

HU Air France Útlemondás 2410



BIZTOSÍTÁSI FEDEZETEK ÖSSZEFOGLALÓJA

SZOLGÁLTATÁS	MIKOR ALKALMAZANDÓ	MAXIMÁLIS FEDEZET
Útlemondási védelem	Ha <i>utazás</i> megkezdése előtt le kell mondania <i>utazását</i> biztosított esemény miatt.	A kiválasztott díjnak megfelelően
Utazási Késési védelem	Ha <i>utazása</i> biztosított ok miatt késik <i>utazása</i> alatt. Maximális visszatérítés 24 órás késedelem esetén (nyugta szükséges): 38.900 HUF Minimálisan szükséges késés: 4 óra	97.300 HUF

A fentiek csak röviden ismertetik az *Ön* biztosítási *kötvényében* rendelkezésre álló fedezeteket. Az Általános Biztosítási Feltételek és Kizárások érvényesek minden biztosítási ágra / biztosítási szolgáltatásra. Kérjük, olvassa el figyelmesen a *kötvényét* a részletes információkért. A Biztosítási Feltételek „Meghatározások” részében szereplő kifejezések definíciójának hatálya ugyancsak kiterjed a jelen Biztosítási Fedezetek Összefoglalójára.

Fontos megjegyzések:

- A fenti szolgáltatási limitek személyenként értendők
- Területi érvényesség: Az *Ön* utasbiztosítása világszerte, beleértve USA/Kanada érvényes. A szankciók alatt álló országokba való utazáskor korlátozások lehetnek érvényben. Észak-Koreába történő utazásokra egyáltalán nem nyújtunk biztosítási védelmet.

ÍGÉRETÜNK ÖNNEK

Rendelkezésre állunk

Biztosítási termékekkel kapcsolatos kérdések esetén:

Telefon: +36 30 649 4040 (H-P: 8:00 – 16:00)

E-mail: ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at

Online: www.mondial-assistance.hu

Ha sürgősségi segítségre van szüksége *utazása* alatt, hívja a következő számot:

Telefon: +36 1 814 9500

Káreset benyújtásához látogasson el online kárbejelentési oldalunkra:

<https://my-assistance.com>

FELVILÁGOSÍTÁS AZ ELÁLLÁSI JOGRÓL

1. Biztosítási szerződésétől 14 naptári napon belül írásos formában (pl. levél, e-mail) minden indok nélkül elállhat.
2. Az elállási jog határideje a biztosítási szerződés létrejöttéről szóló értesítéssel(= biztosítási *kötvény* megküldése) kezdődik, de addig nem, amíg a biztosítási kötvényt, az Általános Biztosítási Feltételeket és a Felvilágosítást az elállási jogról meg nem kapta.
3. Az elállással megszűnik egy már esetlegesen nyújtott biztosítási védelem illetve a biztosítási szerződés jövőbeni kötelezettségei. Amennyiben *Társaságunk* már fedezetet nyújtott, úgy megilleti a fedezeti időtartam szerinti díj. Ha *Őn* ezen a díjon felüli biztosítási díjat felénk teljesítette, úgy *Társaságunknak* levonások nélkül kell *Önnek* a túlfizetést megtérítenie.
4. Az *Őn* elállási joga legkésőbb egy hónap múlva megszűnik, miután biztosítási *kötvényét* beleértve ezen Felvilágosítást az elállási jogról megkapta.

Az elállási nyilatkozat megküldése:

AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelep

Ügyfélszolgálat

1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.

ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at

Az elállási jog érvényességéhez elegendő, ha az elállási nyilatkozatot az elállási határidő előtt elküldi. A nyilatkozat akkor is hatályos, ha az ezen idő alatt az *Őn* biztosításközvetítőjéhez beérkezett.

Panaszkezelés

1. Kérdésével, észrevételével forduljon *hozzánk* bizalommal.

Célunk, hogy az ügyfeink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Ezért kiemelkedően fontos számunkra az *Őn* visszajelzése, termékeinkkel vagy munkatársaink eljárásával kapcsolatos minden észrevétele, kritikája.

2. *Társaságunknál* a panaszok kezelése az alábbi módon zajlik:

Törekszünk arra, hogy ügyfeink panaszát a lehető legrövidebb időn (30 napon belül) kivizsgáljuk és arra minden esetben kielégítő választ adjunk. A jogos panaszokat minél előbb orvosoljuk, tisztázzuk az esetleges félreértést, lehetőség szerint az ügyfélhez legközelebbi ügyintézői szinten.

Bonyolultabb esetekben, amelyek megoldása több időt vesz igénybe, tájékoztatjuk ügyfeleinket a panaszkezelési eljárás menetéről és arról, hogy mikorra számíthatnak kérdésükre végleges válaszra.

3. *Társaságunk* biztosítja, hogy az ügyfél a biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

4. *Társaságunk* a szóbeli panaszt ügyfélszolgálatán hétfőn, kedden, szerdán, és pénteki munkanapon 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig fogadja.

Társaságunk ügyfélszolgálatának címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.

5. *Társaságunk* a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig a +36 30 472 3626 telefonszámon, illetve minden munkanapon 24 órán keresztül a +36 1 814 95 00 telefonszámon fogadja.

6. *Társaságunk* az írásbeli panaszt postai úton és elektronikus levelezési címén folyamatosan fogadja.

Társaságunk postai címe: H-1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.

Társaságunk elektronikus levelezési címe: panasz@mondial-assistance.at

7. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, *Társaságunk* a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

8. *Társaságunk* az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A Biztosító a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi jogvita kialakulását.

9. A panasz elutasítása esetén a biztosító válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. *Társaságunk* tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, és megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a *Társaságunk* rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

10. A Magyar Nemzeti Bank székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telefonos elérhetősége: (+36 1) 428-2600; fax száma: (+36 1) 429-8000; elektronikus levelezési címe: info@mnk.hu; levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest; ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; az ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: (+36 80) 203-776; a pénzügyi fogyasztóvédelem elektronikus levelezési címe:

ugyfelszolgalat@mnk.hu

11. A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; telefonos elérhetősége: (+36 80) 203-776; elektronikus levelezési címe: ugyfelszolgalat@mnk.hu

12. *Társaságunk* a panaszkezelési szabályzatát a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Tartalom

ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK	3
KIK VAGYUNK?.....	3
A JELEN KÖTVÉNYRŐL	3
MIT TARTALMAZ A JELEN KÖTVÉNY ÉS KIRE VONATKOZIK?	3
MEGHATÁROZÁSOK	4
A BIZTOSÍTÁSI VÉDELEM KEZDETE ÉS VÉGE	8
A BIZTOSÍTÁSI VÉDELEM ISMERTETÉSE	9
ÚTLEMONDÁSI VÉDELEM	9
UTAZÁSI KÉSÉSI VÉDELEM	11
UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSOK AZ UTAZÁS SORÁN	11
ÁLTALÁNOS KIZÁRÁSOK	13
KÁRIGÉNYEKRE VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	15
ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK ÉS FELTÉTELEK	17

ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

MIK VAGYUNK?

AWP P&C S.A., Magyarországi Fióktelep 1087

Budapest,

Könyves Kálmán körút 48-52. Magyarország

A Francia Köztársaság 93400 Saint-Ouen, rue Dora Maar 7, székhelyű AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelepe vagyunk, aki a Mondial Assistance márkanév alatt is végzi tevékenységét.

A Francia Köztársaság 93400 Saint-Ouen, rue Dora Maar 7, székhelyű AWP P&C S.A. hatáskörrel rendelkező felügyeleti hatósága: L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

A JELEN KÖTVÉNYRŐL

A jelen *kötvény* az *Önnel* kötött szerződésünk. Kérjük, figyelmesen olvassa el! Igyekeztünk a biztosítási feltételek olykor bonyolult tényállásait érthető módon elmagyarázni. Ha bármilyen kérdése lenne, lépjen kapcsolatba velünk nyitvatartási időnk alatt! Egyszerűen látogasson el hozzánk online felületünkön, vagy hívjon fel minket a terméktájékoztatónkban feltüntetett elérhetőségeink egyikén! Ha utazási foglalásának részletei megváltoznak, kérjük, értesítsen minket, hogy elvégezhesük a szükséges módosításokat *kötvényében*.

A jelen *kötvény* az *Ön* által a biztosítás megkötésekor megadott információk alapján került kiállításra. A jelen *kötvényben* foglalt biztosítási fedezeteket a biztosítási díj megfizetése és a *kötvény* valamennyi rendelkezésének *Ön* általi betartása esetén biztosítjuk. Bizonyára látni fogja, hogy egyes szavak dőlt betűsek. Ezen szavak jelentését a „Meghatározások” című részben ismertetjük. A nagybetűs szavak a jelen *kötvényben* található dokumentumra és fedezetek nevére vonatkoznak. A címsorok kizárólag a könnyebb átláthatóságot szolgálják, és semmiféle módon nem befolyásolják az *Ön* biztosítási védelmét.

MIT TARTALMAZ A JELEN KÖTVÉNY ÉS KIRE VONATKOZIK?

A jelen utasbiztosítási *kötvény* kizárólag a jelen *kötvényben* felsorolt hirtelen és váratlan helyzetekre, eseményekre és veszteségekre vonatkozik, és kizárólag az itt ismertetett feltételek alapján. Kérjük, figyelmesen olvassa el a jelen *kötvényt*.

A *kötvénye* 3 részből áll:

1. *Kötvénydokumentum*
2. *Általános Biztosítási Feltételek*
3. *Adatvédelmi Tájékoztató*

MEGJEGYZÉS: Nem minden veszteségre nyújtható fedezet, még akkor sem, ha az hirtelen, váratlan vagy az *Ön* befolyási körén kívül álló dolgoknak tudható be. Kizárólag a jelen *Általános Biztosítási Feltételek* című dokumentumban ismertetett feltételeknek megfelelő veszteségekre nyújtható fedezet. Kérjük, olvassa el a jelen dokumentum *Általános kizárások* című részét a biztosítási *kötvényében* foglalt valamennyi fedezetet érintően alkalmazható kizárásokért!

MEGHATÁROZÁSOK

E pontban a jelen *kötvényben* előforduló szavak, valamint ezen szavak bármely, dőlt betűs változatainak meghatározása szerepel.

