



HU KLM Utasbiztosítás 2410



## BIZTOSÍTÁSI FEDEZETEK ÖSSZEFOGLALÓJA

| SZOLGÁLTATÁS                                                       | MIKOR ALKALMAZANDÓ                                                                                                                                                                                                                                                                           | MAXIMÁLIS FEDEZET                        |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Utazásmegszakítás</b>                                           | <b>Ha az eredetileg tervezettnél korábban vagy később kell befejeznie az utazást.</b><br>A nem tervezett hazatérés és továbbutazás, valamint a hosszabb tartózkodás költségei                                                                                                                | <b>A ténylegesen felmerült költségek</b> |
| <b>Utazási Késési védelem</b>                                      | <b>Ha utazása biztosított ok miatt késik utazása alatt.</b><br>Maximális visszatérítés 24 órás késedelem esetén (nyugta szükséges): 38.900 HUF<br>Minimálisan szükséges késés: 4 óra                                                                                                         | <b>97.300 HUF</b>                        |
| <b>Poggyászbiztosítás</b>                                          | <b>Ha poggyásza a szállító cég által megsérül/elveszik vagy rablás/lopás történik az utazás során.</b><br>Maximális térítés értéktárgyakra: a poggyászbiztosítás biztosítási összegének 50%-a                                                                                                | <b>388.900 HUF</b>                       |
| <b>Poggyászkésési védelem</b>                                      | <b>Ha utazása során poggyászát az utazási szolgáltató késve szállítja ki.</b><br>Nyugta nélküli limit: 19.500 HUF<br>Minimálisan szükséges késés: 12 óra                                                                                                                                     | <b>77.800 HUF</b>                        |
| <b>Utazási Betegségbiztosítás/<br/>Fogászati ellátás külföldön</b> | <b>Ha utazása során fizetnie kell a sürgősségi orvosi vagy fogászati kezelésért.</b><br>Fogászati sürgősségi ellátás maximális limit: 116.680 HUF                                                                                                                                            | <b>116.674.490 HUF</b>                   |
| <b>Sürgősségi szállítás</b>                                        | <b>Ha orvosi vészhelyzetet követően, utazása során szállításra van szüksége.</b><br>Kórházba történő sürgősségi szállítás felső határa, beleértve Mentés és Keresés költségét: 583.370 HUF<br>Szállásköltség limit a betegágyhoz történő szállítás esetén: 19.500 HUF / éj, max. 7 éjszakára | <b>A ténylegesen felmerült költségek</b> |

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 az Egyesült Államok/Kanada kivételével világszerte 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](mailto:ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at)**

**Online: [www.mondial-assistance.hu](http://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 *Ön* ezen a díjon felüli biztosítási díjat felénk teljesítette, úgy *Társaságunknak* levonások nélkül kell *Önnek* a túlfizetést megtérítenie.
4. Az *Ön* 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](mailto: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 *Ön* biztosításközvetítőjéhez beérkezett.

## Panaszkezelés

1. Kérdésével, észrevételével forduljon *hozzánk* bizalommal.  
Célunk, hogy az ügyfeleink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Ezért kiemelkedően fontos számunkra az *Ön* visszajelzése, termékeinkkel vagy munkatársaink eljárásával kapcsolatos minden észrevétele, kritikája.
2. *Társaságunknál* a panaszok kezelése az alábbi módon zajlik:  
Törekszünk arra, hogy ügyfeleink 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](mailto: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 mértén 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@mnbb.hu](mailto:info@mnbb.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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

11. A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; telefonos elérhetősége: (+36 80) 203-776; elektronikus levelezési címe: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.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 .....                  | 9  |
| A BIZTOSÍTÁSI VÉDELEM ISMERTETÉSE .....                      | 10 |
| UTAZÁSMEGSZAKÍTÁS FEDEZET .....                              | 10 |
| UTAZÁSI KÉSÉSI VÉDELEM .....                                 | 11 |
| POGGYÁSZBIZTOSÍTÁS .....                                     | 12 |
| POGGYÁSZ KÉSÉSI VÉDELEM .....                                | 13 |
| UTAZÁSI BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS/FOGÁSZATI ELLÁTÁS KÜLFÖLDÖN ..... | 13 |
| SÜRGŐSSÉGI SZÁLLÍTÁS .....                                   | 14 |
| UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSOK AZ UTAZÁS SORÁN .....                 | 16 |
| ÁLTALÁNOS KIZÁRÁSOK .....                                    | 17 |
| KÁRIGÉNYEKRE VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....                    | 19 |
| ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK ÉS FELTÉTELEK .....                  | 21 |

## ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

### KIK 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! Igyekszünk 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 elvégezhessük 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.

