

Távértékesítési tájékoztató

az UNIQA Biztosító Zrt.-vel távértékesítés keretében kötött biztosítási szerződésekhez

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatót („**Távértékesítési Tájékoztató**”) és a biztosítási szerződésre vonatkozó Biztosítási Feltételeket. Kifejezetten felhívjuk szíves figyelmét, hogy jelen Távértékesítési Tájékoztató nem teljes körű, az UNIQA Biztosító Zrt. szolgáltatására vonatkozó szerződési feltételeket a Biztosítási Feltételek tartalmazzák.

1. SZOLGÁLTATÓ

Név: UNIQA Biztosító Zrt. („**Biztosító**”)
Székhely és levelezési cím: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.
Telefon: +36 1 544-5555
Cégjegyzékszám: 01-10-041515,
Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Fő tevékenységi kör: Nem életbiztosítás

2. FELÜGYELETI SZERV

Név: Magyar Nemzeti Bank („**MNB**”)
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
Internetes elérhetőség: www.mnb.hu
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Ügyfélszolgálati telefonszám: 36-80-203-776

3. SZOLGÁLTATÁS

A szerződés létrejöttével a Biztosító biztosítási szolgáltatást nyújt a fogyasztó („**Fogyasztó**”) részére. A Távértékesítési Tájékoztató alkalmazásában Fogyasztó 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 szerződésre a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a távértékesítés tekintetében a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

A szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket, így többek között

- a szerződés tárgyának lényeges jellemzőit,
- az ellenszolgáltatással kapcsolatos információkat, – beleértve a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettségeket is,
- az ellenszolgáltatásán kívül esetleges felmerülő Fogyasztót terhelő egyéb fizetési kötelezettségeket,
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközök esetleges különleges kockázatait,
- a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásait,
- a fizetés és teljesítés feltételeit a vonatkozó Biztosítási Feltételek, és a fenti jogszabályok tartalmazzák.

A távközlő eszköz használatával kapcsolatban a Biztosító a Fogyasztóval szemben többletköltséget nem érvényesít.

4. SZERZŐDÉS

4.1. Elállási (felmondási) jog

A **Fogyasztó** – az alábbiakban meghatározott kivételekkel – a **szerződést a szerződéskötés napjától számított 14 (tizennégy) napon belül indoklás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja**.

Nem illeti meg a Fogyasztót elállási (felmondási) jog, együttesen „**Felmondási jog**”):

- az utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid időtartamú biztosítások vonatkozásában, amennyiben ezek időtartama nem haladja meg az egy hónapot;

- a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a Fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

A Felmondási jog különleges esetei:

- Ha a Fogyasztó a Távértékesítési Tájékoztatót a szerződéskötést követően kapja kézhez, Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a Távértékesítési Tájékoztató kézhezvételétől számított tizennegyedik nap elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a Biztosító a Fogyasztó részére semmilyen tájékoztatást nem nyújtott, a Fogyasztó a Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a távértékesítési törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a Biztosító által nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő tartalmú, a Fogyasztó a Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a távértékesítési törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a Fogyasztó a távértékesítési törvényben meghatározott Felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást nem kapott, Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a távértékesítési törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

A Biztosító a Felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekinti, ha a Fogyasztó erre vonatkozó nyilatkozatát postára adja vagy **igazolható módon** a Biztosító levelezési címére (UNIQA Biztosító Zrt., 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.) **postára adja**, vagy **telefax** útján a +361/238-6060 számra megküldi.

A Felmondásra nyitva álló határidő lejártá előtt a szerződés teljesítése csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a biztosítási esemény bejelentése a szerződés teljesítésére vonatkozó kifejezett hozzájárulásának minősül.

- Ha a Fogyasztó a Felmondási jogát gyakorolta, a Biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A Fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért – a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottn – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye. A Biztosító csak abban az esetben jogosult ezen összeg követelésére, ha igazolja, hogy a Fogyasztó részére a távértékesítési törvényben meghatározott Felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást megadta.
- Ha a Felmondásra nyitva álló határidő a fenti bekezdések alapján meghosszabbodott, a Biztosító a meghosszabbítás időtartama alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.
- Ha a Biztosító a teljesítést a Felmondási határidő lejártá előtt a Fogyasztó előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, a Fogyasztóval szemben a fenti szolgáltatás ellenértékének követelésére sem jogosult.
- A Biztosító köteles a Fogyasztó által fizetett pénzüsszeget – az fenti szolgáltatás ellenértékének összegének kivételével – a Felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- A Fogyasztó köteles a Biztosító által kifizetett pénzüsszeget a Felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

4.2. A szerződés legrövidebb időtartama: ezen információt a Biztosítási Feltételek tartalmazzák.

4.3. Egyoldalú megszüntetés: A szerződés lejáratá előtti egyoldalú megszüntetésének lehetősége és következményeire vonatkozó információt a Biztosítási Feltételek és a vonatkozó jogszabályok tartalmazzák.

4.4. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség: A feleket a szerződés létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettségre a magyar jog alkalmazandó, az előzetes tájékoztatás magyar nyelven történik.

4.5. Jogválasztás: A szerződés csak magyar nyelven köthető meg és a szerződésre a magyar jog alkalmazandó. A szerződés hatálya alatt az ügyféllel való kapcsolattartás magyar nyelven történik.