Állandó lakóhely	Az Ön jogi és adózási szempontból állandónak minősülő, nyilvántartás szerinti lakcíme.
Baleset	Olyan váratlan és nem szándékos esemény, amely <i>sérülést</i> , halált és/vagy anyagi kárt okoz.
Biztosított események	Azon kifejezetten megnevezett helyzetek vagy események, amelyek vonatkozásában Ön a jelen <i>kötvény</i> alapján biztosítási védelemmel rendelkezik.
Családtag	Az Ön: <ol style="list-style-type: none">1. Házastársa (házasságkötés szerint, bejegyzett élettársi vagy élettársi kapcsolat révén);2. Együttélők;3. Szülők és nevelőszülők;4. Gyermekek, neveltgyermek, fogadott gyermekek, örökbe fogadott gyermekek vagy jelenleg az örökbefogadási folyamatban részt vevő gyermekek;5. Testvérek;6. Nagyszülők és unokák;7. Házasság révén rokonsági kapcsolatba kerülő személyek: anyós, após, vő, meny, sógor, sógornő és nászszülő;8. Nagynéni, nagybácsi, unokahúg és unokaöccs;9. Törvényes gondviselő és gyám;10. Egy háztartásban élő gondozók, akik bérezésben részesülnek.
Együtt élő párok	Olyan személy, akivel Ön jelenleg együtt él, és akivel <i>kötvény</i> megkötését megelőző legalább 12 egymást követő hónapban együtt élt, és aki betöltötte 18. életévét.
Elsősegélynyújtó	Sürgősségi személyzet (például rendőrök, mentősök vagy tűzoltók), akik a <i>baleset</i> vagy vészhelyzet helyszínére való azonnali kiszállásért felelős személyek közé tartoznak, hogy mentési tevékenységet végezzenek és segítséget nyújtsanak.
Háború	Ellenséges fegyveres konfliktus állapota vagy időszaka, polgárháború vagy katonai vagy félkatonai akció az alábbiak közül kettő vagy több között: egy nemzet, egy állam, egy kormány, egy terület vagy egy szervezett politikai vagy uralkodó csoport. Ez magában foglal minden olyan cselekményt vagy eseményt, amely közvetlenül kapcsolódik az ilyen konfliktushoz vagy akcióhoz, illetve amely az ilyen konfliktust vagy akciót közvetlenül kiváltja. Ez a meghatározás attól függetlenül alkalmazandó, hogy a háborút hivatalosan vagy formálisan kihírdették-e.
Háborús események	Minden olyan cselekmény, amely <i>háborúhoz</i> kapcsolódik, annak során történik, vagy közvetlenül kiváltja azt.
Helyi tömegközlekedés	Helyi, ingázó vagy egyéb városi tranzitrendszer-szolgáltatók (például ingázó vasút, városi busz, metró, komp, taxi, kölcsönzött gépjárművek vagy más hasonló szállítók), amelyek 150 kilométernél rövidebb távon szállítják Önt vagy <i>útitársát</i> .
Indulási dátum	A tervezett dátum, amelyet Ön az <i>utazás</i> megkezdéséhez választott, az <i>utazás</i> foglalási igazolásában és a <i>kötvény</i> dokumentumban foglaltak szerint.
Járvány	Fertőző betegség, amelyet az Egészségügyi Világszervezet (WHO) vagy egy hivatalos állami szerv képviselője <i>járványnak</i> minősít vagy akként nevez meg.
Jogellenes tevékenység	Olyan tevékenység, amely jogszabálysértőnek minősül az elkövetés helyén.
Karantén	Kijárási tilalom, amelyet a biztosított személyre egy kormány vagy egy hatóság rendel el, mert a biztosított személy fertőző betegségben szenved (beleértve a <i>járványt</i> vagy egy <i>pandémiás</i> megbetegedést, mint például a Covid-19), vagy mert fennáll a gyanú, hogy a biztosított személy kapcsolatba került ilyen betegséggel. Ez nem foglalja magában a <i>karantént</i> , amely általánosságban vagy a lakosság részére vagy egészére, hajóra vagy földrajzi területre vonatkozik, ahová az adott személy utazik, ahonnan utazik, vagy amelyen keresztül utazik.

Kiberkockázat	<p>Bármilyen veszteség, kár, felelősség, követelés, költség vagy kiadás, amelyet közvetlenül vagy közvetve az alábbiak okoznak az alábbiak közül egy vagy több okozza, azokhoz hozzájárul, azokból ered, vagy azokkal összefüggésben áll.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bármilyen jogosulatlan, rosszhiszékelésű vagy illegális cselekmény vagy ilyen cselekménnyel való fenyegetés, amely bármely <i>számítógépes rendszerhez</i> való hozzáféréssel, illetve annak feldolgozásával, használatával vagy működtetésével kapcsolatos; 2. a <i>számítógépes rendszerhez</i> való hozzáféréssel vagy annak feldolgozásával, használatával vagy működtetésével kapcsolatos bármilyen hiba vagy mulasztás; 3. egy <i>számítógépes rendszer</i> hozzáféréseinek, feldolgozásának, használatának vagy működéskének részleges vagy teljes elérhetetlensége vagy meghibásodása; vagy 4. az adatok használatának elvesztése, funkciócsökkenése, javítása, cseréje, helyreállítása vagy reprodukálása, beleértve az ilyen adatok értékét érintő bármely összeget.
Kötvény	<p>A megkötött utasbiztosítási szerződés dokumentációja. A <i>kötvény</i> a következőket tartalmazza: <i>kötvénydokumentum</i>, Általános Biztosítási Feltételek, Biztosítási Fedezetek Összefoglalója beleértve a Felvilágosítást az elállási jogról és az Adatvédelmi Tájékoztatót.</p>
Közlekedési baleset	<p>Olyan váratlan és nem szándékos közlekedési esemény, a <i>műszaki meghibásodás</i> kivételével, amely <i>sérülést</i>, vagyoni kárt, vagy mindkettőt okoz.</p>
Lakhatatlan	<p><i>Természeti katasztrófa</i>, tűz, árvíz, betörés vagy <i>vandalizmus</i> olyan mértékű kárt okozott (beleértve az áram-, gáz- vagy vízellátás hosszabb ideig tartó kiesését), hogy egy ésszerű személy megközelíthetetlennek vagy használhatatlannak találja <i>állandó lakóhelyét</i> vagy úti célját.</p>
Már meglévő betegség	<p>Olyan <i>sérülés</i>, betegség vagy egészségügyi állapot, amely a kötvénykötés előtti 120 napon belül vagy a kötvénykötés napján következett be:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ennek következtében az érintett személy <i>orvosi</i> vizsgálatot, diagnózist, ellátást vagy kezelést kért <i>orvosnál</i>; 2. tüneteket mutatott; vagy 3. ennek következtében az érintett személy <i>orvos</i> által elrendelt gyógyszer szedésére szorult (kivéve, ha az állapot vagy a tünetek ellenőrzése ezen felírt vagy elrendelt gyógyszerek alapján történik, és a felírt recept nem változott). <p>A betegséget, <i>sérülést</i>, vagy egészségügyi állapotot nem kell hivatalosan diagnosztizálni ahhoz, hogy az már meglévő betegségnek minősüljön.</p> <p>Például, ha a kificamodott térdét a <i>kötvénye</i> megvásárlásakor vagy azt megelőző 120 nap során kezelték, akkor az <i>már meglévő betegségnek</i> számít. Ha később le kell mondania <i>utazását</i>, mert például a kificamodott térd most már műtétet igényel, vagy mert az <i>Ön</i> gyógyulása a vártnál hosszabb ideig tart, illetve a térd kificamodásából eredő bármely más okból kifolyólag, akkor ez <i>már meglévő betegségnek</i> minősül.</p>
Mászóportok	<p>Olyan tevékenység, amelyhez hevedereket, köteleket, kapcsokat, rögzítőket vagy jégcsákányokat használnak. Nem tartozik ide a rekreációs mászásra szolgáló mesterséges felületeken, felügyelet alatt gyakorolt mászási tevékenység.</p>
Munkabeszüntetés	<p>A munka szervezett és szándékos leállítás vagy lelassítása a munkavállalók egy csoportja által, vagy a munkavállalók szolgáltatásainak megvonása, azzal a céllal, hogy a munkáltatót rávegyék a munkavállalók követeléseinek teljesítésére vagy azokhoz való alkalmazkodásra. Ez nem foglalja magában a munkavállalók vagy a lakosság széles körű vagy általános sztrájkját egy közösségben, államban, régióban vagy nemzetben. Nem tartozik ide az olyan sztrájk sem, amely polgári zavargások vagy politikai kockázatok szintjére emelkedik, vagy azokkal függ össze.</p>
Műszaki meghibásodás	<p>Olyan műszaki probléma, amely megakadályozza a jármű normál irányíthatóságát, beleértve az elektromos hibát, a defektet vagy a szükséges folyadékok kimerülését (az üzemanyag kivételével).</p>
Nagy magasságban végzett tevékenység	<p>Bármely olyan tevékenység, amely magában foglalja vagy annak célja, hogy a résztvevők feljussanak a több mint 4500 méteres magassági szint fölé, kivéve, ha az utas kereskedelmi légi járaton utazik.</p>

Orvos	Olyan személy, aki <i>orvosi</i> vagy fogorvosi gyógyászati tevékenység végzésére törvényes felhatalmazással és engedéllyel rendelkezik. Ez nem lehet <i>Őn, útítársa, családtagja, útítársának családtagja</i> , illetve a beteg vagy <i>sérült</i> személy <i>családtagja</i> .
Őn, Öné, Önnel és hasonló	A kötvénydokumentumban biztosítottként felsorolt valamennyi személy.
Örökbefogadási eljárás	Kötelezően előírt jogi eljárás vagy más, jogszabály által előírt találkozó, amelyen <i>Önnek</i> , mint leendő örökbefogadó szülőnek részt kell vennie kiskorú gyermek törvényes örökbefogadása érdekében.
Pandémia	Olyan <i>járvány</i> , amelyet az Egészségügyi Világszervezet (WHO) vagy egy hivatalos állami szerv képviselője <i>pandémiának</i> minősít vagy akként nevez meg.
Polgári engedetlenség	Tiltakozások, sztrájkok, felhívások, tüntetések, törvénytelen gyülekezések vagy zavargások egy közösségen, régióon, államon vagy nemzetben belül, amelyek erőszakkal, <i>vandalizmussal</i> , törvényszegéssel, engedetlenséggel vagy a gyülekezés általi nyilvános területekre való szabad belépés- vagy azon belüli mozgás akadályozásával járnak. Nem tartoznak ide az olyan események, amelyek <i>politikai kockázatot, terrorista eseményt, háborút</i> vagy <i>háborús cselekményt</i> jelentenek, vagy azzal kapcsolatosak.
Politikai kockázat	Az alábbiak közül egy vagy több: <ul style="list-style-type: none"> • Bármely esemény, szervezett ellenállás vagy tevékenység, amely a meglévő államfő, választott tisztségviselő, kinevezett tisztségviselő, kormány vagy szervezett politikai vagy uralkodó csoport a szokásos jogi eljárások keretein kívüli megdöntésére, kizorítására vagy megváltoztatására irányuló szándékot célozza meg vagy feltételezi; • Államosítás; • Elkobzás; • Kisajátítás; • Depriváció, hátrányos helyzet; • Civil javak elkobzása; • Forradalom; • Lázadás; • Hatalom elleni erőszakos felkelés; • Felkelés; • Katonai és elbitorolt hatalom.
Sérülés	Fizikai <i>sérülés</i> .
Szállás	Olyan szálloda vagy egyéb típusú <i>szállás</i> , amelyet <i>Őn</i> lefoglalt, illetve ahol <i>Őn</i> tartózkodik és ez költségekkel jár.
Szállítást végző szolgáltató	Olyan vállalat, amely engedéllyel rendelkezik az utasok szárazföldi, légi vagy vízi úton történő szállítására bér- vagy díjazás ellenében. Nem tartalmazza a következőket: <ol style="list-style-type: none"> 1. Autóközlekedési cégek; 2. magán- illetve nem kereskedelmi jellegű fuvarozók; vagy 3. charter jellegű szállítás, az <i>Őn utazásszervezője</i> által bérelt csoportos szállítás kivételével; vagy 4. <i>helyi tömegközlekedés</i>.
Számítógépes rendszer	Bármilyen számítógép, hardver, szoftver vagy kommunikációs rendszer vagy elektronikus eszköz (beleértve, de nem kizárólagosan az okostelefonokat, laptopokat, táblagépeket, hordozható eszközöket), szerver, felhő, mikrokontroller vagy hasonló rendszer, beleértve minden kapcsolódó bemeneti, kimeneti, adattároló eszközt, hálózati eszközt vagy biztonsági mentési eszközt.
Szélsőséges időjárás	Veszélyes időjárási viszonyok, többek között szélviharok, hurrikánok, tornádók, köd, jégeső, viharok, hóviharok vagy jégviharok.
Szolgálati állat	Minden olyan kutya, amelyet egyénileg munkavégzésre vagy olyan feladatok elvégzésére képeztek ki, amelyek fogyatékossgal élő személyt szolgálnak, beleértve a fizikai, érzékszervi, pszichiátriai, szellemi vagy egyéb mentális fogyatékossgot is. A munkavégzés vagy a feladatok közé tartozik például, de nem kizárólagosan, a látássérültek irányítása, a hallássérültek figyelmeztetése és a kerekesszék mozgatása. Egyéb állatfajok, függetlenül attól, hogy vadon

élő vagy háziállatokról, illetve képzett vagy képzetlen állatokról van-e szó, nem tekinthetők szolgálati állatoknak. Az állat jelenlétének bűncselekmény-visszatartó hatása, valamint az érzelmi támogatás, a jóllét, a kényelem vagy a társas kapcsolatok biztosítása nem tekinthető munka- vagy feladatvállalásnak ezen meghatározás értelmében.

**Társaságunk, Társaságunkat
illetve mi, minket vagy miénk,
hozzánk**

AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelep, Mondial Assistance márkanév alatt.

