

Alfa Vienna Insurance Group  
Biztosító Zrt.  
1091 Budapest, Üllői út 1.

GARANCIA X háztartási gépek gyári  
garancia meghosszabbítása biztosítás  
szerződéséhez

Telefonos Ügyfélszolgálat:  
06 -1-477-4800  
Honlap: www.alfa.hu

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa át és őrizze meg jelen tájékoztatónkat, amely a távértékesítéshez kapcsolódó sajátosságokról tartalmaz részletes felvilágosítást.

## TÁJÉKOZTATÁS

Felhívjuk a figyelmét, hogy a jelen tájékoztató mellékleteként megküldött biztosítás, nem személyes megkeresés útján jött létre, így az távértékesítés keretében megkötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a megkötése nem a fogyasztó és biztosító egyidejű jelenlétében történt. A távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (továbbiakban: távértékesítési törvény) rendelkezései az alábbi, a fogyasztó érdekeit szem előtt tartó előírásokat tartalmaz a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra, és a fogyasztó felmondási jogainak gyakorlására:

### 1. Biztosító (Szolgáltató) adatai:

Cégneve: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.  
Székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.  
Levelezési címe: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Contact Center, 9401 Sopron, Pf. 22  
Cégjegyzékszám: 01-10-041365  
Telefonszáma: (+36) 1-477-4800  
Faxszáma: (+36) 1-476-5710  
Fő tevékenységi köre: biztosítási tevékenység  
Elektronikus elérhetőség: [www.alfa.hu/irjonnekunk](http://www.alfa.hu/irjonnekunk)  
Felügyelő hatósága: Magyar Nemzeti Bank  
Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

### 2. A biztosítási szolgáltatás részletezése

A biztosítási szerződés és szolgáltatás lényegi jellemzőire, a biztosító teljesítésének szabályaira – így a díjfizetési kötelezettség előírásaira is – a jelen tájékoztatóhoz mellékelt biztosítási feltétel nyújt tájékoztatást.

A fogyasztót (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) az ajánlati lapon közölt díjkalkulációban meghatározott ellenszolgáltatáson kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli.

A távközlő eszköz (bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére) használatának – a biztosítás megkötésével kapcsolatos – fogyasztót terhelő többletköltsége nincs. A fogyasztó jogosult a választott távközlő eszköz fajtáját megváltoztatni, ha ez a megkötött szerződéssel és szolgáltatás jellegével összeegyeztethető.

### 3. Felmondási jog:

- 3.1. A fogyasztó a biztosítási szerződést a szerződéskötés napjától számított 14 (tizennégy) naptári napon belül, a kötvényszám megjelölésével indoklás nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja. Az aláírt és beszkennelt felmondó nyilatkozatot az [admin@garanciax.hu](mailto:admin@garanciax.hu) e-mail címre kell küldeni.
- 3.2. A felmondási jog gyakorlására érvényes határidő az alábbiak szerint változhat:
  - Ha a fogyasztó a jelen tájékoztatót csak a szerződéskötést követően kapja kézhez, felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számítottan a 3.1. pont szerinti határidő elteltéig gyakorolhatja.
  - Ha a biztosító tájékoztatási kötelezettségét megszegve, a fogyasztónak semmiféle tájékoztatást nem nyújt, a fogyasztó felmondási jogát a 3.1. pont szerint meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, a 3.1. pont szerint meghatározott határidőig, de legfeljebb a 3.1. pont szerint meghatározott időponttól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
  - Ha a biztosító a tájékoztatási kötelezettségének nem megfelelő tartalommal tesz eleget, a fogyasztó felmondási jogát a 3.1. pont szerint meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, a 3.1. pont szerint meghatározott határidőig, de legfeljebb a 3.1. pont szerint előírt időponttól számított három hónapos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
  - Ha a biztosító a fogyasztót a felmondási jogáról nem tájékoztatta, a fogyasztó a felmondási jogát a 3.1. pont szerint meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, a 3.1. pont szerint meghatározott határidő, de legfeljebb a 3.1. pont szerint megjelölt időponttól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog

