

ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓ ÉS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

AZ EUROP ASSISTANCE HOLDING IRISH BRANCH ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓJA

Tisztelt Partnerünk!

1. Ön, a Schiller Autó Család, mint Szerződő (a továbbiakban: Schiller) és a EUROP Assistance Holding Irish Branch, mint Biztosító (a továbbiakban: Biztosító) által a Szerződő ügyfelei vonatkozásában kötött Schiller Szerviz Assistance csoportos biztosítási szerződés biztosítottja. Kérjük, szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, melyben tájékoztatjuk
 - ✓ a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezése álló fórumokról,
 - ✓ felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
 - ✓ megismertjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival
 - ✓ és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.
2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az Schiller Autó Család-hoz, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a www.schiller.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma a SCHILLER SZERVIZ ASSISTANCE ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK I. pontjában található.
3. Panaszkezelési eljárás:

Abban az esetben, ha az általunk nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasza van, kérjük, forduljon hozzánk postán (Europ Assistance Holding, 1134, Budapest, Dévai u. 26-28.) vagy e-mailben (biztositas@europ-assistance.hu), de lehetősége van a panaszát közvetlenül a Szerződőnél, az Schiller Autó Család-nál vagy e-mailben (assistance@schiller.hu) is bejelenteni, mely továbbításra kerül a részünkre. A Schiller Autó Család-nál bejelentett panasz legkésőbb a bejelentést követő ötödik munkanapon kerül a Biztosítóhoz.

A panaszbejelentés fogadás napján a Biztosító telefonon vagy emailben jelzi Önnek, hogy ki kezeli panaszát és várhatóan mikorra vizsgálja ki bejelentését. A kivizsgálás eredményéről 10 munkanapon belül a Biztosító munkatársa válaszlevelet küld Önnek az Ön által kért módon.
4. A Biztosító felügyeleti szerve:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
 Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
 Levélcím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777.
 Központi telefonszám: 489 9100
 Helyi tarifával működő kékszám: 06 40 203 776
 Központi fax: 489 9102
5. Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszát megnyugtató módon rendeznie a velünk való egyeztetés során, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz, a biztosítási szerződés alapján hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.
6. Tájékoztatjuk, hogy a Biztosító a biztosítási szerződéssel kapcsolatosan tudomására jutott adatokat biztosítási titokként kezeli. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy a biztosítási törvényben meghatározott egyéb cél lehet.
7. A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik –

titoktartási kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a Biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

8. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
 - ✓ a Biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
 - ✓ a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 157. és 157/A §-a alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.
9. A Biztosító köteles az érintett ügyfél kérésére tájékoztatást adni a Biztosító által vezetett nyilvántartásokban tárolt saját adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Törvény az adattovábbításról való tájékoztatást kizárhatja. Társaságunk az érintett ügyfél által kezdeményezett adathelyesbítéseket a nyilvántartásaiban átvezetni köteles. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

SCHILLER SZERVIZ ASSISTANCE ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

Az Europ Assistance Holding Irish Branch (továbbiakban: Biztosító) a meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezésétől függően, a csoportos biztosítási szerződés jelen mellékletében kikötött biztosítási feltételek alapján kártalanítási összeg megfizetésére kötelezi magát, illetve a Biztosító élőhangos, non-stop telefonos információs és segítségnyújtási assistance-szolgáltatást működtet.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelen biztosítás az útmenti gépjármű segítségnyújtási szolgáltatásra terjed ki, és nem helyettesíti a gépjármű- (CASCO, Kgf) szolgáltatásokat.

I. Fogalmak:

Biztosítási esemény: az I. pontban meghatározott kockázati események.

Biztosító: Az Europ Assistance Holding Irish Branch (székhely: 13-17 Dawson Street, Dublin 2., Írország, cégjegyzékszám: 905036) a francia biztosítás-felügyelet által nyilvántartásba vett, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, mely a Bit. 5. § (2) bekezdése alapján Magyarország területén határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét - továbbiakban EAHIB vagy Biztosító.

Biztosított: A Szerződő azon üzletfelei, akik a Szerződőnél szervizeltetik gépjárművüket és a Biztosítási Szerződéshez Biztosított nyilatkozat aláírásával csatlakoztak. Abban az esetben, ha a Biztosított szervezet, a Biztosított kötelezettsége, hogy a jelen általános biztosítási feltételekben foglaltakat megismertessék a Biztosított gépjárművet a Biztosított belső szabályzata szerint vezetni jogosult személyekkel.