Természeti katasztrófa

Olyan jelentősen extrém időjárási viszonyok, vagy geológiai esemény, amely többek között vagyoni kárt okoz, megzavarja a közlekedést vagy közműveket, illetve veszélyezteti az embereket, egyebek mellett ideértve a földrengést, tüzet, árvizet, hurrikánt vagy vulkánkitörést.

Terrorcselekmény

Bármely személy vagy személyek csoportja által elkövetett cselekmény, beleértve, de nem kizárólagosan kényszer vagy erőszak alkalmazását, akár egyedül, akár egy szervezet nevében vagy velük kapcsolatban, és amely, amint azt a kormányzati hatóságok vagy az *Ön lakóhelye* szerinti ország törvényei terrorizmusnak minősítik és azt politikai, vallási, etnikai és/vagy ideológiai célból követik el, beleértve, de nem kizárólagosan, bármely kormány befolyásolásának és/vagy a nyilvánosság, vagy annak egy részének félelemben tartását. Nem foglalja magában a *politikai kockázatot, háborút vagy háborús cselekményeket*.

Utazás

Az *Ön utazása az állandó lakóhelyétől* távoli helyre, azon belül és/vagy onnan. Amely az *Ön* eredeti indulási napján kezdődik, és az *Ön visszatérési napján* ér véget. Az utazást annál az Utazási szolgáltatónál kell lefoglalni, amelytől ezt a biztosítást vásárolta. Nem terjedhet ki a munkába járásra, a munkából való ingázásra vagy a költözésre.

Utazási szolgáltató

Utazási iroda, utazásközvetítő, *utazásszervező*, légitársaság, hajótársaság, szálloda, vasúttársaság vagy más *utazási szolgáltató*.

Útitárs

Az *Önnel* együtt utazó vagy *Önt* az *utazás* során kísérő személy vagy *szolgálati/segítő kutya*. A csoport- vagy az idegenvezetők nem tekinthetők *útitársnak*, kivéve, ha *Ön* a csoport- vagy az idegenvezetővel ugyanazon szobában lakik.

Vandalizmus

Bármilyen *jogellenes cselekmény*, amely szándékosan okoz kárt vagy pusztulást a köz- vagy magántulajdonban lévő tárgyi eszközökben. Nem tartozik ide a köz- vagy magánvagyonban *terrorcselekmény, háború, háborús cselekmény, politikai kockázat* vagy polgári rendbontás következtében bekövetkezett károkozás vagy megsemmisítés

Visszatérési dátum

Az *utazás* tervezett befejezésének eredeti dátuma, amely az *utazás* foglalási igazolásán látható

Visszatérítés

Készpénz, egy utazási szolgáltatótól kapott jövőbeli utazásra szóló jóváírás vagy utalvány, vagy a munkáltatójától, egy másik biztosítótársaságtól, hitelkártya-kibocsátótól vagy bármely más vállalkozástól/ szervezettől kapott jóváírás vagy *visszatérítés*.

A BIZTOSÍTÁSI VÉDELEM KEZDETE ÉS VÉGE

Ön csak akkor jogosult a biztosítási fedezetre, ha *Társaságunk* kifejezetten elfogadta az Ön biztosítási ajánlatát, és erről hivatalos visszaigazolást küldtünk *Önnek*, vagy ha *Társaságunk* az ajánlatra 15 napon belül nem válaszol, feltéve utóbbi esetben, hogy az ajánlatot a *Társaságunk* által rendszeresített ajánlati lapon és a díjszabásnak megfelelően tették. A biztosítási védelem hatályba lépésének (kezdetének dátuma) és megszűnésének időpontja az *Ön kötvénydokumentumában* van feltüntetve. A biztosítási szerződés/*kötvény* a kérelem beérkezését és a teljes biztosítási díj megfizetését követő nap 00:00 órakor lép hatályba.

A biztosítási védelem kizárólag olyan káreseményekre terjed ki, amelyek az *Ön kötvényének* érvényességi ideje alatt következnek be.

Az egynapos oda- és visszautak kivételével a vásárláskor *Ön* által megadott *indulási és visszaérkezési dátumot* két külön utazási napnak számítjuk az utazás időtartamának kiszámításánál.

Az *Ön* biztosítási védelme a *kötvényében* feltüntetett lejárat dátummal szűnik meg. Vannak azonban olyan helyzetek, amikor a *kötvényének* érvényessége más időpontban is megszűnhet. Ha a biztosítását egyirányú foglalással együtt vásárolta, a biztosítási fedezet vége a *visszatérés napja* lesz (legfeljebb az úti okmányokon feltüntetett *indulási dátumtól* számított néhány 90 nap). Ezen túlmenően a biztosítás érvényessége a következő időpontok közül a legkorábbi időpontban szűnik meg:

1. Azon a napon 23:59-kor, amikor felmondja *kötvényét*; vagy
2. azon a napon 23:59-kor, amikor benyújtja *hosszú út* lemondással kapcsolatos kárigényét;
3. azon a napon 23:59-kor, amikor befejeződik az *utazása*, amennyiben az utazás korábban ért véget;
4. azon a napon 23:59-kor, amikor *Ön* megérkezik egy egészségügyi intézménybe további ellátás céljából, ha *Ön* egészségügyi okok miatt megszakítja utazását; vagy
5. azon a napon 23:59-kor, amely a biztosítási védelem 90. napja.

Ha azonban az *Ön* hazautazása késik a jelen biztosítási *kötvény* hatálya alá tartozó ok miatt, a biztosítási időszakot meghosszabbítjuk addig, amíg *Ön* vissza nem tud térni a kiindulási helyre vagy az állandó lakóhelyére, vagy amíg meg nem érkezik egy egészségügyi intézménybe további ellátásra az *orvosi* hazaszállítást vagy az *utazás* megszakítását követően, attól függően, hogy melyik a korábbi időpont.

Felhívjuk figyelmét, hogy a jelen *kötvény* csak a megadott *utazásra* érvényes, és nem kell felmondani.

A BIZTOSÍTÁSI VÉDELEM ISMERTETÉSE

Ebben a részben ismertetjük a biztosítási fedezetek számos különböző típusát, amelyek szerepelnek a *kötvényében*. Ismertetjük az egyes fedezetfajtákat, valamint a fedezet érvényesítéséhez teljesítendő feltételeket és kötelezettségeket. **Felhívjuk figyelmét, hogy kizárások lehetnek érvényben.**

ÚTLEMONDÁSI VÉDELEM

Ha *utazása* az alábbiakban felsorolt, biztosítási okokból lemondásra vagy átfoglalásra kerül, visszatérítjük *Önnek* a vissza nem térítendő *utazással* kapcsolatos befizetéseket, foglalókat, lemondási vagy átfoglalási díjakat (levonva a *visszatérítéseket*) a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában található útlemondásra vonatkozó biztosított összeg maximális erejéig. Felhívjuk figyelmét, hogy ez a biztosítási védelem kizárólag az *utazása* előre kifizetett utazási szolgáltatások (pl. utazás vagy *szállás*) első igénybe vétele előtt érvényes.

Továbbá, ha *Ön* előre kifizette a megosztott *szállásköltségeket*, és az *útitársa* az alábbiakban felsorolt *biztosított események* közül egy vagy több miatt lemondja az *utazását*, visszatérítjük *Önnek* az emiatt felmerülő további *szállásköltségeket*.

MEGJEGYZÉS: Nem térítjük vissza az utazási költségeket és/vagy díjakat, amelyekért az *utazási fuvarozó* vagy az *utazási szolgáltató* felelős.

FONTOS: Valamennyi *utazási szolgáltatót* az útlemondási ok beálltától 48 órán belül értesítenie kell (beleértve azt is, hogy *utazása* lemondására *orvosi javaslatra* kerül sor). Ha *Ön* ennél később értesíti az *utazási szolgáltatókat*, és ennek eredményeként alacsonyabb összegű *visszatérítést* kap, a különbözetet *Társaságunk* nem téríti meg. Ha súlyos betegség, *sérülés* vagy egészségi állapot miatt *Ön* nem tudja erről értesíteni az *Önnel* kapcsolatban álló *utazási szolgáltatókat* a 48 órás időszakon belül, akkor azonnal értesítenie kell őket, amint erre lehetősége van.

Biztosított események:

