik és Csatlakozási Nyilatkozattal csatlakozott a Biztosításhoz;
- a Biztosított Jármű vezetője, aki a forgalmi engedély szerinti tulajdonos vagy a forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartó tudtával, engedélyével használja a Biztosított Járművet; valamint
- a Biztosított Jármű utasai a hivatalosan engedélyezett és a gyártó által előírt létszámig.

BIZTOSÍTOTT JÁRMŰ

A csatlakozási nyilatkozaton megjelölt, érvényes hatósági jelzésekkel és dokumentumokkal ellátott személygépjármű, 3,5 tonnát meg nem haladó megengedett össztömegű tehergépjármű vagy motorkerékpár.

BIZTOSÍTÁSI DÍJ

A biztosítási díj a Biztosító kockázatviselésének ellenértéke, amelynek megfizetését a Szerződő vállalta a Biztosító felé. A Szerződő az általa megfizetett biztosítási díj Biztosítottra jutó részét áthárítja a Csatlakozási Nyilatkozatot tevő Biztosítottra. A Szerződő nem köteles a Biztosítottra jutó biztosítási díjat a Biztosítónak megfizetni, ha a Biztosított az áthárított biztosítási díjat a Szerződőnek nem fizette meg.

A folytatólagos díjak az adott díjfizetési időszak első napján válnak esedékessé, és az esedékesség napjától a következő esedékesség napját megelőző napig tartó díjfizetési időszakra vonatkoznak. Díjfizetés módja: hitel /bank kártyáról rendszeresen megbízással.

KOCKÁZATVISELÉS MEGSZŰNÉSE

A Biztosító kockázatviselése megszűnik

- a csoportos biztosítási szerződés megszűnésével, a szerződés megszűnésének napján 24 órakor, melyről a Szerződő küld értesítést a csatlakozási nyilatkozatot tevő Biztosítottnak;
- ha a Biztosított a rá áthárított biztosítási díjat a Szerződőnek nem fizeti meg, az esedékesség napján 0 órakor, kivéve, ha a Szerződő a Biztosítottra jutó díjat az esedékességtől számított 60 napon belül a Biztosítónak megfizeti;

3. a biztosítási időszak utolsó napján 24 órákor, ha a csatlakozási nyilatkozatot tevő Biztosított a Szerződő info@hiperbiztositas.hu e-mail címére küldött nyilatkozatával a csoporttagságról legkésőbb a biztosítási időszak végét megelőző 30. napig lemond;
4. a Biztosított Járműre vonatkozó biztosítási érdek megszűnésével, a megszűnés hónapjának utolsó napján 24 órákor.

Internetes illetőleg telefonos csatlakozás esetén a csatlakozási nyilatkozatot tevő Biztosított a csoporttagságról a csatlakozás napjától számított 14 napon belül jogosult lemondani a Szerződő info@hiperbiztositas.hu e-mail címére küldött nyilatkozatával. A csoporttagság a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A Szerződő köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 napon belül a Biztosított részére visszatéríteni.

A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

Biztosítási esemény bejelentéséhez a Biztosított a Szolgáltató 24 órás telefonos ügyfélszolgálatát hívhatja, a **+36 1 249-0735** -ös 24 órás élőhangos telefonszámon. A Biztosító nem téríti meg az előzetes bejelentés és jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások költségét. A bejelentéskor a következő adatokat szükséges megadni:

- Biztosított nevét
- a Biztosítás azonosítóját,
- a meghibásodott Biztosított Jármű rendszámát,
- a Biztosított Jármű kategóriáját
- a Biztosított elérhetőségét (telefonszám, stb.),
- tájékoztatást a káresemény körülményeiről
- a káresemény pontos helyszínét és szükség esetén a Biztosított Jármű, illetve személy(ek) tartózkodási helyét,
- személyekhez kötődő szolgáltatás (utazás, szállás) igénylése esetén az érintett Biztosítottak adatait.

KIZÁRÁSOK

A biztosítási fedezet nem terjed ki az alábbiakra:

