

TÁJÉKOZTATÓ AZ ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT UTAS ÉS POGGYÁSBIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSEKHEZ

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:82. §-ban foglaltak alapján, 2001.évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker. tv) alapján és a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény 3. §-ban (a továbbiakban: távértékesítési törvény) foglaltak alapján az elektronikus úton történő szerződéskötések esetében az elektronikus utat biztosító fél (a továbbiakban: Biztosító) köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet az alábbiakról tájékoztatni. A Biztosító által értékesített biztosítási termékekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi törvény vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

Szolgáltató adatai:

A biztosítási fedezetet a MAPFRE Asistencia S.A. a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság által 01 17 000339 cégjegyzékszámon nyilvántartott **Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepén** (1146 Budapest, Hermina út 17.; Telefon: (06 1) 461 0623; Fax: (06 1) 461 0624; E-mail cím: info.hu@mapfre.com; Fő tevékenységi kör: nem-életbiztosítás; Felügyelő hatóság: Magyar Nemzeti Bank) keresztül nyújtja.

1. A szolgáltatás

- 1.1. Az utas és poggyászbiztosítási szerződés tárgyának lényeges jellemzőit, a szolgáltatáshoz kapcsolódó fizetési kötelezettségeket valamint a fizetés és teljesítés feltételeit a biztosítási szerződési feltételek tartalmazzák;
- 1.2. A biztosítási díjon kívül az Ügyfelet egyéb fizetési kötelezettség (ideértve az adókat) nem terheli;
- 1.3. Az elektronikus úton történő szerződéskötésnek az Ügyfelet terhelő többletköltsége nincs.

2. A szerződés

- 2.1. Az Ügyfél az elektronikus úton történő szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát mindaddig nem tudja megtenni, amíg a kötelező tájékoztatásra vonatkozó dokumentumokat tartalmazó fájlok, hivatkozások elolvasását vissza nem igazolta (check-box);
- 2.2. A megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amelyet a biztosító azonosító jellel lát el. A szerződést a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényben (továbbiakban: Bit.) foglaltak szerint megőrzi, így az a szerződéskötést követően is hozzáférhető az arra jogosultak számára;
- 2.3. A szerződés kizárólag magyar nyelven köthető meg. A szerződés hatálya alatt az Ügyféllel való kapcsolattartás valamint az előzetes tájékoztatás magyar nyelven történik.
- 2.4. Az Ügyfél az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat az ajánlat elküldését megelőzően jogosult és köteles azonosítani és kijavítani, a megadott adatok valóságaért az Ügyfél felelős;
- 2.5. A szerződés legrövidebb időtartama 1 nap;
- 2.6. A szerződés lejáratá előtti egyoldalú megszüntetésének lehetőségét és következményeit, a feleket a szerződés létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget a biztosítási szerződési feltételek tartalmazzák;
- 2.7. A szerződésre a magyar jog alkalmazandó;
- 2.8. Az elektronikus felület működtetése során az Ügyfélnek okozott a Szolgáltatónak felróható kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért a Szolgáltató köteles helytállni.

3. Ügyfél felmondási joga

- 3.1. A fogyasztó/Ügyfél – az a természetes személy, akinek a részére önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat (ajánlati felhívás) címzettje – a szerződést a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja az alábbi eltérésekkel.
- 3.2. Nem illeti meg az Ügyfelet a felmondási jog:
 - az utazási és poggyászbiztosítások, vonatkozásában, amennyiben ezek időtartama nem haladja meg az egy hónapot;