- Ön* vagy *útitársa* megbetegszik vagy *megsérül*, illetve olyan egészségügyi állapotromlás alakul ki nála, amely olyan mértékben hátrányosan befolyásolja az *utazást*, hogy *Ön* kénytelen azt lemondani (beleértve egy *járvány* vagy *pandémiás* megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19).
A következő feltétel teljesülése esetén:
 - Ön* azt követően törli *utazását*, hogy az *orvos* *Önnek* vagy *útitársának* nem javasolja az *utazást*.
- Valamely, *Önnel* nem utazó *családtagja* megbetegszik vagy *megsérül*, vagy egészségi állapota megromlik (beleértve egy *járvány* vagy *pandémiás* megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19). A következő feltétel teljesülése esetén:
 - Az érintett betegség, *sérülés*, vagy egészségi állapot, melynek életveszélyes jellegét *orvosnak* kell igazolnia vagy az adott állapot *kórházi* felvételt tesz indokolttá.
- Ön*, valamely *útitársa*, *családtagja* elhalálozik, illetve *szolgálati állata* elpusztul a biztosítási védelem hatálybalépésének napján vagy azt követően, ám még az *utazása* előtt.
- Ön* vagy *útitársa* *karanténba* kerül az *utazásuk* előtt, mivel a következő hatásoknak volt kitéve:
 - Járványon* vagy *pandémián* kívüli, egyéb fertőző betegség; vagy
 - Járvány* vagy *pandémia* (például COVID-19) esetén, de kizárólag abban az esetben, ha a következő feltételek teljesülnek:
 - A *karantén* egyénileg *Önre* vagy *útitársára* vonatkozik, ami azt jelenti, hogy *Önt* vagy *útitársát* kifejezetten és név szerint megjelölik egy végzésben vagy utasításban, mint akiket karanténba helyeznek valamely *járvány* vagy *pandémia* miatt; és
 - A *karantén* nem általánosságban vagy széles körűen vonatkozik (a) a lakosság, a földrajzi terület, az épület vagy a hajó egyes részére vagy egészére, vagy (b) a személy *utazásának* célállomásán, indulási helyén vagy átutazási helyén. Ez a feltétel alkalmazandó akkor is, ha a *karanténra* vonatkozó végzés vagy utasítás kifejezetten és név szerint megjelöli *Önt* vagy *útitársát* *karanténba* helyezés céljából.
- Ön* vagy *útitársa* közlekedési *baleset* részese lett az *indulás napján*. A következő feltételek egyikének teljesülése esetén:
 - Önnek* vagy *útitársának* *orvosi* ellátásra van szüksége; vagy
 - az *Ön* vagy egy *útitársa* járműve javításra szorul, mert nem biztonságos a működése.
- Önnek* az *utazás* ideje alatt valamilyen jogi eljárásban kell részt vennie. A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Az eseményen való részvétel nem áll összefüggésben az Ön foglalkozásával (például, ha Ön ügyvédként, bíróként, bírósági titkárként, bűnüldöző tisztviselőként vagy jogi asszisztensként vesz részt a képzésen, nem tartozik a Biztosítási fedezet hatálya alá).
7. *Állandó lakóhelye lakhatatlanná* válik.
8. *Önnek* vagy valamely *útitársának* megszűnik a jelenlegi munkaviszonya munkáltató általi felmondással a biztosítási *kötvénye* megkötésének napját követően.
- A következő feltételek teljesülése esetén:
- a. A felmondás vagy az elbocsátás nem az Ön vagy *útitársa* hibájából következett be;
- b. a munkaviszonynak határozatlan idejűnek kellett lennie (nem ideiglenesnek vagy megbízási jellegűnek); továbbá
- c. a munkaviszonynak legalább 12 egymást követő hónapon át kellett fennállnia.
9. *Önnek* vagy *útitársának* állandó, fizetett munkaviszonya lesz a biztosítási *kötvénye* megkötési dátumát követően, amely megköveteli a munkahelyen való jelenlétet az eredetileg tervezett utazási dátumok ideje alatt.
10. Az Ön vagy *útitársa* *állandó lakóhelye* hosszabb időre egy legalább 150 kilométerrel távolabbi helyre módosul, mivel az Ön vagy *útitársa* munkáltatója áthelyezésről rendelkezett. A jelen biztosítási védelem magában foglalja a házastárs munkáltatója által elrendelt áthelyezés miatti költözést is.
11. Ön vagy *útitársa* köteles *elsősegélynyújtóként baleset* vagy vészhelyzet (ideértve a *természeti katasztrófát* is) miatt segítséget nyújtani vagy elhárítási tevékenységet végezni az *utazás* eredetileg tervezett időpontjában.
12. Ön vagy *útitársa* hivatalos bírósági értesítést kap arról, hogy az *utazás* ideje alá eső időpontban részt kell vennie egy *örökbefogadási eljárásban*.
13. Ön vagy *útitársa* valamilyen egészségügyi okból nem kaphatja meg azon védőoltást, amellyel kötelezően rendelkezni kell az úti célra történő beutazáshoz.
14. Ellopják az Ön vagy *útitársa* *utazásra* jogosító úti okmányait. A következő feltétel teljesülése esetén:
- a. *Önnek* bizonyítékot kell szolgáltatnia a cseredokumentumok beszerzésére irányuló erőfeszítéseiről, amelyek lehetővé tennék az eredetileg tervezett utazási dátumok fenntartását.
15. Ön vagy *útitársa* nem kap turistavízumot a célország vagy tranzitország hatóságaitól.
16. A jelen biztosítási *kötvény* megvásárlása után derül ki, hogy Ön állapotos.
17. Ön jelenléte nélkülözhetetlen egy *családtag* gyermekének születésénél.
18. Az úti célként szolgáló hely *lakhatatlanná* válik.
19. Az Ön lakóhelyén kívüli célországban élő *családtagjai* nem tudják Önt a tervezettek szerint elszállásolni az *utazása* során, mivel az érintett háztartásban valaki elhalálozott, súlyosan megbetegedett, *megsérült*, vagy egészségügyi állapotában súlyos romlás alakult ki az érintett személynél.
20. Kormányzati hatóságok kötelező evakuálást rendelnek el az Ön úti célja helyszínén bekövetkezett *természeti katasztrófa* miatt, amely az *indulási dátumot* megelőző 24 órán belül lép hatályba.
- A következő feltétel teljesülése esetén:
- a. Ön a *kötvényt* még azelőtt vásárolta meg, mielőtt a kötelező evakuáláshoz vezető esemény nyilvánosságra hozatala megtörtént.
21. Ön vagy *útitársa* jogilag különválik vagy elválik a *kötvény* vásárlásának napján vagy azt követően, de a tervezett *indulási dátum* előtt.
- A következő feltétel teljesülése esetén:
- a. Ön a *kötvényt* az *utazás* lefoglalásának és kifizetésének dátumától számított 14 napon belül vásárolta meg.
22. Az Ön vagy *útitársa* járművét érintő *műszaki meghibásodás* történik az *utazás* kiindulási pontjához vezető úton.
23. Ellopják az Önt vagy *útitársát* érintően a szállításra elsődlegesen kijelölt járművet, amellyel Ön vagy *útitársa* kívánt eljutni az *utazás* kiindulási pontjához, vagy amely az utazás során a fő szállítási eszközként szolgál.
24. Ön sikertelen záróvizsgát tesz, illetve nem léphet tovább a következő iskolai szintre egy olyan akkreditált oktatási intézményben, ahol Önt diákként tartják nyilván.
25. Az *utazási szolgáltató* vagy utazásszervező lemondja az Ön többnapos *utazását* vagy a többnapos rendezvényt, amely az Ön *utazásának* elsődleges célja lett volna, és amelyet az *indulási dátum* előtt vásárolt meg, a következők miatt:
- a. *Természeti katasztrófa*;
- b. *Szélsőséges időjárás*.
- MEGJEGYZÉS: *Társaságunk* nem téríti meg *Önnek* a törölt többnapos *utazás* vagy többnapos rendezvény költségeit. *Társaságunk* megtéríti *Önnek* az előre kifizetett, nem visszatérítendő *szállás-* és szállítási költségeket a törölt többnapos utazásra vagy többnapos rendezvényre és vissza.
26. *Terrorcselekmény* történik az *indulási dátum* előtti 30 napon belül az *utazása* során az eredeti útvonaltervben megadottak szerint érintett valamely város 100 km-es körzetében.
- A következő feltétel teljesülése esetén:

- a. Nem történt *terrorcselekmény* az adott várostól számított 40 kilométeren belül a *kötvény* megkötését megelőző 30 napon belül.

UTAZÁSI KÉSÉSI VÉDELEM

Ha az *Ön* vagy *útitársa utazása* az alább felsorolt okok valamelyike miatt késik, megtérítjük *Önnek* a következő költségeket, a rendelkezésre álló *visszatérítések* levonásával, a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában az Utazási Késési Védelem szolgáltatásra meghatározott maximális összeg erejéig:

- i. Az *Ön* elveszett előre kifizetett utazási költségei és további kiadásai, amelyek akkor és ott merülnek fel, amikor és ahol *Ön* lekési az étkezést, a szállást, a kommunikációt és a helyi közlekedést a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában meghatározott napi (24 órás) limit alapján a következők szerint:
 - ha *Ön* benyújtja a költségekre vonatkozó nyugtákat, a napi limit nyugtával érvényes.
- ii. Ha ezen késés miatt *Ön* lemarad a hajóról vagy a kirándulásról, megtérítjük a szükséges utazási költségeket, hogy *Ön* újra csatlakozhasson a hajóúthoz/*utazáshoz*, illetve elérje úti célját.
- iii. Ha *Ön* az indulási repülőtérre vagy pályaudvarra tartó *helyi tömegközlekedési* eszközök késése miatt lekési a repülőjárat vagy vonat indulását, megtérítjük *Önnek* a szükséges szállítási költségeket, hogy *Ön* elérhesse úti célját vagy hazatérhessen.

MEGJEGYZÉS: Nem térítjük meg *Önnek* a szállítást végző szolgáltató vagy az utazási szolgáltató felelősségi körébe tartozó költségeket.

A késésnek legalább a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában meghatározott minimálisan előírt késésnek kell lennie, és az alábbi biztosítási események valamelyike miatt kell bekövetkeznie:

1. A szállítást végző szolgáltató késedelme;
2. *Munkabeszüntetés*, kivéve, ha az azzal kapcsolatos fenyegetés már érezhető volt, illetve megtették az arra vonatkozó bejelentést még a *kötvénye* megvásárlása előtt;
3. *Karantén* az utazás során, a következőkkel való érintkezés miatt:
 - a. *Járványon* vagy *pandémián* kívüli, egyéb fertőző betegség; vagy
 - b. *Járvány* vagy *pandémia* (például COVID-19) esetén, ám kizárólag abban az esetben, ha a következő feltételek teljesülnek:
 - i. A *karantén* kifejezetten *Önre* vagy *útitársára* vonatkozik, ami azt jelenti, hogy *Önt* vagy *útitársát* konkrétan és név szerint megjelölik egy végzésben vagy utasításban, mint akiket *karanténba* helyeznek valamely *járvány* vagy *pandémia* miatt; és
 - ii. a *karantén* nem általánosságban vagy széles körűen vonatkozik (a) a lakosság, a földrajzi terület, az épület vagy a hajó egyes részére vagy egészére, vagy (b) a személy *utazásának* célállomásán, indulási helyén vagy átutazási helyén. Ez a feltétel (ii) alkalmazandó akkor is, ha a *karanténra* vonatkozó végzés vagy utasítás kifejezetten és név szerint megjelöli *Önt* vagy *útitársát karanténba* helyezés céljából.
4. *Természeti katasztrófa*;
5. Elvesztett vagy ellopott utazási dokumentumok;
6. Eltérítés, kivéve, ha *terrorcselekményről* van szó;
7. *Polgári engedetlenség*, kivéve, ha az a *politikai kockázat* szintjére emelkedik;
8. *Közlekedési baleset*; vagy
9. A szállítást végző szolgáltató megtagadja *Öntől* vagy *útitársától* a beszállást azon gyanúra alapozva, hogy *Ön* vagy *útitársa* fertőző betegségben szenved (beleértve egy *járvány* vagy *pandémia*s megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19). Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha az *Ön* beszállását elutasítják az *utazással* vagy a célállomásra való beutazással kapcsolatos szabályok vagy előírások be nem tartása miatt.

UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSOK AZ UTAZÁS SORÁN

Ha *Önnek* *utazása* során segítségre van szüksége, a nap 24 órájában rendelkezésére állunk. Globális jelenlétünkkel és többnyelvű személyzetünkkel segítünk *Önnek*.

Orvos vagy egészségügyi intézmény keresése

Ha *utazása* során *orvosi* ellátásra vagy egészségügyi intézményben nyújtott kezelésre van szüksége, segítünk *Önnek* a keresésben.

Az *Ön* ellátásának nyomon követése

Ha *kórházba* kerül, *orvosi* személyzetünk kapcsolatban marad *Önnel*, és az *Önt* kezelő *orvossal*. Ezenkívül, értesíthetjük családját és *orvosát* otthon a betegségéről vagy *sérüléséről*, és tájékoztathatjuk őket folyamatosan az *Ön* állapotáról.

Segítségnyújtás elveszett utazási dokumentumok esetén

Ha útlevele vagy egyéb *utazási* dokumentumai elvesztek vagy azokat ellopták, segítséget tudunk nyújtani *Önnek* a dokumentumok pótlásában, és szükség esetén *utazási* tervének módosításában.

Sürgősségi nyelvi fordítás

Abban az esetben, ha külföldön nyelvi segítségre van szüksége, fordítási szolgáltatásokkal állunk *Ön* mellett.

Sürgősségi készpénzes segítségnyújtás

Ha *utazása* késedelmet szenved vagy megszakad, és készpénzre van szüksége a váratlan költségek kifizetéséhez, segítséget tudunk nyújtani *Önnek* a családjától vagy barátaitól érkező pénzáttalás megszervezésében.

Jogi segítségnyújtás

Segítünk *Önnek* helyi jogsegély szolgáltatást keresni, amennyiben *utazása* során szüksége van rá.

Sürgősségi üzenet kézbesítése

Segítünk *Önnek*, ha sürgős üzenetet kíván küldeni valaki számára otthon.

ÁLTALÁNOS KIZÁRÁSOK

Ez a rész ismerteti a *kötvény* alapján rendelkezésre álló valamennyi fedezetre vonatkozó általános kizárásokat. A „kizárások” nem tartoznak jelen biztosítási *kötvény* hatálya alá, ezért nem áll rendelkezésre ezzel kapcsolatos kifizetés vagy szolgáltatás.

Jelen *kötvény* nem nyújt fedezetet, előnyt vagy szolgáltatást olyan tevékenységre, amely sértené bármely vonatkozó törvényt vagy szabályozást, beleértve korlátozás nélkül a gazdasági/kereskedelmi szankciókat vagy embargót.

Ha *Ön* a saját országa vagy az úti célország kormánya vagy helyi hatósága által kiadott figyelmeztetés, utasítás vagy beutazási ellenjavallat ellenére elutazott, ez a *kötvény* kizár minden olyan veszteséget, amely közvetlenül vagy közvetve az ilyen *utazási* tanácsok vagy utasítások bármely okából vagy tárgyából erednek.

