

## TARTALOM

1.	A tájékoztató hatálya.....	1
2.	A tájékoztató közzététele.....	1
3.	Az utasbiztosítási kárrendezés .....	1
3.1.	Az igény bejelentése, a bejelentés határideje.....	1
3.2.	A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok .....	2
3.3.	A szolgáltatási igény elbírálásának és teljesítésének határideje .....	2
3.4.	Egyéb szabályok .....	2
4.	Az útlemondás biztosítási kárrendezés .....	2
4.1.	Az igény bejelentése, a bejelentés határideje .....	2
4.2.	A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok .....	3
4.3.	A szolgáltatási igény elbírálásának és teljesítésének határideje .....	4
5.	Panaszkezelés .....	4
6.	További letölthető dokumentum .....	4

## 1. A TÁJÉKOZTATÓ HATÁLYA

Jelen kárrendezési tájékoztató (továbbiakban: tájékoztató) a Biztosító által kínált utasbiztosítási és útlemondás biztosítási szerződésekre bejelentett szolgáltatási igények rendezésére vonatkozik. A tájékoztató a kárrendezési eljárás általános alapelveit tartalmazza, nem érinti az egyes szerződésekre irányadó, a szabályzati feltételekben rögzített specifikus szabályokat. A szolgáltatási igények rendezése a tájékoztatóban foglaltak és a vonatkozó biztosítási szerződés rendelkezései mellett, minden esetben a hatályos jogszabályi előírások alapján történik.

A tájékoztató 2023. augusztus 1. napjától visszavonásig érvényes.

## 2. A TÁJÉKOZTATÓ KÖZZÉTÉTELE

A Biztosító a tájékoztatót a honlapján teszi közzé.

## 3. AZ UTASBIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉS

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. által kiszervezett tevékenység keretében megbízott Assistance szolgáltató az **SOS Assistance Hungary Kft.** (1039 Budapest, Szentendrei út 301., Cg.: 01-09-703420), az utasbiztosítási károkat az SOS Assistance Hungary Kft. rendezi.

### 3.1. Az igény bejelentése, a bejelentés határideje

A biztosítási eseményeket az Assistance szolgáltató éjjel-nappal hívható telefonszámán (+36- 1-477-4900) haladéktalanul, de legkésőbb – amennyiben annak objektív lehetősége fennáll – az eseményt követő 24 órán belül kell bejelenteni.

A poggyászpótlás-, és rabláskárokat, az eseményt követően, a helyi rendőrségen is be kell jelenteni és arról jegyzőkönyvet kell bemutatni a Biztosítónak.

A biztosítási szerződéssel kapcsolatos igények a káresemény napjától számított 2 év elteltével elévülnek.

Kárbejelentő nyomtatványaink az alábbi linke kattintva elérhetőek:

[Utasbiztosítási kárbejelentő nyomtatvány, egészségügyi káreseményekhez](#)

[Utasbiztosítási kárbejelentő nyomtatvány, poggyász- és gépjármű-asszisztencia károkhoz](#)

A kárbejelentő nyomtatványt és annak mellékleteit az alábbi címre kell küldeni:  
SOS Assistance Hungary Kft. 1039 Budapest, Szentendrei út 301.

### 3.2. A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok

A Biztosító a kár elbírálásához és a kárösszeg megállapításához az alábbi iratokat kérheti:

- az Assistance szolgáltató által rendszeresített, kitöltött kárbejelentő nyomtatvány,
- általános egészségbiztosítás érvényességének igazolása,
- a biztosítás érvényességének igazolása,
- a Biztosítási esemény részletes leírása, a Biztosított által,
- fizető szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett biztosítási esemény esetén, az eseményről felvett jegyzőkönyv,
- a biztosítási esemény kapcsán keletkezett orvosi dokumentumok,
- a biztosítási esemény kapcsán keletkezett számlák,
- a biztosítási esemény kapcsán a káresemény helyszínén keletkezett rendőrségi, illetve egyéb hatósági iratok,
- a biztosítási esemény kapcsán keletkezett szakértői dokumentumok,
- a Biztosított háziorvosának és/vagy kezelőorvosának nyilatkozata,
- a Biztosított utazásának megkezdési és befejezési dátumát igazoló kiküldetési rendelvény, vagy egyéb igazoló dokumentumok,
- a Biztosított nyilatkozata a Biztosító orvosa felé, amelyben felmenti orvosát az orvosi titoktartás alól,
- bűvarkodással összefüggő biztosítási esemény esetén a Magyar Búvár Szakszövetség által rendszeresített és megfelelően kitöltött Baleseti Kérdőív,
- poggyászkár esetén a károsodott vagyontárgyak megvásárlását igazoló, lehetőség szerint névre szóló, eredeti számla,
- a poggyász tárolására szolgáló eszköz javításáról szóló, lehetőség szerint névre szóló, eredeti számla,
- részletes telefonszámla
- nyilatkozat a többszörös biztosítás fennállásáról,
- mobiltelefon ellopása esetén a szolgáltató igazolása a telefonszám/telefonkártya letiltásáról és új telefonszám/telefonkártya igényléséről,
- hatósági karantént elrendelő eredeti határozat
- pénzügyi bizonylatok a kifizetett utazási- és szállásköltségéről, az ezekhez tartozó jegyekkel, voucher-ekkel.

