

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 1/20/30/70 544-5555

Fax: +36 1/ 238 6060

E-mail cím: info@uniqa.hu

Cégjegyzékszám: 01-10-041515,

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Fő tevékenységi kör: Nem életbiztosítás

### 2. FELÜGYELETI SZERV

Név: Magyar Nemzeti Bank („**MNB**”)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levél cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Internetes elérhetőség: www.mnb.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.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 biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt, 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 ellenszolgáltatáson kívül esetlegesen 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 indokolás 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 semmiféle 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 tartalomú, a Fogyasztó a Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a távértékesítési törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennegyedik nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított három hónapos 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 a jelen 4.1. pontban rögzített határidőkön belül postára adja a Biztosító levelezési címére (UNIQA Biztosító Zrt., 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70–74.), vagy telefax útján a +36 1/238-6060 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 viszonyítottan – 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 „Felmondási jog különös esetei” alcím alatti esetek 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 lejártá 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/aszovetseg/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:

a) **személyesen írásban vagy szóban** a biztosító akadálymentesített Ügyfélszolgálatán (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74., nyitvatartási idő: Biztosító honlapján a Személyes Ügyfélszolgálat fül alatti időpontokban: (<https://www.uniqa.hu/kapcsolat>),

b) **elektronikus úton** (a panasziroda@uniqa.hu e-mail címen),

c) **telefonon** (a biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámokon: +36 1/20/30/70/ 544-5555, 1418-as rövidszám, a Biztosító honlapján a Telefonos Ügyfélszolgálat fül alatti időpontokban <https://www.uniqa.hu/kapcsolat>),

d) **telefax útján** (az alábbi telefax számon: +36 1/238-6060),

e) **levélben** (az alábbi címen: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.). A panaszbeadványokon címzettként kérjük feltüntetni a **Panaszkezelés** megnevezést is. A **panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat]** a <https://www.uniqa.hu/panaszbejelentes> 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 alkuusz, 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) a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (továbbiakban: PBT, székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes), e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) vagy

b) 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 mulasztására) irányul, úgy az Ügyfél az **MNB Ügyfélszolgálatának** (székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem), e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), fax: +36 (1) 429 8000) **fogyasztóvédelmi eljárását** kezdeményezheti

c) a Polgári Perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

**A PBT és az MNB előtti 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/képviselőjében eljáró személy.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen Távértékesítési Tájékoztató 4.9.1. a)–c) és e) pontjaiban meghatározott módok valamelyikén kéri a Biztosítótól az MNB, valamint a PBT eljárásának megindításához szükséges formanyomtatványokat, a Biztosító e-mailen vagy postai úton költségmentesen eljuttatja részére. A formanyomtatványok letölthetőek továbbá a Biztosító honlapjáról <http://www.uniqa.hu/panaszbejelentes>, valamint az MNB honlapjáról a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatványok>, illetve a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatványok/kerelem-nyomtatvány> menüpontokból. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi 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** ([https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home\\_chooseLanguage](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home_chooseLanguage)) 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** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes), e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) **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](mailto: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 jellegű kérdése van, központi ügyfélszolgálatunk munkatársai a 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70–74. szám alatt személyesen, illetve a +36 1/20/30/70 544-5555 telefonszámokon, valamint a 1418-as rövidszámon készséggel állnak rendelkezésére.

Köszönjük, hogy Társaságunkat tisztelte meg bizalmával!

UNIQA Biztosító Zrt.