A jelen *kötvény* nem nyújt fedezetet olyan károkra, amelyek közvetlenül vagy közvetve az alábbi általános kizárások bármelyikéből erednek, ha azok *Önt*, *útitársát* vagy valamely *családtagját* érintik:

1. Minden olyan kár, állapot vagy esemény, amely a biztosítás megkötésének időpontjában ismertnek, előre láthatónak, tervezettnek vagy várhatóan minősül;
2. *Meglévő betegségek*;
3. Az *Ön* által elkövetett szándékos önbántalmazás, illetve ha öngyilkosságot kísérel meg, vagy követ el;
4. Normál, komplikációmentes terhesség vagy szülés, kivéve, ha a komplikációmentes, normál terhesség vagy szülés kifejezetten szerepel az *Ön* biztosításában, és az Útlemondási védelem vagy az Utazásmegszakítás keretein belül kifejezetten biztosított;
5. Termékenységi kezelések vagy saját akaratból történő terhességmegszakítás;
6. Alkohol vagy drogok használata vagy azokkal való visszaélés, vagy bármilyen ezzel járó fizikai tünet. Ez nem vonatkozik az orvos által felírt, és az előírás szerint alkalmazott gyógyszerekre;
7. Szándékosan okozott károk;
8. Repülőgép vagy kereskedelmi jármű, illetve kereskedelmi vízi jármű fedélzeti személyzetének tagjaként való alkalmazás és munkavégzés (beleértve a gyakornokokat vagy a tanulókat/hallgatókat is);
9. Bármilyen hivatásos vagy fél-professzionális sportversenyen való részvétel vagy arra való felkészülés;
10. Extrém, illetve magas kockázattal járó sportokban és tevékenységekben való részvétel általánosságban, valamint különösen a következő tevékenységeket illetően:
 - a. Ejtőernyős szabadesés, bázisugrás, sárkányrepülés, ejtőernyőzés és hasonló sporttevékenységek;
 - b. Kötélugrás/ Bungee-Jumping;
 - c. Barlangászat, sziklamászás vagy barlangmászás;
 - d. Síelés vagy snowboardozás a kijelölt pályákon kívül vagy olyan helyen, amely csak helikopterrel érhető el;
 - e. *Mászósportok* vagy szabadmászás;
 - f. Bármely, *nagy magasságban végzett tevékenység*;
 - g. Párharc vagy küzdősportok;
 - h. Gyorsulási versenyeken való részvétel, illetve bármely motorizált vagy vízi jármű versenyzésre való felkészülésben való részvétel (szárazföldön vagy vízben);
 - i. Szabadtüdős merülés; vagy
 - j. Búvárokodás 20 méternél nagyobb mélységben vagy búvároktató nélkül.
11. Elmarasztaló bírósági ítélethez vezető jogellenes tevékenység, kivéve, ha *Ön*, *útitársa* vagy *családtagja* válik ilyen tevékenység áldozatává;
12. *Járvány* vagy *pandémia*, kivéve, ha az Útlemondási védelem, az Utazásmegszakítás, az Utazási Késési védelem vagy a Utazási Betegségbiztosítás biztosítási ágakban a *járványok* vagy a *pandémiák* kifejezetten szerepelnek, és azokra kiterjednek;
13. *Természeti katasztrófa*, kivéve, ha és amilyen mértékben *természeti katasztrófára* kifejezetten kiterjednek és fedezetet nyújtanak rá az Útlemondás, Utazásmegszakítás, illetve Utazási Késési védelemre vonatkozó fedezetek;
14. Levegő-, víz- vagy egyéb szennyezési tevékenység, illetve szennyezőanyag kibocsátásának veszélye, beleértve a termikus-, biológiai és vegyi szennyezést vagy szennyeződést;
15. Nukleáris reakció, sugárzás vagy radioaktív szennyeződés;
16. *Háború* vagy *háborús cselekmények*;
17. Katonai szolgálat, kivéve, ha és amilyen mértékben a katonai szolgálatra kifejezetten kiterjed, és amelyre az Útlemondási védelem vagy az Utazásmegszakítás fedezetek kifejezetten vonatkoznak;
18. *Polgári engedetlenség* vagy zavargás, kivéve, ha azokra kifejezetten kiterjed az Utazásmegszakítás vagy az Utazási Késési védelem fedezete;
19. *Terrorcselekmények*, kivéve, ha azokra kifejezetten kiterjed az Útlemondási- vagy Utazásmegszakítási-, illetve az Utazási Késési védelemre vonatkozó fedezet.

20. Bármely kormányzati vagy állami hatóság által kiadott *utazással* kapcsolatos figyelmeztetések/felhívások vagy tilalmak, kivéve, ha és amilyen mértékben egy kormány vagy hatóság által kiadott utazással kapcsolatos figyelmeztetésekre/felhívásokra vagy tilalmakra kifejezetten kiterjed az Útlemondási védelem vagy Utazásmegszakítás fedezet;
21. *Politikai kockázat*;
22. *Kiberkockázat*;
23. Bármely *utazási szolgáltató* működésének teljes megszűnése annak pénzügyi helyzete miatt, csődeljárás indítása mellett vagy anélkül;
24. Az *utazási szolgáltató* által bevezetett szállítási korlátozások valamely poggyásztípusra vonatkozóan, beleértve az *orvosi* eszközöket és felszereléseket is;
25. Szokásos elhasználódás, anyaghiba, illetve hibás kivitelezés;
26. Az *Őn* vagy bármely *útitársa* által elkövetett súlyos gondatlanságból okozott károk;
27. Az *Őn utazásának oka*, hogy valamilyen jellegű egészségügyi ellátást vagy *orvosi* kezelést kapjon *utazása* ideje alatt; vagy

FONTOS: *Őn* nem jogosult visszatérítésre egyetlen típusú fedezet alapján sem, amennyiben:

1. Az *Őn utazási szolgáltatója* által kiállított utazási dokumentumokon nem szerepelnek az utazási dátumok; vagy
2. Az *Őn kötvénydokumentumában* szereplő utazási dátumok nem egyeznek meg az *Őn* valós utazási dátumaival (nem vonatkozik az egyirányú foglalással kötött biztosításra).

KÁRIGÉNYEKRE VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

Káresemény bejelentése

Mielőtt kárbejelentést tenne, kérjük, ellenőrizze a biztosítási *kötvényét* és a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójának leírását. Ne feledje, hogy nem minden káreseményre terjed ki a biztosítási védelem, még akkor sem, ha az hirtelen és váratlanul következik be.

A káreset online benyújtásához:

- Nyissa meg a <https://my-assistance.com>
- Adja meg a *kötvény* számát;
- Ellenőrizze, hogy mely formanyomtatványok és dokumentumok szükségesek, és tölts fel azokat;
- Miután benyújtotta az kárigényt, bármikor ellenőrizheti a kárelbírálás menetét.

Ha telefonon vagy e-mailben szeretné benyújtani káresetét:

- E-mail: karbejelentes@mondial-assistance.at
- Telefon: +36 30 472 3626

Mi a teendő káresemény bekövetkezése esetén?

Ön köteles a kárt minimalizálni és bizonyítani. Ezért kérjük, minden esetben szerezzen be megfelelő bizonyítékokat a kár bekövetkeztéről (pl. kárigazolás, orvosi igazolás) és a kár mértékéről (pl. számlák, nyugták). Kérjük, haladéktalanul küldje el *nekünk* a kárbejelentését a vonatkozó bizonyítékokkal, szükséges dokumentumokkal együtt.

Minden beadványhoz a következő bizonyítékokat kell benyújtani:

- Az *utazás* eredeti foglalási igazolása, amely tartalmazza a lefoglalt szolgáltatást, az *utazás* résztvevőit és az *utazás* árát, valamint a biztosítási *kötvényt*;
- számlák, nyugták és kifizetési igazolások minden felmerült költségről;
- Információ arról, hogy rendelkezik-e egyéb utasbiztosítással, például hitelkártyával, magán-egészségbiztosítással, autós klub tagsággal stb.;
- Bármely egyéb releváns és hasznos dokumentum, amely megerősíti a benyújtott követelést;
- Banki adatok a kedvezményezett nevével és címével;

Az online portálon keresztül történő benyújtáskor a "szükséges dokumentumok" című részben találja meg, hogy pontosan milyen igazoló dokumentumokra van szükség az Ön egyéni kérelméhez.

Az Ön kényelme érdekében itt talál egy áttekintést a szükséges dokumentumokról.

Az Útlemondási vagy Utazásmegszakítási kárigények elbírálásához a következőkre van szükségünk Minden

kárigény esetén:

- Az *utazás* eredeti foglalási igazolása, amely tartalmazza a lefoglalt szolgáltatást, az *utazás* résztvevőit és az *utazás* árát;
- A felmerült lemondási költségeket igazoló sztornó/lemondási számla (vagy számlák), beleértve az *utazásszervező* lemondási szabályzatát is;
- Teljes körű magyarázat arról, hogy miért kellett megszakítania vagy teljesen lemondania az *utazását*;
- Igazolás(ok) az összes érvényesíteni kívánt költség kifizetéséről;
- Információk és a vonatkozó bizonylatok az esetleges *visszatérítésekről*.

Orvosi okok esetén:

- Részletes orvosi dokumentumok, beleértve az orvosi eset kórtörténetét is (pl. betegkarton, kezelési dokumentumok, zárójelentések, leletek);
- A betegszabadság igazolása a *háziorvostól*, ha ezt kérjük;
- Adott esetben a halotti anyakönyvi kivonat hitelesített másolata;
- Rokoni kapcsolat igazolása (születési anyakönyvi kivonat, házassági anyakönyvi kivonat), ha a káresemény oka egy rokont érint;
- Lakcímkártya, bejelentő lap az együttélés igazolására.

Karantén esetén:

- (elkülönítési) igazolás az illetékes hatóságtól az *Ön* vagy *útitársa* részére név szerint kiállított, a *karantén* időtartamára vonatkozó részletekkel.

Közlekedési baleset esetén:

- A *közlekedési balesetet* leíró és megerősítő rendőrségi jelentés/jegyzőkönyv;
- A gépjármű-felelősségbiztosítás *baleseti* jelentése.

Örökbefogadási eljárás következtében:

- Hivatalos idézés a bíróságon való megjelenésre. Ha

a *lakóhelye lakhatatlanná* vált:

- Az illetékes hatóság igazolása az *Ön* otthonában fennálló körülményekről. Ha

terrorcselekmény okozta:

- Információ a *terrorcselekményről*, amely miatt *Ön* lemondta vagy megszakította az *utazását*.

Váratlan felmondás miatt:

- Munkaszerződés, felmondólevél, nyilatkozat a egészségbiztosítási rendszerből való kijelentkezésről.

Minden itt fel nem sorolt okból:

- a hivatalok, hatóságok, intézmények vonatkozó igazolásai - annak érdekében, hogy ellenőrizni lehessen a káresemény okát.

Az Utazási Betegségbiztosítási igények rendezéséhez szükséges:

- *Orvosi* jelentés (a beteg nevével, diagnózissal, kezelési adatokkal);
- *Orvosi* vagy *kórházi* számla, beleértve a törvényes egészségbiztosító vagy a magán egészségbiztosító által kiállított elszámolási/ fizetési igazolást;
- Egyéb számlák vagy nyugták a kibocsátótól származó fizetési igazolással, amelyekért kártérítést igényelnek.

Az Utazási Késési védelem biztosítási ág kárigényeinek feldolgozásához a következőkre van szükségünk:

- A késedelem okainak magyarázata;
- A légitársaság vagy a *szállító cég* igazolása a késésről, beleértve az ok leírását is;
- Eredeti repülőjegy(ek), vonatjegy(ek), vonaljegy(ek);
- Bizonylatok, számlák a további szállítási- és/vagy szállásköltségekről.

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK ÉS FELTÉTELEK

Alkalmazandó jog:

A biztosítási szerződésből fakadó jogvitákra a magyar jog irányadó, az ezzel kapcsolatos perekben hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bíróság, vagy a Fővárosi Törvényszék jár el.

A biztosítási szolgáltatásra való igény elvesztése Mentesülés:

- Társaságunk* mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással
 - a szerződő fél vagy a biztosított;
 - a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, üzletvezetésre jogosult tagjuk vagy az általános szerződési feltételben meghatározott munkakört betöltő alkalmazottjuk, tagjuk vagy megbízottjuk; vagy
 - a biztosított jogi személynek az általános szerződési feltételben meghatározott vezető beosztású tisztségviselője vagy a biztosított vagyontárgy kezelésére jogosított tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.
- Az 1. pontban foglalt rendelkezést a kármegelőzési és a kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

Elévülés: Jelen szerződésből eredő igények 5 (öt) év alatt évülnek el.

Mikor fizetjük a kártérítési összeget?