4.6. Biztosítóra irányadó kódex: A Magyar Biztosítók Szövetsége által megalkotott Etikai- és Versenykódex rendelkezései a MABISZ tagbiztosítói – így Biztosító számára is – kötelező érvényűek. Az Etikai- és Versenykódex elektronikus elérhetősége: <http://www.mabisz.hu/hu/a-szovetseg/etikai-kodex.html>

4.7. Garanciaalap: Garanciaalap (Kártalanítási Számla), valamint Kártalanítási Alap csak kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel kapcsolatban áll rendelkezésre.

4.8. Jogvita: A szerződésből eredő jogvitákban a magyar Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság jár el. Jogvita esetén alkalmazandó eljárás:

4.9. Panaszkezelés

4.9.1. Panaszok bejelentése

A Fogyasztó (ügyfél) a Biztosító tevékenységével, szolgáltatásával, termékével összefüggő panaszát **szóban** (személyesen, telefonon) vagy **írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) terjesztheti elő az alábbiak szerint:

- személyesen írásban vagy szóban** a biztosító akadálymentesített Ügyfélszolgálatán (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.) ügyfélfogadási időben munkanapokon hétfőtől szerdáig 8–17 óráig, csütörtökönként hosszított nyitva tartással 8–20 óráig, péntekenként 8–16 óráig,
- elektronikus úton** (a panasziroda@uniqa.hu e-mail címen),
- telefonon** (a biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámokon: +36 1 544-5555) munkanapokon hétfőtől szerdáig 8–17 óráig csütörtökönként hosszított nyitva tartással 8–20 óráig, péntekenként 8–16 óráig,
- levélben** (az alábbi címen: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.). A panaszbeadványokon címettként kérjük feltüntetni a **Panaszkezelés** megnevezést is. A **panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat]** a www.uniqa.hu honlapunkon **nyújtunk tájékoztatást**, valamint a szabályzat szövege megtalálható a biztosító székhelyén működő Ügyfélszolgálaton is. Amennyiben az eljáró biztosításközvetítő függő biztosításközvetítő többes ügynök, vagy független biztosításközvetítő alkusz, úgy ezek magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó esetleges panaszát a biztosításközvetítőnél terjesztheti elő.

4.9.2. Jogorvoslati fórumok

A) Fogyasztónak minősülő Ügyfél

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő Ügyfél** alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben a panasz a biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos az Ügyfél:

- a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (továbbiakban: PBT, székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, internetes elérhetőség: www.mnb.hu/bekeltetes, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) vagy
- Amennyiben az elutasított panasz Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB tv.) meghatározott **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására** (a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztá-

sára) irányul, úgy az Ügyfél az **MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, internetes elérhetőség: www.mnb.hu/fogyasztovedelem, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) **fogyasztóvédelmi eljárását** kezdeményezheti

c) a Polgári Perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A PBT és az MNB eljárás megindításának egyaránt feltétele az, hogy az Ügyfél a(z) MNB tv. rendelkezései értelmében fogyasztónak minősüljön, továbbá a jogorvoslat kezdeményezését megelőzően a biztosítónál közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Az MNB tv. alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A panaszkezelés szempontjából **nem minősül fogyasztónak** pl. a gazdasági társaság, a szövetkezet, a társasház, az ügyvédi iroda, vagy bármely más jogi személyiséggel rendelkező szervezet, továbbá a biztosításközvetítő, illetve a biztosító vagy biztosításközvetítő alkalmazásában álló/képviselőként eljáró személy.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti a Biztosítótól. A nyomtatványt a Biztosító igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton haladéktalanul megküldeni köteles. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

Online vitarendezési platform

Amennyiben az Ügyfél az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkezik és az 524/2013/EU rendelet (továbbiakban: Rendelet) 4. cikk (1) bekezdés a) pontja értelmében fogyasztónak minősül, a biztosítóval **elektronikus úton megkötött** biztosítási szerződéssel összefüggésben felmerülő pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli, a **Pénzügyi Békéltető Testület** közreműködésével történő rendezését az Európai Bizottság által létrehozott **online vitarendezési platformon** (<http://ec.europa.eu/odr>) keresztül **is kezdeményezheti**.

Az online vitarendezési platform az online vitarendezési eljárás lefolytatása céljából igénybe vehető olyan interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén, így magyarul is. A honlap működésével kapcsolatos felhasználói útmutató a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/> oldalon található.

A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel.

Fogyasztónak minősül a Rendelet értelmében „bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el.”

Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület (H-1525 Budapest, Pf.:172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, internetes oldal: www.mnb.hu/bekeltetes) **jogosult**, amely a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, szakmailag független testület.

A Biztosító online vitarendezés érdekében – kizárólag e célból – használt e-mail címe, amelyet az online vitarendezési platformon meg kell adni: onlinevitarendezes@uniqa.hu

B) Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél

Amennyiben az Ügyfél az MNB tv. rendelkezései értelmében nem minősül fogyasztónak, a biztosító panaszt elutasító döntésével szemben a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bíróságnál kezdeményezhet polgári peres eljárást**.

4.10. További tájékoztatás: A megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amelyet a Biztosító egyedi azonosító jellel lát el. A szerződést a Biztosító Bit.-ben és az adatvédelemre vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint kezeli és tárolja.

Amennyiben a biztosítási szerződésével kapcsolatban bármilyen legelő kérdése van, központi ügyfélszolgálatunk munkatársai a 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70–74. szám alatt személyesen, illetve a +36 1 544-5555 telefonszámokon készséggel állnak rendelkezésére.

Köszönjük, hogy Társaságunkat tisztelte meg bizalmával!

UNIQA Biztosító Zrt.