- a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.
- 3.3. A szerződés teljesítése a felmondásra érvényes határidő lejárta előtt, csak a fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg.
- 3.4. A felmondási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát az előző pontokban meghatározott határidő lejárta előtt igazolható módon a fenti e-mail címre ( [admin@garanciax.hu](mailto:admin@garanciax.hu) ) meghatározott módon elküldi.
- 3.5. Ha a fogyasztó 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.
- 3.6. A biztosító csak abban az esetben jogosult az előbbi bekezdés szerinti összeg követelésére, ha igazolja, hogy a fogyasztó részére a felmondási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatást megadta.
- 3.7. Ha a felmondásra érvényes határidő a 3.2. pontban megjelöltek szerint módosul, a biztosító a meghosszabbítás alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.
- 3.8. Ha a biztosító a teljesítést a felmondási határidő lejárta előtt, a fogyasztó előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, a fogyasztóval szemben a 3.5. pontban meg- határozott összeg követelésére sem jogosult.
- 3.9. A biztosító köteles a fogyasztó által fizetett pénzüsszeget – a 3.5. pontban meghatározott összeg kivételével – a felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- 3.10. A fogyasztó köteles a biztosító által kifizetett pénzüsszeget, vagy átadott dolgot a felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni, illetve visszaadni.
4. Együttműködési és tájékoztatási feltételek
- 4.1. A fogyasztó és a biztosító a szerződés megkötését megelőzően, a szerződést érintő lényeges kérdésekről kötelesek egymást tájékoztatni, együttműködési kötele- zettséjükre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a távértékesítési törvény az irányadó.
- 4.2. A kapcsolattartás nyelve magyar.
5. Panaszkezelés
- 5.1. Általános rendelkezések
- A biztosító biztosítja, hogy a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.
- A Panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez kapcsolódó nyomtatványok az alábbi oldalon találhatóak:  
<https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok>.
- 5.2. Panasz az alábbi elérhetőségeken tehető
- Személyesen: valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Budapesti Ügyfélszolgálati Iroda, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében.
- Telefonon: a (+36-1) 477-4800 telefonszámon.
- Az irodák címe és nyitvatartási ideje, valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje az alábbi oldalon található:  
<https://www.alfa.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html>.
- Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Panasz és kiemelt ügykezelési csoport,  
9401 Sopron, Pf. 22
- Telefaxon: (+36-1) 476-5791
- Elektronikus úton a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> oldalon elhelyezett online panaszbejelentőn

E-mail címen: [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu) e-mail címen

Adatkezelési ügyekben:

Elektronikus úton a <https://www.alfa.hu/adatbiztonsag> oldalon

E-mail címen: [adatvedelem@alfa.hu](mailto:adatvedelem@alfa.hu) e-mail címen

Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben személyesen fogadják az ügyfelek panaszait.

A biztosító az ügyfél telefonon történő panaszbejelentése esetében az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosítására törekszik. Ennek keretében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a biztosítótól elvárható.

Írásbeli panasz személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton tehető.

## 6. Jogorvoslati fórumok

### 6.1. Általános rendelkezések

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

### 6.2. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

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

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény – fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, az ügyfél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Elérhetőségek:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank  
1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36-80) 203-776

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Amennyiben az ügyfél kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Magyar Nemzeti Bank

Székhely: Magyar Nemzeti Bank  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank  
1534 Budapest, BKKP Pf. 777

Telefon: (+36-80) 203-776

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Honlap: [www.mnbb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem)

### Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező ügyfelek és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére szolgáló platform. Az ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásen kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

### Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) oldalon.

### Nyomtatvány igénylése

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány a biztosító alábbi elérhetőségein igényelhető:

Telefonon: (+36-1) 477-4800

Postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22

E-mailen: [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu)

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen küldi ki – az ügyfél kérésének megfelelően – e-mailen vagy postai úton, valamint elérhetővé teszi az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben és a [www.alfa.hu](http://www.alfa.hu) oldalon is:

<https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok>.

### 6.3. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a [www.alfa.hu](http://www.alfa.hu) oldalon.

### 6.4. A biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, illetve ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés biztosító általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

### Elérhetőségek:

#### Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: (+36-1) 391-1400

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

### Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) oldalon.

A biztosítás szerződéses feltételeiben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Felhívjuk figyelmét, hogy jelen tájékoztató nem helyettesíti azt a tájékoztatást, amelyet a biztosító a rá irányadó szakmai rendelkezések alapján köteles teljesíteni.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a felmondásra érvényes 14 naptári nap letelte előtt bekövetkező káresemény miatt a biztosító esedékes szolgáltatására (Tájékoztató 3.7. pont) igényt tart, úgy Önnek ehhez kifejezetten hozzá kell járulnia.