Teljesítési kötelezettségünk a biztosítási esemény és a szolgáltatás mértékének megállapításához szükséges vizsgálatok lezárását követően esedékes. Ettől függetlenül azonban a kifizetés esedékes, ha a pénzbeli teljesítési kötelezettségünk iránti kérelem óta eltelt két hónap elteltével *Ön* magyarázatot kér tőlünk arra vonatkozóan, hogy a vizsgálatokat miért nem lehetett még befejezni, és ennek a kérésnek egy hónapon belül nem teszünk eleget.

Mellékes megállapodások

A közvetítő nincs felhatalmazva arra, hogy szóbeli vagy írásbeli kiegészítő megállapodásokon keresztül a megjelölt Általános Biztosítási Feltételektől eltérő biztosítási védelmet ígérjen, vagy hogy tényállást a *Társaságunkra* nézve kötelező erővel bíró módon meghatározza. Kiegészítő feltételek, illetve eltérések csak abban az esetben érvényesek, ha azokat írásban határozták meg, és *Társaságunk* cégszerűen aláírta azokat.

HU Air France Cancellation 2410



COVERAGE SUMMARY

COVERAGE	WHEN IT APPLIES	MAXIMUM BENEFIT
Trip Cancellation Coverage	You have to cancel your trip before you depart.	According to the selected premium
Travel Delay Coverage	Your travel plans are delayed while you are on your trip. Maximum reimbursement per 24-hour period of delay: (receipts required): HUF 38.900 Minimum required delay: 4 hours	HUF 97.300

The above is only a brief description of the coverage available under your policy. Terms, conditions, and exclusions apply to all coverages. Please carefully review your policy for complete details. The definitions of the terms in the Definitions section of the policy will also apply to those terms when used in this Coverage Summary.

Important Notices:

- This *policy* in English is only for information purposes. Only the *policy* in Hungarian for the current product is an integral part of the contract. Hungarian language will be used to issue the *policy* and for claims handling.
- The above mentioned limits apply per person.
- Geo-Scope: Your travel insurance is valid for trips worldwide including USA / Canada. When traveling to sanctioned countries, there may be restrictions or no insurance cover at all. We generally do not provide insurance cover for trips to North Korea.

OUR PROMISE TO YOU

For customer service, please:

Questions related to our insurance products

Call: +36 30 649 4040 (8:00 – 16:00, Mon – Fri)

e-mail: ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at

Online: www.mondial-assistance.hu

For emergency assistance during your trip, please:

Call: +36 1 814 9500

To file a claim, please visit:

<https://my-assistance.com>

WITHDRAWAL INFORMATION

You may withdraw from this contract within 14 days of receipt of the insurance *policy* without giving any reason. The withdrawal must be in written form (letter, e-mail). If the insurance contract was concluded by means of distance selling, the aforementioned right of withdrawal applies only to contracts with a term of more than one month. The withdrawal period begins with the notification of the conclusion of the insurance contract (= sending of the policy or insurance certificate), but not before *you* have received the *policy*/insurance conditions including the provisions on the determination or amendment of the premium and this instruction on the right of withdrawal.

Please send the notice of withdrawal to:

AWP P&C S.A., Hungarian Branch

48-52. Könyves Kálmán krt

1087 Budapest

e-mail: ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at

In order to comply with the withdrawal period, it is sufficient that *you* send the declaration of withdrawal before the expiry of the withdrawal period. The declaration is also effective if it comes into the power of your insurance agent.

With the withdrawal, any insurance cover already granted and future obligations arising from the insurance contract shall end. If we have already granted cover, we shall be entitled to a premium corresponding to the period of cover. If you have already paid premiums to us in excess of this premium, we will refund this excess part without deductions. The right of withdrawal expires at the latest one month after you have received the policy/insurance conditions including this instruction on the right of withdrawal.

Complaints

Our aim is to provide first-class services. It is equally important to us to address *your* concerns. If *you* are ever dissatisfied with *our* products or service, you can contact *us* at any time: panasz@mondial-assistance.at

You can also report insurance complaints to the following address:

If the Insurer rejects the complaint, it shall notify its client in writing in its response, that in case of the infringement of rules on consumer protection set out in Act CXXXIX of 2013 on the Hungarian National Bank (Magyar Nemzeti Bank), the client may initiate a consumer protection procedure before the Hungarian National Bank acting in its supervisory capacity over the financial intermediary system; or in case of any disputes arising from the conclusion, validity, legal effects and termination of the insurance contract, the client may turn to court or initiate a procedure before the Financial Arbitration Board if, according to the procedural rules of the Financial Arbitration Board, the client shall be considered as a consumer. The Insurer informs the consumer whether it has made a general declaration of subjection and provides the client with the seat address, telephone number, e-mail address and postal address of the Financial Arbitration Board and, at the request of the consumer, with the request form of the Financial Arbitration Board made available to the Contact details of the Hungarian National Bank are as follows: seat address: 9 Szabadság tér, Budapest, H-1054, Hungary; telephone number: (+36 1) 428-2600; facsimile: (+36 1) 429-8000; e-mail address: info@mnbb.hu; postal address: Magyar Nemzeti Bank, Budapest, H-1850, Hungary; customer service: 39 Krisztina krt., Budapest, H-1013, Hungary; telephone number of the customer service: (+36 80) 203-776; e-mail address of the financial consumer protection centre: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

Contact details of the Financial Arbitration Board are as follows: seat address:

39 Krisztina krt.,

Budapest, H-1013, Hungary;

Telephone number: (+36 80) 203-776;

E-mail address: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Table of Contents

GENERAL CONDITIONS.....	3
WHO WE ARE	3
ABOUT THIS POLICY.....	3
WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS.....	3
DEFINITIONS	4
WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS.....	8
DESCRIPTION OF COVERAGES.....	9
TRIP CANCELLATION COVERAGE	9
TRAVEL DELAY COVERAGE	10
TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP	11
GENERAL EXCLUSIONS	13
CLAIMS INFORMATION	15
GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS.....	17

GENERAL CONDITIONS

WHO WE ARE

AWP P&C S.A., Hungary Branch 1087

Budapest,

48-52. Könyves Kálmán körút

Hungary

We are the Hungarian branch of AWP P&C S.A., based in 93400 Saint-Ouen, rue Dora Maar 7, in the French Republic, and also operate under the Mondial Assistance brand.

The competent supervisory authority of AWP P&C S.A., established at 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Saint-Ouen, France, is L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

ABOUT THIS POLICY

This *policy* is *our* contract with *you*. Please read it carefully. We have tried to make it simple and easy to understand while also clearly describing the terms and conditions of *your* coverage. If *you* have any questions, *we* are available during *our* working hours listed in Coverage Summary. Just visit *us* online or give *us* a call using the contact information listed in Coverage Summary. And, if *your* travel arrangements change, please be sure to let *us* know so *we* can make any necessary updates to *your policy*.

This *policy* has been issued based on the information *you* provided at the time of purchase. We will provide the insurance described in this *policy* in return for payment of the premium and *your* compliance with all provisions of this *policy*. *You* will also notice that some words are italicized. These words are defined in the "Definitions" section. Words that are capitalized refer to the document and coverage names found in this *policy*. Headings are provided for convenience only and do not affect *your* coverage in any way.

WHAT THIS POLICY INCLUDES AND WHOM IT COVERS

This travel insurance *policy* covers only the sudden and unexpected specific situations, events, and losses included in this *policy*, and only under the conditions described. Please review this *policy* carefully.

Your policy consists of three parts:

1. *Policy* Document
2. General Terms and Conditions
3. Data privacy notice

NOTE: Not every loss is covered, even if it is due to something sudden, unexpected, or out of *your* control. Only those losses meeting the conditions described in this General Conditions document may be covered. Please refer to the General Exclusions section of this document for exclusions applicable to all coverages under *your policy*.

DEFINITIONS

Throughout this *policy*, words and any form of the word appearing in italics are defined in this section.

Accident	An unexpected and unintended event that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Accommodation	A hotel or any other kind of lodging for which <i>you</i> make a reservation or where <i>you</i> stay and incur an expense.
Act of war	Any act which is associated with and occurring in the course of <i>war</i> or directly triggering it.
Adoption proceeding	A mandatory legal proceeding or other meeting required by law to be attended by <i>you</i> as a prospective adoptive parent(s) in order to legally adopt a minor child.
Civil disorder	Any public protest, strike, riot, demonstration, unlawful assembly, or disturbance within a community, region, state, or nation involving acts of violence, destruction of public or private property, lawlessness, disobedience, or obstruction of free access or movement in public areas. It does not include any such occurrence that rises to the level of or is connected with any political risk, <i>terrorist event</i> , war, or <i>act of war</i> .
Climbing sports	An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.
Cohabitant	A person <i>you</i> currently live with and have lived with for at least 12 consecutive months and who is at least 18 years old.
Computer system	Any computer, hardware, software, or communication system or electronic device (including but not limited to smart phone, laptop, tablet, wearable device), server, cloud, microcontroller, or similar system, including any associated input, output, data storage device, networking equipment, or backup facility.
Covered reasons	The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> .
Cyber risk	Any loss, damage, liability, claim, cost, or expense of any nature directly or indirectly caused by, contributed to by, resulting from, or arising out of or in connection with, any one or more instances of any of the following; <ol style="list-style-type: none">1. Any unauthorized, malicious, or <i>illegal act</i>, or the threat of such act(s), involving access to, or the processing, use, or operation of, any <i>computer system</i>;2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any <i>computer system</i>;3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any <i>computer system</i>; or4. Any loss of use, reduction in functionality, repair, replacement, restoration or reproduction of any data, including any amount pertaining to the value of such data.
Departure Date	The date on which <i>you</i> are originally scheduled to begin <i>your</i> travel, as shown on <i>your</i> travel itinerary and in <i>your policy</i> document.
Doctor	Someone who is legally authorized to practice medicine or dentistry and is licensed if required. This cannot be <i>you</i> , a <i>travelling companion</i> , <i>your family member</i> , a <i>travelling companion's family member</i> , the sick or <i>injured</i> person, or that person's <i>family member</i> .
Epidemic	A contagious disease recognized or referred to as an <i>epidemic</i> by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
Family member	<i>Your</i> : <ol style="list-style-type: none">1. Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union);2. <i>Cohabitants</i>;3. Parents and stepparents;4. Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process;

5. Siblings;
6. Grandparents and grandchildren;
7. The following in-laws: mother, father, son, daughter, brother, sister, and grandparent;
8. Aunts, uncles, nieces, and nephews;
9. Legal guardians and wards; and
10. Paid, live-in caregivers.

First responder	Emergency personnel (such as a police officer, emergency medical technician, or firefighter) who are among those responsible for going immediately to the scene of an <i>accident</i> or emergency to provide aid and relief.
High-altitude activity	An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.
Illegal act	An act that violates law where it is committed.
Injury	Physical bodily harm.
Local public transportation	Local, commuter, or other urban transit system carriers (such as commuter rail, city bus, subway, ferry, taxi, for-hire driver or other such carriers) that transport <i>you</i> or a <i>travelling companion</i> less than 150 kilometers.
Mechanical breakdown	A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel).
Natural disaster	A large-scale extreme weather or geological event that damages property, disrupts transportation or utilities, or endangers people, including without limitation: earthquake, fire, flood, hurricane, or volcanic eruption.
Pandemic	An <i>epidemic</i> that is recognized or referred to as a <i>pandemic</i> by a representative of the World Health Organization (WHO) or an official government authority.
Policy	The travel insurance coverage purchased. The policy includes the policy document, the general terms and conditions, the summary of your coverage incl. withdrawal information and privacy notice.
Political risk	<p>Any one or more of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Any event, organized resistance, or action intending or implying the intention to overthrow, supplant or change outside of normal legal processes the existing head of state, elected official, appointed official, government, or an organized political or ruling group; • Nationalization; • Confiscation; • Expropriation; • Deprivation; • Requisition; • Revolution; • Rebellion; • Insurrection; • Uprising; • Military and usurped power.
Pre-existing medical condition	<p>An <i>injury</i>, illness, or medical condition that, within the 120 days prior to and including the purchase date of this <i>policy</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caused a person to seek medical examination, diagnosis, care, or treatment by a <i>doctor</i>; 2. Presented symptoms; 3. Required a person to take medication prescribed by a doctor (unless the condition or symptoms are controlled by that prescription, and the prescription has not changed). <p>The illness, <i>injury</i>, or medical condition does not need to be formally diagnosed in order to be considered a <i>pre-existing medical condition</i>.</p> <p>For example, a sprained knee <i>you</i> have had treated in the 120 days prior to and including the purchase date of <i>your policy</i> will be considered a <i>pre-existing medical condition</i>. If <i>you</i></p>

later have to cancel *your trip* because, for instance, the sprained knee now requires surgery, or because *your recovery* is taking longer than expected, or for any other reason arising out of the knee sprain, this would be considered a *pre-existing medical condition*.