Biztosított gépjármű: a biztosított nyilatkozaton megjelölt a Biztosított tulajdonában lévő vagy általa üzemben tartott gépkocsi, amely a biztosított nyilatkozat aláírásakor - az első forgalom behelyezéstől számítva - nem töltötte be 11. évét, érvényes magyar forgalmi engedéllyel és rendszámmal rendelkezik, valamint a maximum megengedett össztömege 3500 kg nem haladja meg

Biztosító közreműködője: Az Europ Assistance Magyarország Kft. - Cg. 01-09-565790, 1123 Budapest, Dévai u. 26-28 - (továbbiakban: EAHUN), assistance szolgáltatást nyújtó társaság.

Kockázatviselés kezdő időpontja: minden egyes Biztosított vonatkozásában az adott Biztosított által aláírt biztosított nyilatkozat aláírását követő nap 0. órája.

Kockázatviselés megszűnése: az egyes biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik a kockázatviselés kezdetétől számított 1 év lejártával

Közlekedési baleset: jelen feltételek alapján közlekedési baleset minősül a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet hatálya alá tartozó közlekedés során gépjárművel közvetlen okozati összefüggésben bekövetkező esemény.

Műszaki meghibásodás: az az önhibára vissza nem vezethető mechanikai vagy elektromos meghibásodás, amely a jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az az önhibára vissza nem vezethető, olyan váratlan meghibásodás, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a gépjármű bezárását (pl.: ablakemelő, zár hibája).

Önhiba: a gépjárműnek, annak használatával vagy üzemeltetésével kapcsolatos gondatlanság miatt bekövetkező üzemképtelensége. Önhiba például, de nem kizárólagosan a gépjármű kulcsának a járműbe zárása, szilárd burkolatú útról letérés, illetve nem járható út használata miatti elakadás, az üzemanyag kifogyása, illetve nem megfelelő üzemanyag használata, lemerült akkumulátor, a karbantartás elmaradása, a gépjármű műszaki állapotának szakszerűtlen megváltoztatása, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya, stb.

Szerződő: a Schiller Autó Család [amely tagjai az alábbi társaságok:
Schiller Autóház Kft. (1138. Budapest, Váci út 113., cg.: 01-09-062938),
Schiller Dráva Perfekt Autó Kft. (1133. Budapest, Dráva u. 17., cg.: 01-09-668727),

Super Automobil Kft. (1044. Budapest, Váci út 18-20., cg.: 01-09-264938), Palota Automobil Kft. (1154. Budapest, Szentmihályi út 142., cg.: 01-09-694988)], amely csoport a Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) biztosítási védelmet élvezzenek a jelen feltételekben meghatározott Biztosítási események vonatkozásában.

Területi hatály:

Az országúti gépjármű segítségnyújtás vonatkozásában: Magyarország

Szolgáltatások leírása

A Biztosító közreműködője, az EAHUN **élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási assistance** szolgáltatást működtet

A „Schiller Szerviz Assistance” szolgáltatás vonal száma:

+36 1 458 44 77 amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe

II. Szervezési és költségvállalási szolgáltatások

1.1 Országúti gépjármű segélyszolgálat (gépjármű assistance)

1.1.1 Biztosítási esemény

Biztosítási esemény következik be, ha a biztosított gépjárművet a biztosítás hatálya alatt jogszerűen és a jogszabályi, valamint rendeltetésszerűen használta, és az műszaki meghibásodás miatt működésképtelenné vagy a vonatkozó előírások alapján a közúti forgalomban való használatra alkalmatlanná vált, közlekedési baleset szenvedett, vagy önhibából eredő meghibásodás esetén szolgáltatási igény érvényesíthető.

1.1.2 Szolgáltatások

1.1.2.1 Helyszíni javítás

A biztosítási szerződés alapján szolgáltató partnerünk helyszínre küldött javítója vagy járműszállítója hajtja végre a hibaelhárítást, ill. a gépjármű forgalomba történő visszahelyezését az alábbiak szerint:

Ha a biztosított gépjármű a biztosított által bejelentett műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset következtében menetképtelenné vált, a biztosító szolgáltató partnere a biztosított bejelentését követően segélyautót vagy esetlegesen autómentőt küld a helyszínre, mely javítója javítással megkísérli a biztosított járművet menetképesé, a közúti forgalomban való részvételre alkalmassá tenni.

A javítással menetképesé tett gépjármű megjavítása csak ideiglenes javításnak minősül, a gépjármű mielőbbi tartós és üzembiztos megjavíttatása a gépkocsi tulajdonos kötelezettsége, melynek saját költségére köteles eleget tenni.