- a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez az Ügyfél kifejezett kérése alapján történt.
- 3.3. A felmondási jog különleges esetei:
- Ha az Ügyfél a távértékesítési törvényben meghatározott tájékoztatást (a továbbiakban: tájékoztatás) a szerződéskötést követően kapja kézhez, felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap elteltéig gyakorolhatja, de legfeljebb a kézhezvételtől számított egy évig, mint jogvesztő határidőig.
 - Ha a Szolgáltató az Ügyfél részére semmilyen tájékoztatást nem nyújtott, az Ügyfél a felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja;
 - Ha a Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő tartalmú, az Ügyfél a felmondási jogát a megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított három hónapos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja;
- 3.4. A Szolgáltató a felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekinti, ha az Ügyfél erre vonatkozó nyilatkozatát a fent meghatározott határidők lejárata előtt a biztosító levelezési címére (1146 Budapest, Hermina út 17.) postára adja, vagy e-mailben az info.hu@mapfre.com címre megküldi.
- 3.5. **A felmondásra nyitva álló határidő lejárta előtt a szerződés teljesítése csak az Ügyfél kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a biztosítási esemény bejelentése a szerződés teljesítésére vonatkozó kifejezett hozzájárulásnak minősül.**
- 3.6. Amennyiben az Ügyfél a felmondási jogát gyakorolta, a Szolgáltató kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. Az Ügyfél által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért - a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan - arányosan járó összeget. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye. A Szolgáltató csak abban az esetben jogosult az imént részletezett összeg követelésére, ha igazolja, hogy az Ügyfél részére a törvény szerinti tájékoztatást megadta.
- 3.7. Abban az esetben, ha a felmondásra nyitva álló határidő meghosszabbodott, a Szolgáltató a meghosszabbítás időtartama alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.
- 3.8. Amennyiben a Szolgáltató a teljesítést a felmondási határidő lejárta előtt az Ügyfél előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, az Ügyféllel szemben a 3.6. pont szerinti összeg követelésére sem jogosult.
- 3.9. A Szolgáltató köteles az Ügyfél által fizetett pénzüsszeget - a 3.6. pontban meghatározott összeg kivételével - a felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- 3.10. Az Ügyfél köteles a Szolgáltató által kifizetett pénzüsszeget vagy átadott dolgot a felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni, illetve visszaadni.

4. Panaszkezelés

4.1. A biztosítási szerződéssel kapcsolatban felmerülő panaszok kezelésével a Biztosító Titkársága foglalkozik.

1146 Budapest, Hermina út 17.

Telefon: (06 1) 461 0623

Fax: (06 1) 461 0624

Személyesen panasz tehető a 1146 Budapest, Hermina út 17. szám alatt hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között.

Szóbeli panasz tehető a Biztosító 061 **297 1846** telefonszámán, hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között. A fenti telefonszámon bejelentett panaszokat a Biztosító rögzíti.

Írásbeli panasz tehető az alábbi módon:

1. Postai úton a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe 1146 Budapest, Hermina út 17. címen,

2. e-mailben az info.hu@mapfre.com e-mail címen,

3. faxon: a (06 1) 461 0624 faxszámon.

Fenti telefon- email és fax elérhetőségeken keresztül lehetőség van a személyes panasz ügyintézés céljából időpont előzetes foglalásra. A biztosító az időpontot legfeljebb 5 munkanapon belüli időpontra köteles visszaigazolni.

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

4.2. A Biztosítottnak a fentebb előadottakon túl lehetősége van továbbá arra, hogy a Magyar Nemzeti Banknál (továbbiakban: Felügyelet)

4.3.

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

központi levelezési címe: Budapest, BKKP Pf. 777.,

központi telefonszáma : (36-1) 489-9100;

ügyfélszolgálati telefonszáma: 06-80-203-776;

központi fax száma: (36-1) 489-9102;

e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezzen, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz forduljon, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.) eljárását kezdeményezze.

A Testület eljárása megindításának feltétele, hogy az Ügyfél a biztosítótársasággal közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A Pénzügyi Békéltető Testület működésével kapcsolatos egyéb lényeges információk (így a Testület eljárási szabályzata) a www.mnb.hu/bekeltetes honlapon megtalálhatóak

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül I – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljáráson kívül –közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

4.4. Az Ügyfél a biztosítási szerződésből eredő igényeit a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírói úton is érvényesítheti. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak.

4.5. Az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései és a hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

4.6. A szerződéssel kapcsolatban garanciaalap nem áll rendelkezésre.