Primary residence	Your permanent, fixed home address for legal and tax purposes.
Quarantine	Mandatory involuntary confinement by order or other official directive of a government, public or regulatory authority, or the captain of a commercial vessel on which <i>you</i> are booked to travel during <i>your trip</i> , which is intended to stop the spread of a contagious disease to which <i>you</i> or a <i>travelling companion</i> has been exposed.
Refund	Cash, credit, or a voucher for future travel that <i>you</i> are eligible to receive from a <i>travel supplier</i> , or any credit, recovery, or reimbursement <i>you</i> are eligible to receive from your employer, another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.
Return date	The date on which <i>you</i> are originally scheduled to end <i>your travel</i> , as shown on <i>your travel itinerary</i> .
Service Animal	Any dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Examples of work or tasks include, but are not limited to guiding people who are blind, alerting people who are deaf, and pulling a wheelchair. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not considered service animals. The crime deterrent effects of an animal's presence and the provision of emotional support, well-being, comfort, or companionship are not considered work or tasks under this definition.
Severe weather	Hazardous weather conditions including but not limited to windstorms, hurricanes, tornados, fog, hailstorms, rainstorms, snow storms, or ice storms.
Terrorist event	An act, including but not limited to the use of force or violence, of any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization(s), which constitutes terrorism as recognized by the government authority or under the laws of your country of residence, and is committed for political, religious, ethnic, and/or ideological purposes, including but not limited to the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. It does not include any <i>political risk, war, or acts of war</i> .
Traffic accident	An unexpected and unintended traffic-related event, other than <i>mechanical breakdown</i> , that causes <i>injury</i> , property damage, or both.
Travel carrier	A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include: <ol style="list-style-type: none">1. Rental vehicle companies;2. Private or non-commercial transportation carriers;3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by <i>your tour operator</i>; or4. <i>Local public transportation</i>.
Travelling companion	A person or <i>service animal</i> travelling with <i>you</i> or travelling to accompany <i>you</i> on <i>your trip</i> . A group or tour leader is not considered a <i>travelling companion</i> unless <i>you</i> are sharing the same room with the group or tour leader.
Travel supplier	A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company or other travel service provider.
Trip	<i>Your travel</i> to, within, and/or from a location away from <i>your primary residence</i> , which is originally scheduled to begin on <i>your departure date</i> and end on <i>your return date</i> . It must be booked with the <i>travel supplier</i> , from which <i>you</i> purchased this <i>policy</i> . It cannot include commuting to and from work or moving.
Uninhabitable	A <i>natural disaster</i> , fire, flood, burglary, or <i>vandalism</i> has caused enough damage (including extended loss of power, gas, or water) to make a reasonable person find their <i>primary residence</i> or destination inaccessible or unfit for use.

Vandalism	Any <i>illegal act</i> that intentionally causes damage to or destruction of public or private tangible property. This does not include damage or destruction of public or private tangible property by <i>terrorist acts, war, acts of war, political risk, or civil disorder</i> .
War	A state or period of hostile armed conflict, civil war, or military or paramilitary action, between two or more of the following: a nation, a state, a government, a territory, or an organized political or ruling group. This includes any acts or events directly associated with and occurring in the course of such conflict or action, or directly triggering such conflict or action. This definition applies regardless of whether war has been officially or formally declared.
We, Us or Our	AWP P&C S.A. Hungary Branch, trading as Mondial Assistance
Work strike	An organized and intentional stoppage or slowdown of work by a group of employees, or withdrawal of employees' services, intending to make their employer comply with or accede to the demands of those employees. This does not include any broad or general strike of workers or the public in a community, state, region, or nation. This also does not include any strike that rises to the level of or is connected with any <i>civil disorder or political risk</i> .
You or Your	All persons listed as insureds in the Certificate of Insurance.

WHEN YOUR COVERAGE BEGINS AND ENDS

You are only eligible for coverage if we have expressly accepted your offer of insurance and sent you an official confirmation of that, or if we have not responded to the offer within 15 days, provided in the latter case that the offer has been made on the offer form and in accordance with the tariffs provided by us. Your policy's coverage effective date and coverage end date are indicated in your policy. The policy is effective at 00:00 on the day after we receive the order and you pay the full premium.

Coverage is only provided for losses that occur while your policy is in effect.

Except for one-way and same-day return trips, the departure date and return date that you provided at time of purchase are counted as two separate days of travel when we calculate the duration of your trip.

Your policy ends on the coverage end date listed in your Specific Conditions. However, there are situations where your policy may end on a different date. If your policy was purchased with a one-way booking, your coverage end date will be the return date (not exceeding 90 days from the departure date shown on your travel documents). Additionally, your policy will end on the earliest of:

1. At 23:59 on the day you cancel your policy; or
2. At 23:59 on the day you file a trip cancellation claim with us;
3. At 23:59 on the day you end your trip, if you end your trip early;
4. At 23:59 on the day you arrive at a medical facility for further care if you end your trip due to a medical reason; or
5. At 23:59 on day 90 of your coverage.

However, if your return travel is delayed due to a reason covered under this policy, we will extend your coverage period until the earlier of when you are able to return to your point of origin or primary residence, or until you arrive at a medical facility for further care following a medical repatriation or trip interruption.

Please note that this policy applies for a specific trip and cannot be renewed.

DESCRIPTION OF COVERAGES

In this section, we will describe the many different types of insurance coverages, which are included in *your policy*. We explain each type of coverage and the specific conditions that must be met for the coverage to apply. **Please note that exclusions may apply.**

TRIP CANCELLATION COVERAGE

If *your trip* is canceled or rescheduled for a *covered reason* listed below, we will reimburse *you* for *your* non-refundable *trip* payments, deposits, cancellation fees, and change fees (less available *refunds*), up to the maximum benefit for Trip Cancellation coverage listed in *your* Coverage Summary. Please note that this coverage only applies before *your* first use of the *trip's* pre-paid arrangements (e.g. transportation or accommodations).

Also, if *you* prepaid for shared *accommodations* and *your travelling companion* cancels their *trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will reimburse any additional *accommodation* fees *you* are required to pay.

NOTE: We will not reimburse you for any trip costs and/or fees that are your travel carrier's or travel supplier's responsibility.

IMPORTANT: *You* must notify all of *your travel suppliers* within 48 hours of discovering that *you* will need to cancel *your trip* (this includes being advised to cancel *your trip* by a *doctor*). If *you* notify any *travel suppliers* later than that and get a smaller *refund* as a result, we will not cover the difference. If a serious illness, *injury*, or medical condition prevents *you* from being able to notify *your travel suppliers* within that 48-hour period, *you* must notify them as soon as *you* are able.

Covered reasons:

1. *You* or a *travelling companion* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition disabling enough to make *you* cancel *your trip* (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).
The following condition applies:
 - a. A *doctor* advises *you* or a *travelling companion* to cancel *your trip* before *you* cancel it.
2. A *family member* who is not travelling with *you* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).
The following condition applies:
 - a. The illness, *injury*, or medical condition must be considered life threatening by a *doctor*, or require hospitalization.
3. *You*, a *travelling companion*, *family member*, or *your service animal* dies on or after *your policy's* coverage effective date and before *your trip*.
4. *You* or a *travelling companion* is *quarantined* before *your trip* due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *travelling companion*, meaning that *you* or a *travelling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
 - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is travelling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *travelling companion* by name to be *quarantined*.
5. *You* or a *travelling companion* is in a *traffic accident* on the *departure date*.
One of the following conditions must apply:
 - a. *You* or a *travelling companion* need medical attention; or
 - b. *Your* or a *travelling companion's* vehicle needs to be repaired because it is not safe to operate.
6. *You* are legally required to attend a legal proceeding during *your trip*.
The following condition applies:
 - a. The attendance is not in the course of *your* occupation (for example, if *you* are attending in *your* capacity as an attorney, judge, court clerk, law enforcement officer, or paralegal, this would not be covered).
7. *Your primary residence* becomes *uninhabitable*.
8. *You* or a *travelling companion* is terminated or laid off by a current employer after *your policy's* purchase date. The following conditions apply:

- a. The termination or layoff is not *your* or *your travelling companion's* fault;
 - b. The employment must have been permanent (not temporary or contract); and
 - c. The employment must have been for at least 12 continuous months.
9. *You* or a *travelling companion* secures new permanent, paid employment, after *your policy's* purchase date, that requires presence at work during the originally scheduled *trip* dates.
10. *You* or a *travelling companion's primary residence* is permanently relocated by at least 150 kilometers due to a transfer by *your* or a *travelling companion's* current employer. This coverage includes relocation due to transfer by *your* spouse's current employer.
11. *You* or a *travelling companion* serving as a *first responder* is called in for duty due to an *accident* or emergency (including a *natural disaster*) to provide aid or relief during the originally scheduled *trip* dates.
12. *You* or a *travelling companion* receive a legal notice to attend an *adoption proceeding* during *your trip*.
13. *You* or a *travelling companion* is medically unable to receive an immunization required for entry into a destination.
14. *You* or *travelling companion's* travel documents required for the *trip* are stolen. The following condition applies:
- a. *You* must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities that would allow *you* to keep the originally scheduled *trip* dates.
15. *You* or a *travelling companion* is refused a tourist visa by the authorities of the destination or transit country.
16. *You* find out *you* are pregnant after purchasing this *policy*.
17. *You* need to attend the birth of a *family member's* child.
18. *Your* destination becomes *uninhabitable*.
19. Family at *your* destination outside *your* country of residence cannot accommodate *you* during *your trip*, as planned, because someone in their household has died, become seriously ill or *injured*, or developed a serious medical condition.
20. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your* destination that is in effect within 24 hours prior to *your departure date*.
The following condition applies:
- a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.
21. *You* or a *travelling companion* legally separates or divorces on or after *your policy's* purchase date but before *your* scheduled *departure date*.
The following condition applies:
- a. *Your policy* was purchased within 14 days of the date of the first *trip* payment or deposit.
22. *You* or a *travelling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* on the way to the departure point of *your trip*.
23. *You* or a *travelling companion's* primary vehicle intended for transporting *you* or the *travelling companion* to the point of *your trip's* departure or intended to be the primary mode of transportation during *your trip* is stolen.
24. *You* fail the final exam or *you* fail to advance to the next grade level at an accredited educational establishment, where *you* are a student.
25. *Your* tour operator or commercial event organizer cancels *your* multi-day tour or multi-day event that is the main purpose of *your trip* and was purchased prior to *your departure date* due to:
- a. A *natural disaster*;
 - b. *Severe weather*.
- NOTE: Coverage is only available for lost, pre-paid, and nonrefundable cost of *accommodations* for and transportation to and from the cancelled multi-day tour or multi-day event. *We* will not reimburse *you* for the cost of the cancelled multi-day tour or multi-day event.
26. A *terrorist event* happens within 30 days of *your departure date* within 100 kilometers of any city *you* are travelling to during *your trip*, as indicated on *your* original itinerary from *your travel supplier*.
The following condition applies:
- a. A *terrorist event* must not have occurred within 40 kilometers of that city any time in the 30 days prior to *your policy's* coverage effective date.