Az igény érvényesítésére jogosultnak minden esetben joga van azonban olyan további bizonyítékok bemutatására, amelyeket – a bizonyítás általános szabályai szerint – követelésének érvényesítéséhez szükségesnek lát.

### 3.3. A szolgáltatási igény elbírálásának és teljesítésének határideje

A szervezési szolgáltatásokat az Assistance szolgáltató a bejelentést követően haladéktalanul megkezdi. A Biztosító az Assistance szolgáltató által szervezett, vagy vele előzetesen egyeztetett orvosi, kórházi költségeket közvetlenül az orvosnak, egészségügyi intézménynek fizeti meg, feltéve hogy azok a számlát közvetlenül a Biztosítónak nyújtják be. A kárkifizéseket (Biztosítottak részére) a Biztosító a szükséges iratok beérkezését követően 30 napon belül teljesíti forintban, banki átutalással vagy postai úton.

### 3.4. Egyéb szabályok

Egyéb hasznos tudnivalók a károk bejelentéséről, az ügyintézésről, a kárrendezésről és a biztosítási szolgáltatásokról a megkötött biztosítás Szerződési Feltételeiben, valamint Szolgáltatási- és díjtáblájában találhatóak.

## 4. AZ ÚTLEMONDÁS BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉS

### 4.1. Az igény bejelentése, a bejelentés határideje

Az útlemondás biztosítások kapcsán felmerült káreseményeket, szolgáltatási igényeket az alábbi elérhetőségeinkre nyújthatják be:

postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Országos Kárrendezési Központ, 9701 Szombathely Pf. 63

telefonon: (+36) 1-477-4800

e-mailben: utlemondas@alfa.hu

faxon: (+36) 1-476-5705

A Biztosító csak abban az esetben vállalja a szolgáltatások teljesítését, amennyiben az utazási szolgáltatás **lemondása** az utazásszervező felé **a biztosítási esemény bekövetkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb a bekövetkezés napját követő első munkanapon** megtörténik, valamint a lemondás okaként megjelölt esemény a bekövetkezést követően haladéktalanul – de legkésőbb 12 órán belül – bejelentésre kerül az Országos Kárrendezési Központ felé.

A biztosítási szerződéssel kapcsolatos igények a káresemény napjától számított 2 év elteltével elévülnek.

## 4.2. A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok

A szolgáltatási igény előterjesztésekor az alábbiakban felsorolt iratokat kell benyújtani:

