

TESCO SAFETY CAR CSOPORTOS GÉPJÁRMŰASSZISZTENCIA BIZTOSÍTÁS - TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Üdvözljük a Tesco biztosítottak körében! Bár, a Tesco 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 **Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.** (1091 Budapest, Üllői út 1.; a továbbiakban: Biztosító) az **Europe Assistance Magyarország Kft**-vel (1134 Budapest, Dévai u. 26., a továbbiakban: Szolgáltató) együttműködve nyújtja, Ön a Biztosítás igénylését követően bekövetkezett biztosítási esemény esetén közvetlenül a Szolgáltatóhoz fordulhat.

1. 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 (kivételesen Budapesten forgalmi dugó vagy lezárás esetén), Európában átlagosan 2 óra – helyszíni szerelőt küld, aki megkísérli a nem garanciás jellegű meghibásodás helyszínen történő elhárítását (például: gumidefekt, akkumulátor probléma, stb.). A menetképtelenség tétele 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 autómentővel: A menetképtelen gépjárművet – ha a helyszínen nem javítható – a helyszínre küldött autómentő 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 bekövetkezésékor 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 nyújthatók, 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 résztolmácsolás	✓	✓
Útvonal és utazási tanácsadás	✓	✓
Üzenetközvetítés	✓	✓
Helyszíni javítás költsége*	20 000 HUF	200 EUR
Szállítás autómentővel, tárolás	50 000 HUF	200 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 aláíró 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.

Éves díj havi díjfizetési gyakoriság esetén: 12 000 Ft; Éves díj éves díjfizetési gyakoriság esetén: 9 900 Ft A Biztosítás rendszeres díjfizetésű. 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 egy megbízással. A Szerződő áthárított díj beszedésében közreműködő teljesítési segédje a Tieconsoft Kft. (, cégjegyzékszám: 01-09-984592).

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 Biztosítottak;
- 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;
- a biztosítási időszak utolsó napján 24 órakor, ha a csatlakozási nyilatkozatot tevő Biztosított a Szerződő 2040 Budaörs, Kinizsi út 1-3. postacímére vagy az felmondas@tescobiztositas.hu e-mail címre küldött nyilatkozatával a csoporttagságról legkésőbb a biztosítási időszak végét megelőző 30. napig lemond;
- a Biztosított Járműre vonatkozó biztosítási érdek megszűnésével, a megszűnés hónapjának utolsó napján 24 órakor.

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 menekélytelenné 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

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

Az ügyfél jogosult a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikusan levélben) közölni.

A Biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodáiban, illetve a honlapján: <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/panaszkezelesi-szabalyzat.html>

a) Szóbeli panasz

aa) személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében. Az irodák címe, és nyitvatartási ideje a <http://www.aegon.hu> honlapon megtalálható;

ab) telefonon: (+36-1) 477-4800 (hétfőn 8-20 óráig, egyéb munkanapokon 8-18 óráig).

b) Írásbeli panasz:

ba) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;

bb) postai úton: Központi panasziroda 1813 Budapest, Pf. 245.;

bc) telefaxon: (+36-1) 476-5791;

bd) elektronikus úton: www.aegon.hu honlapon elhelyezett on-line panaszbejelentő lapon vagy a panasz@aegon.hu e-mail címen. E-mailen biztonsági okokból csak általános információkat adunk, a panaszra adott érdemi választ postai úton küldjük meg;

bf) adatkezelési ügyben: elektronikusan levélben: adatvedelem@aegon.hu

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél¹ az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

Jogorvoslati fórumok:

a) **A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.**

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf. 172., telefon: (+36-80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Aegon a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

b) A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Fogyasztóvédelmi eljárás:

Magyar Nemzeti Bank Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: (+36-80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a www.mnbb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló "Kérelem" nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja: Telefonon: (+36-1) 477-4800, postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22. és e-mailen: panasz@aegon.hu.

A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen kell kiküldeni az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

c) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén:

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

Jelen tájékoztató célja a Tesco Safety Car Csoportos Asszisztencia legfontosabb jellemzőinek összefoglalása. A Tesco Safety Car Csoportos Asszisztencia tekintetében a Biztosítások Általános feltételei, az Általános Feltételek záradéka az irányadók, amelyek a Tesco GLOBAL ZRT. és az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. honlapján (www.tesco.hu/markak-es-szolgaltatasok/szolgaltatasok/biztositas/ és www.aegon.hu/tesco) érhetők el.

¹ Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.