TRAVEL DELAY COVERAGE

If *you* or a *traveling companion's trip* is delayed for one of the *covered reasons* listed below, *we* will reimburse *you* for the following expenses, less available *refunds*, up to the maximum benefit shown in *your* Coverage Summary for travel delay:

- i. *Your* lost prepaid *trip* expenses and additional expenses *you* incur while and where *you* are delayed for meals, *accommodation*, communication, and local transportation, subject to a daily (24 hours) limit listed in *your* Coverage Summary, as follows:

- If *you* provide receipts, the With Receipts Daily Limit applies.
- ii. If the delay causes *you* to miss the departure of *your* cruise or tour, necessary transportation expenses to either help *you* rejoin *your* cruise/tour or reach *your* destination.
- iii. If the delay causes *you* to miss the departure of *your* flight or train due to a *local public transportation* delay on *your* way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses to either help *you* reach *your* destination or return home.

NOTE: We will not reimburse you for any expenses that are your travel carrier's or travel supplier's responsibility.

The delay must be for at least the Minimum Required Delay listed in *your* Coverage Summary and due to one of the following *covered reasons*:

1. A *travel carrier* delay;
2. A *work strike*, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*;
3. *Quarantine* during *your trip* due to having been exposed to:
 - a. A contagious disease other than an *epidemic* or *pandemic*; or
 - b. An *epidemic* or *pandemic* (such as COVID-19), but only when the following conditions are met:
 - i. The *quarantine* is specific to *you* or a *traveling companion*, meaning that *you* or a *traveling companion* must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in *quarantine* due to an *epidemic* or *pandemic*; and
 - ii. The *quarantine* does not apply generally or broadly (a) to some segment or all of a population, geographical area, building, or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home, or other similar restriction), or (b) based on to, from, or through where the person is traveling. This condition (ii) applies even if the *quarantine* order or directive specifically designates *you* or a *traveling companion* by name to be *quarantined*.
4. A *natural disaster*;
5. Lost or stolen travel documents;
6. Hijacking, unless it is a *terrorist event*;
7. *Civil disorder*, unless it rises to the level of *political risk*;
8. A *traffic accident*; or
9. A *travel carrier* denies *you* or a *traveling companion* boarding based on a suspicion that *you* or a *traveling companion* has a contagious medical condition (including an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19). This does not include being denied boarding due to *your* refusal or failure to comply with rules or requirements to travel or of entry to *your* destination.

TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP

If *you* need travel services during *your trip*, we are available 24 hours a day. With *our* global reach and multi-lingual staff, we are here to help *you*.

Finding a Doctor or Medical Facility

If *you* need care from a *doctor* or medical facility while *you* are traveling, we can assist *you* in finding one.

Monitoring Your Care

If *you* are *hospitalized*, *our* medical staff will stay in contact with *you* and the *doctor* caring for *you*. We can also notify *your* family and *your doctor* back home of *your* illness or *injury* and update them on *your* status.

Lost Travel Documents Assistance

If *your* passport or other travel documents are lost or stolen, we can assist *you* in getting *your* documents replaced and can help *you* change *your* travel arrangements as required.

Emergency Language Translation

We can assist *you* with translation services in the event *you* need help in a foreign country.

Emergency Cash Assistance

If *your* travel is delayed or interrupted and *you* need extra money to pay for unexpected expenses, we can assist in arranging the transfer of funds from *your* family or friends.

Legal Referrals

We can help *you* find local legal advice if *you* need it while *you* are traveling.

Emergency Message Delivery

We can assist you in getting an urgent message to someone back home.

GENERAL EXCLUSIONS

This section describes the general exclusions applicable to all coverages under *your policy*. An “exclusion” is something that is not covered by this insurance *policy*, and therefore no payment or service would be available.

This *policy* does not provide any coverage, benefit, or services for any activity that would violate any applicable law or regulation, including without limitation any economic/trade sanction or embargo.

If *you* have traveled against an order or advice against travel issued by *your* home country’s or *trip* destination’s government or local authority, this *policy* excludes any loss directly or indirectly resulting from, arising out of, or related to any reason for or subject of such travel order or advice.

This *policy* does not provide coverage for any loss that results directly or indirectly from any of the following general exclusions if they affect *you*, a *traveling companion*, or a *family member*:

1. Any loss, condition, or event that was known, foreseeable, intended, or expected when *your policy* was purchased;
2. *Pre-Existing medical conditions*;
3. *Your* intentional self-harm or if *you* attempt or commit suicide;
4. Normal, complication-free pregnancy or childbirth, except when normal, complication-free pregnancy or childbirth is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage or Trip Interruption Coverage;
5. Fertility treatments or elective abortion;
6. The use or abuse of alcohol or drugs, or any related physical symptoms. This does not apply to drugs prescribed by a *doctor* and used as prescribed;
7. Acts committed with the intent to cause loss;
8. Operating or working as a crew member (including as a trainee or learner/student) aboard any aircraft or commercial vehicle or commercial watercraft;
9. Participating in or training for any professional or semi-professional sporting competition;
10. Participating in extreme, high-risk sports and activities in general and the following activities in particular:
 - a. Skydiving, BASE jumping, hang gliding, or parachuting;
 - b. Bungee jumping;
 - c. Caving, rappelling, or spelunking;
 - d. Skiing or snowboarding outside marked trails or in an area accessed by helicopter;
 - e. *Climbing sports* or free climbing;
 - f. Any *high-altitude* activity;
 - g. Personal combat or fighting sports;
 - h. Racing or practicing to race any motorized vehicle or watercraft;
 - i. Free diving;
 - j. Scuba diving at a depth greater than 20 meters or without a dive master.
11. An *illegal act* resulting in a conviction, except when *you*, a *traveling companion*, or a *family member* is the victim of such act;
12. An *epidemic* or *pandemic*, except when an *epidemic* or *pandemic* is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, Trip Interruption Coverage or Emergency Medical/Dental Coverage;
13. *Natural disaster*, except when and to the extent that a *natural disaster* is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, or Trip Interruption Coverage, or Travel Delay Coverage;
14. Air, water, or other pollution, or the threat of a pollutant release, including thermal, biological, and chemical pollution or contamination;
15. Nuclear reaction, radiation, or radioactive contamination;
16. *War* or *acts of war*;
17. Military duty, except when and to the extent that military duty is expressly referenced and covered under Trip Cancellation Coverage or Trip Interruption Coverage;
18. *Civil disorder* or unrest, except when *civil disorder* or unrest is expressly referenced in and covered under Trip Interruption Coverage or Travel Delay Coverage;
19. *Terrorist events*, except when *terrorist events* are expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage, Trip Interruption Coverage, or Travel Delay Coverage.
20. Acts, travel alerts/bulletins, or prohibitions by any government or public authority, except when and to the extent that an act, travel alert/bulletin, or prohibition by a government or public authority is expressly referenced in and covered under Trip Cancellation Coverage or Trip Interruption Coverage;
21. *Political risk*;
22. *Cyber risk*;

23. Any *travel supplier's* complete cessation of operations due to financial condition, with or without filing for bankruptcy;
24. *Travel supplier* restrictions on any *baggage*, including medical supplies and equipment;
25. Ordinary wear and tear or defective materials or workmanship;
26. An act of gross negligence by *you* or a *traveling companion*;
27. *Your* intent to receive health care or medical treatment of any kind while on *your trip*; or

IMPORTANT: You are not eligible for reimbursement under any coverage if:

1. *Your travel carrier* tickets do not show travel date(s); or
2. The travel dates in *your policy* do not represent *your* actual travel dates (does not apply to insurance purchased with a one-way booking).

CLAIMS INFORMATION

Notification of an incident

Before making a claim, please check *your* insurance *policy* and the description of the insurance cover. Remember that not all claims are covered, even if they are sudden and unexpected.

To submit a claim online:

- Open the link <https://my-assistance.com>
- Enter *your* *policy* number;
- Check which forms and documents are required and upload them;
- Once *you* have submitted *your* claim, *you* can check the progress of *your* claim at any time.

If *you* want to submit *your* claim by phone or e-mail:

- E-mail: karbejelentes@mondial-assistance.at
- Phone: +36 30 472 3626

What to do in the event of a claim?

You are obliged to minimize the damage and prove it. Therefore, in all cases, please obtain appropriate evidence of the damage (e.g. damage certificate, medical certificate) and the extent of the damage (e.g. invoices, receipts). Please send *us* *your* claim without delay, together with the relevant evidence and the necessary documents.

All claims must be accompanied by the following evidence:

- Original proof of booking of the *trip*, including the service booked, the participants in the *trip*, the price of the *trip* and the insurance *policy*;
- Invoices, receipts and proof of payment for all expenses incurred;
- Information on whether *you* have any other travel insurance, such as credit card, private health insurance, car club membership, etc.;
- Any other relevant and useful document that confirms the claim submitted;
- Bank details with the name and address of the beneficiary.

When submitting via the online portal, please refer to the section "Required documents" to find out exactly what supporting documents are required for *your* individual claim.

For *your* convenience, *you* will find here an overview of the documents required.

To assess a claim for Cancellation or Interruption of a journey, we need For all claims:

- Original proof of booking of the *trip*, including the services booked, the participants and the price of the *trip*;
- Cancellation invoice(s) confirming the cancellation costs incurred, including the tour operator's cancellation *policy*;
- A full explanation of why *you* had to cancel or cancel *your* *trip* completely;
- Proof(s) of payment of all claimed expenses;
- Information and relevant receipts for any *refunds*;

In case of medical reasons:

- Detailed medical documents, including medical case history (e.g. medical records, treatment documents, final reports, findings);
- Sick leave certificate from the general practitioner, if requested
- Certified copy of the death certificate, if applicable;
- Proof of relationship (birth certificate, marriage certificate) if the cause of the damage involves a relative;
- Address card, declaration form to prove cohabitation; In

case of *quarantine*:

- (Isolation) certificate issued by the competent authority for *you* or *your* *traveling companion* with details of the duration of *quarantine* by name.

In the event of a road *accident*:

- Police report/record describing and confirming the *traffic accident*;
- *Accident* report from the motor insurance company.

For *adoption proceedings*:

- Official summons to appear in court.

If *your* residence has become uninhabitable:

- Certificate from the competent authority confirming the conditions in *your* home. If

caused by an act of terrorism:

- Information about the terrorist act that caused *you* to cancel or interrupt *your trip*.

Unexpected termination:

- Employment contract, letter of resignation, declaration of withdrawal from the health insurance scheme. Any

reason not listed here:

- Relevant certificates from offices, authorities, institutions - in order to verify the cause of the claim.

The following is necessary to settle Emergency Medical/Dental claims abroad:

- Medical report (with patient's name, diagnosis, treatment details);
- Medical or *hospital* bill, including settlement/payment certificate issued by the statutory health insurer or private health insurer;
- Other bills or receipts with proof of payment from the issuer for which reimbursement is claimed.

In order to process claims in the delay protection insurance branch, we need:

- An explanation of the reasons for the delay;
- The airline or carrier's certificate of the delay, including a description of the cause;
- Original flight ticket(s), train ticket(s), liner ticket(s);
- Proofs, invoices for additional transport and/or *accommodation* costs.

GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS

Applicable law:

Disputes arising out of the insurance contract shall be governed by Hungarian law, and the Central District Court Pest or the Metropolitan Court of Justice shall have jurisdiction in any related litigation.

Loss of entitlement to the insurance service Exemption:

1. We shall be exempted from its obligation to provide cover if it proves that the damage was caused unlawfully, intentionally or through gross negligence.
 - a. By the contracting party or the insured;
 - b. A member of their family living in the same household as them, a member of their managerial staff or an employee, member or agent of theirs holding a post provided for in the general conditions of contract; or
 - c. By an officer, employee or agent of the insured legal person, as defined in the standard policy conditions, or by a member, employee or agent of the insured legal person who is entitled to manage the insured property.
2. The provision in point 1 shall also apply to breaches of the obligation to prevent or remedy damage.

Limitation: Claims arising from this contract are subject to a limitation period of 5 (five) years.

When do we pay the compensation?

Our obligation to pay is due after the conclusion of the investigations necessary to establish the insured event and the extent of the service. However, payment is still due if, after two months from the date of *our* request for payment, *you* ask *us* for an explanation as to why the investigations could not yet be completed and *we* do not comply with this request within one month.

Side agreements

The Intermediary is not authorized to promise insurance cover other than the indicated General and Supplementary Conditions of Insurance through oral or written supplementary agreements or to determine facts in a manner binding on the Insurer. Supplementary conditions or deviations are only valid if they are set out in writing and duly signed by *our* insurer.