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Állandó lakóhely</b>               | Az Ön jogi és adózási szempontból állandónak minősülő, nyilvántartás szerinti lakcíme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Baleset</b>                        | Olyan váratlan és nem szándékos esemény, amely <i>sérülést</i> , halált és/vagy anyagi kárt okoz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Biztosított események</b>          | Azon kifejezetten megnevezett helyzetek vagy események, amelyek vonatkozásában Ön a jelen kötvény alapján biztosítási védelemmel rendelkezik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Családtag</b>                      | <p>Az Ön:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Házastársa (házasságkötés szerint, bejegyzett élettársi vagy élettársi kapcsolat révén);</li><li>2. Együttélők;</li><li>3. Szülők és nevelőszülők;</li><li>4. Gyermekek, neveltgyermek, fogadott gyermekek, örökbe fogadott gyermekek vagy jelenleg az örökbefogadási folyamatban részt vevő gyermekek;</li><li>5. Testvérek;</li><li>6. Nagyszülők és unokák;</li><li>7. Házasság révén rokonsági kapcsolatba kerülő személyek: anyós, após, vő, meny, sógor, sógornő és nászszülő;</li><li>8. Nagynéni, nagybácsi, unokahúg és unokaöccs;</li><li>9. Törvényes gondviselő és gyám;</li><li>10. Egy háztartásban élő gondozók, akik bérezésben részesülnek.</li></ol> |
| <b>Egészségügyi kísérő</b>            | Orvoscsoportunk által szerződtetett szakember, aki a szállítás során egy súlyosan beteg vagy <i>sérült</i> személy kísérésére jogosult. Az orvosi kísérőnek megfelelő képesítéssel kell rendelkeznie a szállítandó személy orvosi ellátásához. Ez a személy nem lehet barát, <i>útitárs</i> vagy <i>családtag</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Együtt élő párok</b>               | Olyan személy, akivel Ön jelenleg együtt él, és akivel kötvény megkötését megelőző legalább 12 egymást követő hónapban együtt élt, és aki betöltötte 18. életévét.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Elsősegélynyújtó</b>               | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Értéktárgyak</b>                   | Gyűjthető tárgyak, ékszerek, órák, drágakövek, gyöngyök, szőrmék, fényképezőgépek (beleértve a videokamerákat is) és kapcsolódó felszerelések, hangszerek, professzionális audioeszközök, távcsövek, teleszkópok, sporteszközök, mobil eszközök, okostelefonok, számítógépek, rádiók, drónok, robotok és egyéb elektronikai eszközök, beleértve a fent tárgyak pótalkatrészeit és tartozékait is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Észszerű és szokásos költségek</b> | Egy adott szolgáltatásért, egy adott földrajzi területen általános jelleggel felszámított összeg. A felszámított díjnak arányosnak kell lenniük a szolgáltatás elérhetőségével és összetettségével, a szükséges alkatrészek/anyagok/kellékek/berendezések elérhetőségével, valamint a megfelelően képzett és engedéllyel rendelkező szolgáltatókkal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Háború</b>                         | 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.                                                                                                                                                         |
| <b>Háborús események</b>              | Minden olyan cselekmény, amely <i>háborúhoz</i> kapcsolódik, annak során történik, vagy közvetlenül kiváltja azt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Helyi tömegközlekedés</b>          | 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> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indulási dátum</b>         | A tervezett dátum, amelyet Ön az <i>utazás</i> megkezdéséhez választott, az <i>utazás</i> foglalási igazolásában és a kötvénydokumentumban foglaltak szerint.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Járvány</b>                | Fertőző betegség, amelyet az Egészségügyi Világszervezet (WHO) vagy egy hivatalos állami szerv képviselője <i>járválynak</i> minősít vagy akként nevez meg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Jogellenes tevékenység</b> | Olyan tevékenység, amely jogszabálysértőnek minősül az elkövetés helyén.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Karantén</b>               | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Kiberkockázat</b>          | <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"><li>1. Bármilyen jogosulatlan, rosszhiszmetű vagy illegális cselekmény vagy ilyen cselekménnyel való fenyegetés, amely bármely <i>számítógépes rendszerhez</i> való hozzáféréssel, illetve annak feldolgozásával, használatával vagy működtetésével kapcsolatos;</li><li>2. a <i>számítógépes rendszerhez</i> való hozzáféréssel vagy annak feldolgozásával, használatával vagy működtetésével kapcsolatos bármilyen hiba vagy mulasztás;</li><li>3. egy <i>számítógépes rendszer</i> hozzáféréseinek, feldolgozásának, használatának vagy működésének részleges vagy teljes elérhetetlensége vagy meghibásodása; vagy</li><li>4. az adatok használatának elvesztése, funkciócsökkenése, javítása, cseréje, helyreállítása vagy reprodukálása, beleértve az ilyen adatok értékét érintő bármely összeget.</li></ol> |
| <b>Kórház</b>                 | <p>Olyan akut ellátást nyújtó intézmény, amelynek elsődleges feladata a beteg és sérültszemélyek diagnosztizálása és kezelése orvosok felügyelete mellett. A következőknek kell megfelelnie:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elsősorban fekvőbetegek számára biztosított diagnosztikai és terápiás szolgáltatások nyújtásával kell foglalkozniuk;</li><li>2. rendelkezniük kell olyan <i>orvosi</i> osztályokkal, ahol nagyobb műtéteket lehet végezni; és</li><li>3. megfelelő engedéllyel kell rendelkezniük.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Kötvény</b>                | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Közlekedési baleset</b>    | Olyan váratlan és nem szándékos közlekedési esemény, a <i>műszaki meghibásodás</i> kivételével, amely <i>sérülést</i> , vagyoni kárt, vagy mindkettőt okoz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Lakhatatlan</b>            | <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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Már meglévő betegség</b>   | <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"><li>1. Ennek következtében az érintett személy <i>orvosi</i> vizsgálatot, diagnózist, ellátást vagy kezelést kért <i>orvosnál</i>;</li><li>2. tüneteket mutatott; vagy</li><li>3. ennek következtében az érintett személy orvos 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).</li></ol> <p>A betegséget, <i>sérülést</i>, vagy egészségi 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</p>                                                                                                                |