1. autóversenyben való részvételre, arra való felkészülésre, edzésre;
2. a Biztosított Jármű közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom elől lezárt közúton bekövetkező balesetére vagy menetképtelenné válására;
3. a Biztosított Jármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségekre;
4. az üzemanyagköltségre;
5. az alkatrész költségre;
6. a poggyász szállítási vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók együtt a biztosított személyekkel;
7. a Biztosított Járműben utazó autóstopposokra és azok igényeire;
8. az egyéb biztosítás alapján (például casco, kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás, egyéb felelősségbiztosítás) megtérülő károkra;
9. a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül igénybe vett szolgáltatásokra;
10. a kárral összefüggésben kiszabott bírságokra, büntetésekre, az ezekkel kapcsolatos költségekre, és az egyéb következményi károkra;
11. a gépjárműben és a lakókocsiban, utánfutóban szállított javak (csónak, motorbicikli, kerékpár, egyéb sport- vagy kempingfelszerelés, állat, gyorsan romló dolog, bútor, építőanyag, stb.) pótlási, javítási költségeire;
12. a biztosítási események bármelyike által okozott, a Biztosított Járműben szállított javakban bekövetkező kár vagy jövedelem kiesésre, továbbá a szállítmány továbbszállításával és/vagy őrzésével összefüggő költségekre;
13. a felkelés, zavargás, tüntetés, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károkra;
14. a magyarországi és külföldi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károkra;
15. maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlenül vagy közvetve okozott balesetekre.

MENTESÜLÉSEK

I. *Mentesül a Biztosító a vállalt kockázatok körébe tartozó károk megtérítése alól, amennyiben bizonyítja, hogy azt a Biztosított vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozója jogellenesen és szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.*

1. Szándékos károkozásnak tekinthető az esemény különösen, ha az szándékos bűncselekmény, vagy annak kísérlete során keletkezett.
2. A jelen szabályzat alapján súlyosan gondatlanul okozottnak minősül különösen, ha:
 - a) a Biztosított Járművet a Biztosított, vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozója az adott kategóriára érvényes gépjárművezetői engedély nélkül, elmulasztott orvosi vizsgálat miatt lejárt gépjárművezetői engedéllyel, 0,5 ezreléket elérő alkoholos, illetve

- 0,25 mg/l értéket elérő légalkohol szint vagy kábítószeres befolyásoltság állapotában vezette;**
- b) a gépjárművet a forgalmi engedélyben meghatározott értékhez képest túlterhelték, vagy üzemeltetését, vontatását szakszerűtlenül végezték,**
 - c) ha a Biztosított Jármű a káresemény időpontjában súlyosan elhanyagolt, a gépjármű műszaki vizsga előírásainak nem megfelelő állapotban volt;**
 - d) a tűzrendészeti előírásokat súlyosan megsértették;**
 - e) a tűz- és robbanás kár a hatósági engedély nélkül átalakított járműben az átalakítással okozati összefüggésben keletkezett.**
3. **Súlyosan gondatlanul okozottnak tekinthetők a 2. pontban említett esetek akkor is, ha azokról az ott felsorolt személy nem tudott, de kellő körültekintéssel tudnia kellett volna.**

PANASZKEZELÉS

Általános rendelkezések

A biztosító biztosítja, hogy a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

A Panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez kapcsolódó nyomtatványok az alábbi oldalon találhatóak: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok>.

Panasz az alábbi elérhetőségeken tehető

Személyesen: valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Budapesti Ügyfélszolgálati Iroda, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében.

Telefonon: a (+36-1) 477-4800 telefonszámon.

Az irodák címe és nyitvatartási ideje, valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje az alábbi oldalon található:

<https://www.alfa.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html>.

Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

Telefaxon: (+36-1) 476-5791

Elektronikus úton: a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> oldalon elhelyezett online panaszbejelentőn

E-mail címen: panasz@aalfa.hu e-mail címen

Adatkezelési ügyekben:

Elektronikus úton: a <https://www.alfa.hu/adatvedelem> oldalon

E-mail címen: adatvedelem@alfa.hu e-mail címen

Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben személyesen fogadják az ügyfelek panaszait.

A biztosító az ügyfél telefonon történő panaszbejelentése esetében az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosítására törekszik. Ennek keretében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a biztosítótól elvárható.

Írásbeli panasz személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton tehető.

Jogorvoslati fórumok

Általános rendelkezések

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Az ügyfél a biztosítási jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény – fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, az ügyfél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Elérhetőségek:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank
1525 Budapest, Pf. 172
Telefon: (+36-80) 203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Amennyiben az ügyfél kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Magyar Nemzeti Bank

Székhely: Magyar Nemzeti Bank
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefon: (+36-80) 203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező ügyfelek és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online létrejött biztosítási jogviszonyokkal összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére szolgáló platform. Az ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásen kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.

Nyomtatvány igénylése

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány a biztosító alábbi elérhetőségein igényelhető:

Telefonon: (+36-1) 477-4800
Postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22
E-mailen: panasz@alfa.hu

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen küldi ki – az ügyfél kérésének megfelelően – e-mailen vagy postai úton, valamint elérhetővé teszi az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben és a www.alfa.hu oldalon is:

<https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentés.html#nyomtatványok>.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.

A biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, illetve ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés biztosító általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Elérhetőségek:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: (+36-1) 391-1400

E-mail cím: uqyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: www.naih.hu

Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.