

TERMÉSZETES SZEMÉLY FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ TÁVÉRTÉKESÍTÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A **Magyar Telekom Nyrt.** (székhelye: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; továbbiakban: „**Telekom**”) csoportos kiterjesztett garancia biztosítási szerződés („**Biztosítás**” vagy „**Eszközbiztosítás**”) keretében ügyfelei számára gyorsan és rugalmasan igénybe vehető, magas színvonalú biztosítási védelmet kínál kedvező havi díj mellett. A csoportos kiterjesztett garancia **eszközbiztosítás alapján a CIG Pannónia** a vonatkozó csoportos kiterjesztett garancia készülékbiztosítás általános szerződéses feltételekben („**Biztosítási Feltételek**”) meghatározott **kiterjesztett garancia biztosítási védelmet nyújt** a csatlakozó biztosított („**Biztosított**”) Csatlakozási nyilatkozatban megjelölt televízió-, notebook-, nem SIM-képes tablet-, játékkonzol-, vagy bármely egyéb, nem SIM-képes, az azonosítást egyértelműen lehetővé tévő azonosítószámmal ellátott okoseszköz készülékére („**Készülék**”). A Telekom – mint a Biztosítás szerződője és biztosításközvetítője – közreműködésével a **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.** (továbbiakban: „**Biztosító**”) a távértékesítés keretében kötött biztosítási szerződések vonatkozásában a törvényi előírásoknak megfelelően köteles az Ön számára egyértelmű, közérthető és pontos tájékoztatást adni a távértékesítéssel kapcsolatban.

1. SZOLGÁLTATÓ

Név: **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.**

Székhely és levelezési cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B épület

Telefon: +36 1 5 100 100

Fax: +36 1 247 2021

E-mail cím: ugyfelszolgalat@cig.eu

Céggjegyzékszám: 01-10-046150

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Fő tevékenységi kör: Nem-életbiztosítás

2. BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ

Név: **Magyar Telekom Nyrt.**

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Levélcím: 1476 Budapest, Pf. 465

Telefon: +36 1 265 9210

E-mail cím: ugyfelszolgalat@telekom.hu

Internetes elérhetőség: www.telekom.hu

Nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Céggjegyzékszám: 01-10-041928

Fő tevékenységi kör: vezetékes távközlés

3. FELÜGYELETI SZERV

Név: Magyar Nemzeti Bank („**MNB**”)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Internetes elérhetőség: www.mnb.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 80 203 776

4. SZOLGÁLTATÁS

A Biztosításhoz való csatlakozást követően a Biztosító biztosítási szolgáltatást nyújt a fogyasztó Biztosított („**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 Biztosításra a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”), a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**”), valamint a távértékesítés tekintetében a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény („**Távértékesítési Törvény**”) rendelkezéseit kell alkalmazni.

A szolgáltatásra vonatkozó szerződéses 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.

5. SZERZŐDÉS

5.1. Elállási (felmondási) jog (együttesen „**Felmondási jog**”)

A Fogyasztó – az alábbiakban meghatározott kivételekkel – a szerződést a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Ezen határidőn túl a Biztosított jogosult a biztosítási szerződést (biztosított jogviszonyát) felmondani (rendes felmondás) 30 napos felmondási idővel a folyó biztosítási időszak végére szóló rendes felmondással.

A Biztosító a Felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekinti, ha a Fogyasztó erre vonatkozó nyilatkozatát az alábbi címek valamelyikére megküldi:

Magyar Telekom Nyrt. **1476 Budapest, Pf. 465** címére, **vagy** elektronikus úton az **ugyfelszolgalat@telekom.hu** e-mail címre megküldve

vagy

személyesen a Magyar Telekom ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben leadja

Nem illeti meg a Fogyasztót Felmondási jog:

- 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 14. 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 14. nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított 1 éves 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 14. nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított 3 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 14. nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított 1 éves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

A Felmondásra nyitva álló határidő lejárta 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 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 lejárta 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 – a fenti, szolgáltatás ellenértékének összegének kivételével – a Felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- Fogyasztó köteles a Biztosító által kifizetett pénzüsszeget a Felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

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

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

5.4. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség: A feleket a Biztosítás létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettségre a magyar jog alkalmazandó (így különösen a Ptk. és a Bit.), az előzetes tájékoztatás magyar nyelven történik.