*utazását*, mert például a kificamodott térde most már műtétet igényel, vagy mert az Ön gyógyulása a vártnál hosszabb ideig tart, illetve a térd kificamodásából eredő bármely más okból kifolyólag, akkor ez *már meglévő betegségnek* minősül.

**Mászósportok**

Olyan tevékenység, amelyhez hevedereket, köteleket, kapcsokat, rögzítőket vagy jégcsákányokat használnak. Nem tartozik ide a rekreációs mászásra szolgáló mesterséges felületeken, felügyelet alatt gyakorolt mászási tevékenység.

**Munkabeszüntetés**

A munka szervezett és szándékos leállítása 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.

**Műszaki meghibásodás**

Olyan műszaki probléma, amely megakadályozza a jármű normál irányíthatóságát, beleértve az elektromos hibát, a defektet vagy a szükséges folyadékok kifogyását (az üzemanyag kivételével).

**Nagy magasságban végzett tevékenység**

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 légiúton utazik.

**Orvos**

Olyan személy, aki *orvosi* vagy fogorvosi gyógyászati tevékenység végzésére törvényes felhatalmazással és engedéllyel rendelkezik. Ez nem lehet Ön, *útítársa*, *családtagja*, *útítársának családtagja*, illetve a beteg vagy *sérült* személy *családtagja*.

**Orvosilag szükséges**

Az Ön betegsége, *sérülése* vagy egészségi állapota miatt szükséges, a tüneteinek megfelelő és biztonságosan nyújtható kezelés. Az ilyen kezelésnek meg kell felelnie a helyes *orvosi* gyakorlat normáinak, és nem szolgálhatja kizárólagosan csak az Ön vagy a szolgáltató kényelmét.

**Ön, Öné, Önnel és hasonló**

A kötvénydokumentumban biztosítottként felsorolt valamennyi személy.

**Pandémia**

Olyan *járvány*, amelyet az Egészségügyi Világszervezet (WHO) vagy egy hivatalos állami szerv képviselője *pandémiának* minősít vagy akként nevez meg.

**Poggyász**

Olyan magántulajdon, amelyet Ön magával visz, vagy *utazása* során megszerez.

**Polgári engedetlenség**

Tiltakozások, sztrájkok, felhívások, tüntetések, törvénytelen gyülekezések vagy zavargások egy közösségben, régióban, államon vagy nemzetben belül, amelyek erőszakkal, *vandalizmussal*, törvényszegéssel, engedetlenséggel vagy a gyülekezés általi nyilvános területekre való szabad belépés- vagy azon belüli mozgás akadályozásával járnak. Nem tartoznak ide az olyan események, amelyek *politikai kockázatot*, *terrorista eseményt*, *háborút* vagy *háborús cselekményt* jelentenek, vagy azzal kapcsolatosak.