- az esemény időpontjában érvényes biztosítási kötvényt, továbbá tájékoztatást a más biztosítónál azonos biztosítási érdekre megkötött és a biztosítási esemény napján is hatályos biztosítási szerződésre vonatkozó kötvényről, vagy más, a kár megtérülésére vonatkozó dokumentumról,
- a Biztosító által rendelkezésre bocsátott, hiánytalanul, és a valóságnak megfelelően kitöltött szolgáltatási igénybejelentőt (**Útlemondás biztosítás kárbejelentő nyomtatvány**)
- az utazási szerződést, az utazás ellenértékéről kiállított számlá(ka)t, a kifizetését igazoló bizonylato(ka)t,
- az utazásszervező által az utazási szolgáltatás lefoglalását visszaigazoló dokumentumot, amely tartalmazza az utazási szolgáltatás jellegét és időpontját, a résztvevő utasok nevét, az utazásszervező részére befizetett összegeket,
- az utazásszervező által az utazási szolgáltatás lemondásáról kiállított lemondási költségekről (bánatpénz) szóló számlát, amely tartalmazza az igénybe nem vett szolgáltatás időpontját, a lemondott utasok és a szolgáltatás azonosítására szolgáló adatokat, a bánatpénz összegét, és a lemondás időpontját,
- az utazásszervező vagy légitársaság igazolását arra vonatkozóan, hogy mely igénybe nem vett szolgáltatások árát nem téríti vissza,
- az ügyfél által az utazásszervező iroda felé írásban benyújtott lemondást az utazási szolgáltatásról,
- az igénybe nem vett szolgáltatásra vonatkozóan az utazásszervező által kiállított sértetlen és hiánytalan utalványt (voucher) és/vagy repülőjegyet,
- amennyiben a biztosítási esemény betegség vagy baleset miatt következett be, a betegséggel, balesettel kapcsolatos orvosi dokumentumokat (zárójelentés, ambuláns lap, betegkarton másolata, különös tekintettel a sürgős kórházi felvételt, kórházi ellátást nem igénylő, a biztosított tartam alatt hirtelen fellépő betegségek, balesetek esetén) képközlő vizsgálatok leleteit, a betegség kezdetét igazoló szakorvosi leleteket,
- krónikus betegség esetén a biztosítási esemény bekövetkeztét okozó állapotrosszabbodást igazoló orvosi leleteket, vizsgálati eredményeket, a korábban alkalmazott és a jelen kezelést (gyógyszer, egyéb terápiás beavatkozás) tartalmazó szakorvosi leleteket,
- a kezelés, gyógyulás várható befejezésének időpontját (az orvos szakmailag elfogadott átlagos gyógytartamot figyelembe véve) tartalmazó szakorvosi leleteket, a kezelés folyamán keletkezett, a gyógyulási folyamat követésére alkalmas kontroll leleteket,
- az utazás ellenjavallatait tartalmazó szakorvosi leletet, vizsgálati eredményekkel alátámasztva,
- a benyújtott dokumentumoknak tartalmaznia kell az ellátóhely kódját, dátumot, naplószámat, a beteg személyes adatait, meg kell felelni az orvosi dokumentumok tartalmi követelményeinek (előzmény, jelen állapot, vizsgálati eredmények, kezelés, további kezelési terv, diagnózis), szerepelnie kell rajta az ellátóhely és az ellátó orvos pecsétjének és aláírásának,
- a biztosító az orvosi dokumentáció eredeti példányát is kérheti, amelyet az elbírálás után visszajuttat a biztosított részére,
- amennyiben az utazás lemondását baleset okozta, a baleset pontos időpontját és körülményeit tartalmazó dokumentumokat, a baleset utáni első ellátás leletét, a képközlő vizsgálatok leleteit, és a kezelés során keletkezett összes orvosi dokumentumot, a kezelés várható időtartamát meghatározó szakorvosi leletet,
- halotti anyakönyvi kivonatot, halottvizsgálati bizonyítványt, boncolási jegyzőkönyvet, hagyatékátadó végzést,
- Biztosított vagyontárgyát érintő kár esetén a kár bekövetkezését, mértékét és a káresemény körülményeit dokumentáló rendőrségi, tűzoltósági, és/vagy biztosítói igazolást,
- közlekedési baleset esetén, a balesetről felvett rendőrségi jegyzőkönyvet, illetve, amennyiben rendőrségi jegyzőkönyv nem készült, akkor az ügyben eljáró biztosító igazolását,
- dokumentumok eltulajdonítása esetén a rendőrségen tett bejelentés jegyzőkönyvét,
- munkaviszony megszűnése esetén:
  - a Biztosított személyi igazolványának fénymásolatát (az arcképfelvétel nélkül),
  - a munkaviszonyra vonatkozó munkaszerződés másolatát,
  - a munkáltató által az utolsó munkában töltött napon kiállított hivatalos munkaviszony-igazolás másolatát,
  - a munkaviszony megszüntetésére vonatkozó dokumentumot (a munkáltató indoklással ellátott felmondását).
- amennyiben a Biztosított a kockázatviselés időtartama alatt alap- vagy középfokú tanulmányai során a tanév végén megbukik, abban az esetben az illetékes oktatási intézmény hivatalos igazolását a sikertelen vizsga időpontjáról, és a lehetséges pótvizsga időpontokról,
- tanúként történő bírósági vagy hatósági idézés esetén az erről szóló végzés másolatát, valamint annak igazolását, hogy a bíróság vagy hatóság az Biztosított kérelme alapján az utazásra való tekintettel mulasztást nem engedélyezett,
- házassági perrel kapcsolatos igény esetén az ennek tényét és időpontját egyértelműen alátámasztó hivatalos dokumentumokat.
- A Z1\* jelű záradékkal megkötött szerződések esetén:
  - a karantén elrendelését kimondó hatósági irat másolata.

\* „Z1” jelű záradék alkalmazása esetén biztosítási eseménynek számít továbbá a biztosított COVID-19 fertőzés miatti hatósági karanténba kerülése a kockázatviselés kezdetét követően, de legfeljebb az elutazás előtt 10 nappal.

#### 4.3. A szolgáltatási igény elbírálásának és teljesítésének határideje

A kárrendezési feladatokat a Biztosító a bejelentést követően haladéktalanul megkezdi. A kárkifizetéseket a Biztosító a szükséges iratok beérkezését követően 30 napon belül teljesíti forintban, banki átutalással vagy postai úton. A szolgáltatási összeget a szerződőnek, annak örökösének, illetve az utazási szerződés szerint bánatpénz-fizetési kötelezettségre szorítható személynek fizeti ki.

#### 5. PANASZKEZELÉS

A kárrendezési eljárás során a Biztosító, valamint a megbízásából eljáró személy magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos panaszt a Biztosító honlapján közzétett Panaszkezelésről szóló ügyféltájékoztatóban foglaltak szerint van lehetőség bejelenteni.

A Panaszkezelésről szóló ügyféltájékoztató elérhető a Biztosító honlapján ([www.alfa.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html](http://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html)) és megtekinthető a központi ügyfélszolgálati irodában, illetve az értékesítési pontokon.

#### 6. TOVÁBBI LETÖLTHETŐ DOKUMENTUM

Díjvisszatérítéshez szükséges nyilatkozat az alábbi linkről letölthető:

**[NYILAKOZAT DÍJVISSZATÉRÍTÉSRŐL utas- és útlemondás biztosítások esetén](#)**