1.1.2.2 Autómentés, autómegőrzés

Amennyiben a műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset következtében menetképtelen, biztosított gépjárművet a helyszínen nem lehet menetképes állapotba hozni, a biztosító által a helyszínre küldött autómentő a biztosított gépjárművet a benne lévő személyes poggyással együtt a Schiller Autó Család legközelebbi javítóműhelyébe szállítja, amennyiben annak távolsága nem haladja meg a meghibásodás helyszínétől számított 100 km-t. Amennyiben a távolság 100 km-en kívül esik, a szállítás a legközelebbi márkaszervizbe történik. A biztosító megszervezi a meghibásodott gépjármű által vonatot, – szabványos, 50 mm átmérőjű vonófejjel felszerelt – lakókocsi vagy utánfutó ugyanazon szervizbe való elszállítását is. A biztosító megtéríti a műhelybe szállítás számlával igazolt költségeit a biztosító szolgáltató partnere által szervezett szolgáltatást nyújtónak.

Amennyiben az elszállított biztosított gépjármű javítására szolgáló célszerviz vagy autójavító a biztosított gépjárművel történt műszaki meghibásodás vagy közlekedési baleset idején zárva tart, szolgáltató partnerünk gondoskodik a gépjármű tárolásáról az őrzés költségeinek átvállalásával, mindaddig, amíg az autószervezet átveszi a szóban forgó gépjárművet, de maximum az első munkanapig.

1.1.2.3 Lakókocsi és utánfutó

A biztosító köteles – a gépjárműre a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rákapcsolt – lakókocsit és utánfutót is az adott szervizbe szállítani. EA-t a gépjárműben, lakókocsiban, utánfutóban szállított javak szállítása tekintetében semmilyen felelősség nem terheli. „Javak” fogalma alatt a következő értendők: csónak,

motorbicikli, ejtőernyő, állat (ló, tehén, stb.), hajórakomány, gyorsan romló dolog, kutatási felszerelés, bútor, építőanyag, stb.

1.1.3 A biztosítási esemény bejelentése

Biztosítási esemény bekövetkezésekor a gépkocsiban utazó személy(ek) köteles **haladéktalanul értesíteni** a EAHUN-t a 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: +36 1 458 44 77

Az ügyfél az alábbi adatokat köteles megadni:

- telefonos elérhetőség;
- gépjármű modell megnevezése és rendszáma;
- a működésképtelen gépjármű elhelyezkedése;
- a gépjármű működésképtelenségének oka és egyéb olyan fontosnak ítélt körülmény, amely a biztosítási esemény lefolyását és a szolgáltatást befolyásolják.

Ha a gépkocsiban utazó személy(ek) a szolgáltatás nyújtása szempontjából lényeges körülményt elhallgat, vagy a biztosítót megtéveszti olyan tény tekintetében, amely a biztosító fizetési kötelezettségére, vagy annak mértékére kihatással van, akkor Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

Vészhelyzet bejelentése esetén az EAHUN a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőknek tekinthető az EAHUN a segélyhívás beérkezésekor haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését. Amennyiben erre lehetőség van, a biztosító szerződéses partnere a gépkocsiban utazó személy(ek)t tájékoztatja a biztosítási szolgáltatások tartalmáról és előrelátható teljesítési idejéről.

A gépkocsiban utazó személy(ek) köteles a fedezet, jogalap és összecszerűség megállapításához szükséges felvilágosítást megadni és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését. A biztosító harmadik féllel szembeni követeléseinek érvényesítéséhez a gépkocsiban utazó személy(ek) köteles – az ehhez szükséges – rendelkezésére álló dokumentumokat a biztosító rendelkezésére bocsátani.

A biztosított köteles a tőle elvárható módon a kárt enyhíteni és megelőzni. A felek megállapodhatnak a gépkocsiban utazó személy(ek) kármegelőzéssel és kárenyhítéssel kapcsolatos teendőiben. A gépkocsiban utazó személy(ek) kármegelőzéssel és kárenyhítéssel összefüggő teendőivel kapcsolatban a biztosító szerződéses partneréhez fordulhat tanácsért.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a veszélyhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított számla ellenében köteles kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító az ügyfelet a közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján a költségeket maga fedezi.

Amennyiben a Biztosított utóbb hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

1.1.4 Kizárások, mentesülés

A biztosító kockázatviselése az alábbiakra nem terjed ki:

- A 3500kg maximum megengedett össztömeget meghaladó járművekre,
- A szerződés megkötésekor a jármű már nem volt menetképes állapotban, illetve, ha a baleset vagy műszaki meghibásodás abból adódott, hogy a jármű menetkézsége egy korábbi meghibásodást követően csak ideiglenesen, nem tartósan lett helyreállítva