**Politikai kockázat**

Az alábbiak közül egy vagy több:

- 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.

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sérülés</b>                                                           | Fizikai sérülés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Szállás</b>                                                           | Olyan szálloda vagy egyéb típusú <i>szállás</i> , amelyet Ön lefoglalt, illetve ahol Ön tartózkodik és ez költségekkel jár.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Szállítást végző szolgáltató</b>                                      | <p>Olyan vállalat, amely engedéllyel rendelkezik az utasok szárazföldi, légi vagy vízi úton történő szállítására bér- vagy díjazás ellenében. Nem tartalmazza a következőket:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Autókölcsönző cégek;</li><li>2. magán- illetve nem kereskedelmi jellegű fuvarozók; vagy</li><li>3. charter jellegű szállítás, az Ön <i>utazásszervezője</i> által bérelt csoportos szállítás kivételével; vagy</li><li>4. <i>helyi tömegközlekedés</i>.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Számítógépes rendszer</b>                                             | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Szélsőséges időjárás</b>                                              | Veszélyes időjárási viszonyok, többek között szélviharok, hurrikánok, tornádók, köd, jégeső, viharok, hóviharok vagy jégviharok.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Szolgálati állat</b>                                                  | Minden olyan kutya, amelyet egyénileg munkavégzésre vagy olyan feladatok elvégzésére képeztek ki, amelyek fogyatékkal élő személyt szolgálnak, beleértve a fizikai, érzékszervi, pszichiai, szellemi vagy egyéb mentális fogyatékoságot is. A munkavégzés vagy a feladatok közé tartozik például, de nem kizárólagosan, a látássérültek irányítása, a hallássérültek figyelmeztetése és a kerekesszékek 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. |
| <b>Társaságunk, Társaságunkat illetve mi, minket vagy miénk, hozzánk</b> | AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelep, Mondial Assistance márkanév alatt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Természeti katasztrófa</b>                                            | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Terrorcselekmény</b>                                                  | 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 <i>lakóhelye</i> 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 <i>politikai kockázatot</i> , <i>háborút</i> vagy <i>háborús cselekményeket</i> .                                                                                                                                                       |
| <b>Utazás</b>                                                            | Az Ön <i>utazása</i> az <i>állandó lakóhelyétől</i> távoli helyre, azon belül és/vagy onnan. Amely az Ön eredeti <i>indulási napján</i> kezdődik, és az Ön <i>visszatérési napján</i> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Utazási szolgáltató</b>                                               | Utazási iroda, utazásközvetítő, <i>utazásszervező</i> , légitársaság, hajótársaság, szálloda, vasúttársaság vagy más <i>utazási szolgáltató</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Útitárs</b>                                                           | Az Önnel együtt utazó vagy Önt az <i>utazás</i> során kísérő személy vagy <i>szolgálati/segítő kutya</i> . A csoport- vagy az idegenvezetők nem tekinthetők <i>útitársnak</i> , kivéve, ha Ön a csoport- vagy az idegenvezetővel ugyanazon szobában lakik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Vandalizmus</b>                                                       | Bármilyen <i>jogellenes cselekmény</i> , amely szándékosan okoz kárt vagy pusztulást a köz- vagy magántulajdonban lévő tárgyi eszközökben. Nem tartozik ide a köz- vagy magánvagyonban <i>terrorcselekmény</i> , <i>háború</i> , <i>háborús cselekmény</i> , <i>politikai kockázat</i> 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* az Ön biztosítási ajánlatát kifejezetten elfogadta, 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 szerződés/*kötvény* azon a napon lép hatályba, amikor a biztosítási kérelem beérkezik *Társaságunkhoz*, és a teljes biztosítási díj megfizetésre került. A kérelemnek és a teljes biztosítási díjnak az *indulás időpontja* előtt kell beérkeznie

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 lejárati dátummal szűnik meg. Vannak azonban olyan helyzetek, amikor a *kötvényének* érvényessége más időpontban is megszűnhet. Ha a biztosítást egyirányú foglalással együtt vásárolta, a biztosítási fedezet vége a *visszatérés napja* lesz (legfeljebb az úti okmányokon feltüntetett *indulási dátumtól* számított 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 útlemondással* 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 az egyirányú foglalások esetében 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.**

### UTAZÁSMEGSZAKÍTÁS FEDEZET

#### Korai/Későbbi hazautazás

Ha az alább felsorolt okok közül egy vagy több miatt korábban vagy később kell hazatérnie, mint az eredeti *visszatérési dátum*, akkor [segítünk Önnek egy utazási fuvarjegy biztosításában, és kifizetjük vagy] megtérítjük a visszaútra szóló jegy(ek)et *állandó lakóhelyére* ugyanabban a szolgáltatási osztályban, amelyet eredetileg lefoglalt, a *visszatérítések* levonásával csökkentett összegben a Korai/későbbi hazautazás fedezetének keretein belül a Biztosítási fedezetek összefoglalójában meghatározott maximális összeg erejéig.