5.5. Jogválasztás: A Biztosítás csak magyar nyelven köthető meg és a Biztosításra a magyar jog alkalmazandó. A Biztosítás hatálya alatt az ügyféllel való kapcsolattartás magyar nyelven történik.

5.6. 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: <https://mabisz.hu/wp-content/uploads/2018/09/etikai-es-versenykodex.pdf>

5.7. Jogvita: A Biztosításból eredő jogvitákban a magyar Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság jár el. Jogvita esetén alkalmazandó eljárás:

5.7.1. Panaszkezelés

Panaszok bejelentése

A Fogyasztó (ügyfél) a Biztosító szolgáltatásával, a szerződéses jogviszony megszűnésével, továbbá a Biztosító és a Biztosításközvetítő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával 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 (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület földszint) a Biztosító honlapján (www.cigpannonia.hu) ügyfélfogadási időben munkanapokon,
- elektronikus úton (panasz@cig.eu e-mail címen),
- telefonon (a Biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámon: +36 (1) 5 100 100 munkanapokon Ügyfélszolgálati nyitvatartási idő alatt,
- telefax útján (az alábbi telefax számon: +36 (1) 247 2021),
- levélben (az alábbi címen: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület vagy 1476 Budapest, Pf. 325. postafiók címre küldött levél útján)

A panaszbeadványokon címzettként kérjük tüntesse fel a *Panaszkezelés* megnevezést is. A panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat] a www.cigpannonia.hu honlapunkon nyújtunk tájékoztatást, valamint a szabályzat szövege megtalálható a Biztosító székhelyén működő Ügyfélszolgálaton (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület földszint) is.

5.7.2. Jogorvoslati fórumok

A panasz megoldásának sikertelensége esetén (azaz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén) a Fogyasztónak minősülő Biztosított alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat, azaz az alábbi lehetőségek közül választhat:

- amennyiben a Biztosított a Biztosítóhoz benyújtott panaszára adott **válasszal nem ért egyet és a panasz a biztosítási jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos**, akkor
 - a Pénzügyi Békéltető Testület („PBT”) előtt kezdeményezhet eljárást (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina körút 6.; levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172.; telefon: +36 (80) 203-776; web: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu), vagy
 - a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat;
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény („MNB tv.”) szerinti **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének** (pl. a Biztosító a panaszára **30 napon belül nem válaszolt**) kivizsgálására a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina körút 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefon: +36 (80) 203-776; web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu).

A PBT és az MNB eljárás megindításának egyaránt feltétele az, hogy a Biztosított az 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/képviselőtében eljáró személy. A Fogyasztónak minősülő Biztosított a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „**Kérelem**” nyomtatvány megküldését igényelheti a Biztosítótól. A nyomtatványt a Biztosító igazolható módon, költségmentesen a Biztosított 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 a Biztosított az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkezik és az 524/2013/EU rendelet („**Rendelet**”) 4. cikk (1) bekezdés a) pontja értelmében Fogyasztónak minősül, a Biztosítóval **elektronikus úton megkötött** biztosítási szerződéssel összefüggésben felmerülő pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljárás kivüli, a **PBT** 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 (így a Biztosítóra), 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** (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina körút 6.; levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172.; telefon: +36 (80) 203-776; web: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) jogosult, amely a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, szakmailag független testület. A Biztosító online vitarendezés érdekében használt e-mail címe, amelyet az online vitarendezési platformon meg kell adni: ugyfelszolgalat@cig.eu.

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

Amennyiben a biztosítási szerződéssel kapcsolatban bármilyen jellegű kérdése van, központi ügyfélszolgálatunk munkatársai készséggel állnak rendelkezésére.

Köszönjük, hogy Társaságunkat tisztelte meg bizalmával!
CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. és Magyar Telekom Nyrt.