- Az érvényes műszaki vizsgával, vagy rendszámmal, vagy forgalmi engedéllyel nem rendelkező gépjármű által elszenvedett károokra,
- Az eredeti gyári felszereléshez, beállításokhoz képest módosított vagy speciális célú, fokozott igénybevételnek kitett járművekre (pl. versenyautók, megkülönböztető jelzés viselésére jogosult járművek, veszélyes anyagokat szállító járművek, történelmi járművek).
- A gépkocsival bármilyen típusú autóversenyen vagy ehhez kapcsolódó edzésen való részvétel esetén bekövetkező biztosítás eseményre.
- A szállított áru sérülésére vagy a meghibásodás miatti bevételkiesésre, továbbá a szállítmány továbbszállítására az arról való gondoskodásra, illetve a szállítmány állagromlásából származó károokra.
- A rendszeres alkatrész-, anyag ill. tartozékcsere, időszakos és egyéb karbantartásra és ellenőrzésre, amely a gépjármű normál üzemeltetésével kapcsolatos, továbbá az előírt felszerelésre és tartozékokra.
- A biztosított gépjármű közúton kívüli egyéb helyszínen, forgalom elől lezárt közúton bekövetkező balesete vagy menetképtelenné válása esetében.
- A biztosított gépjármű ellopása, rongálása következtében beálló károokra.
- A biztosított gépjármű végleges helyreállítását szolgáló javítási és karbantartási költségeire.
- Az üzemanyagköltségekre.
- A poggyász szállítási- vagy postaköltségeire, amennyiben azok nem szállíthatók együtt a biztosított személlyel.
- A biztosított egyéb biztosítási szerződése alapján (pl. casco biztosítás) megtérülő károokra.
- A felkelés, zavargás, tüntetés, sztrájk, terrorista vagy háborús eseményekkel közvetett vagy közvetlen okozati összefüggésben bekövetkezett károokra.
- A magyarországi államhatalmi, illetve államigazgatási szervek intézkedései/rendelkezései során keletkező károokra.
- A biztosítási szolgáltatás, vagyis a gépkocsi telephelyre történő elszállításának megtörténte után a biztosított járműre ill. annak tartozékaiban keletkezett károokra.
- Ha a gépjárművet vezető személy alkohol ill. más bódító hatású szer, illetve itélőképességét befolyásoló megbetegedés hatása alatt állt a károk bekövetkezésének időpontjában, vagy öngyilkosságot kísérelt meg, és a baleset vagy a meghibásodás, működésképtelenné válás, vagy a forgalomban való részvételre való alkalmatlanság emiatt következett be.
- Maghasadás, ionizáló, sugárzó anyagok, hulladékok és termékek hatására, nukleáris, biológiai vagy vegyi fegyver által okozott közvetlenül vagy közvetve okozott balesetekre.
- Elemi csapás miatt bekövetkező eseményekre.
- Aállítás során járműben hagyott csomagok, személyes és egyéb vagyontárgyak ellopására vagy sérülésére (rongálódására), valamint az alkatrészek sérülése vagy eltulajdonítása miatt keletkezett károokra, hacsak bizonyítást nem nyer, hogy a sérüléseket a biztosító szerződéses partnere és / vagy annak szerződéses partnere okozta.

A biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt a biztosított, illetve, velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, a biztosított gépjárművének üzemeltetésében közreműködő alkalmazottai, illetve megbízottai, tagjai vagy szervei jogellenesen, szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták.

A biztosító mentesül a fizetési kötelezettsége alól, különösen az alábbi esetekben:

- **A gépkocsiban utazó személy(ek) a baleset vagy műszaki meghibásodás bekövetkezése után közvetlenül nem jelentette be kárigényét a Schiller Szerviz Assistance telefonszámán.**
- **A jármű használatának jellemzői nem felelnek meg a biztosított járművel szemben jogszabályban támasztott műszaki követelményeknek a megengedett tömeg, illetve szállítható személyek számának vonatkozásában.**
- **A gépkocsiban utazó személy(ek) nem a Schiller Szerviz Assistance telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.**
- **A baleset vagy műszaki meghibásodás bekövetkeztekor a forgalomban résztvevő gépjármű jogoszerű vezetőjének nem volt érvényes vezetői engedélye**
- **A baleset vagy műszaki meghibásodás a jármű szakszerűtlen üzemeltetése következtében történt,**

- **Ha a biztosított járművel a közlekedés-rendészeti szabályok megsértésével szállítottak személyeket.**

III. Egyéb rendelkezések

Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje egy év.

Alkalmazandó jog

A csoportos biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Jelen szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetéssel kell rendezni. Amennyiben ezek eredményre nem vezetnének, a felek kikötik - a helyi bíróság hatáskörébe tartozó ügyekben – a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

Jelen okiraton szereplő cégszerű aláírásunkkal nyugtázzuk, hogy jelen Ügyfél Tájékoztató és Biztosítási Feltételek az általunk 2012. szeptember 05-én cégszerűen aláírt Csoportos Biztosítási Szerződés 1. sz. melléklete.

Kelt, Budapest, 2012. szeptember 05.

Schiller Autó Család

Europ Assistance Holding Irish Branch