#### Utazás folytatása

Ha az *utazását* meg kell szakítania az alábbiakban felsorolt biztosított okok miatt, mi [segítünk Önnek az *utazás* folytatásához a szükséges közlekedési lehetőségek megszervezésében, és]:

1. kifizetjük vagy megtérítjük Önnek a rendelkezésre álló *visszatérítések* levonása után az *utazás* folytatásához szükséges szállítási költségeket, a Biztosítási fedezetek összefoglalójában meghatározott Utazás folytatása szolgáltatás maximális térítési összegéig;
2. megtérítjük Önnek a rendelkezésre álló *visszatérítések* levonása után a fizetendő további szállásdíjakat, a Biztosítási fedezetek összefoglalójában meghatározott Utazás folytatása szolgáltatás maximális térítési összegéig, ha Ön előre kifizette a közös szállást, és útítársának be kell fejeznie az *utazást*.

#### Meghosszabbított tartózkodás

Ha az *utazását* meg kell szakítania az alábbiakban felsorolt biztosított okok miatt, és a megszakítás miatt tovább kell maradnia a célállomáson (vagy a megszakítás helyszínén), mint ahogyan azt eredetileg tervezte, megtérítjük Önnek a Biztosítási fedezetek összefoglalójában meghatározott Meghosszabbított tartózkodás szolgáltatás maximális térítési összegéig, további szállás- és helyi tömegközlekedési költségek fedezésére.

#### Biztosított események:

1. Ön vagy útítársa megbetegszik vagy *megsérül*, illetve olyan egészségügyi állapotromlás alakul ki nála, amely okból Ön kénytelen megszakítani *utazását* (beleértve egy *járvány* vagy *pandémiás* megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19).  
A következő feltétel teljesülése esetén:
  - a. Egy orvosnak meg kell vizsgálnia vagy konzultálnia kell Önnel vagy útítársával, mielőtt Ön döntést hoz az *utazás* megszakításáról.
2. Valamely, nem Önnel utazó családtagja megbetegszik vagy *megsérül*, illetve olyan egészségügyi állapotromlás alakul ki nála, amely okból Ön kénytelen megszakítani *utazását* (beleértve egy *járvány* vagy *pandémiás* megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19).  
A következő feltétel teljesülése esetén:
  - a. A betegséget, sérülést, vagy az érintett egészségi állapotot az orvosnak életveszélyesnek kell minősítenie, vagy azzal kapcsolatosan kórházi felvételt kell kérnie.
3. Ön, egy útítársa, családtagja vagy szolgálati állata az *utazása* során elhalálozik, illetve elpusztul.
4. Ön vagy útítársa karanténba kerül az *utazás* során, mivel a következő hatásoknak volt kitéve:
  - 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 útítársára vonatkozik, ami azt jelenti, hogy Önt vagy útítársát egy végzésben vagy utasításban név szerint megnevezik, hogy karanténba kell helyezni valamely járvány vagy pandémia miatt; és
    - ii. A karantén nem vonatkozik általánosan vagy széleskörűen (a) egy populáció, földrajzi terület, épület vagy hajó egyes részére vagy egészére (beleértve a 'shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home', mint maradj otthon - vagy más hasonló korlátozást), 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 útítársát karanténba helyezés céljából

5. Ön vagy útítársa közlekedési balesetet szenved (a műszaki meghibásodás esetét kivéve).  
A következő feltételek egyikének teljesülése esetén:
  - a. Önnek vagy útítársának orvosi ellátásra van szüksége; vagy
  - b. A jármű javításra szorul, mert a baleset miatt nem biztonságos az üzemeltetése.
6. Ön törvényileg kötelezett az utazás időtartama alatt valamilyen jogi eljárásban részt vennie.  
A következő feltételek teljesülése esetén:
  - a. Az eseményen való részvétel nem áll összefüggésben az Ön foglalkozásával (például, ha Ön ügyvédként, bíróként, bírósági tisztviselőként, szakértőként, rendészeti tisztviselőként vagy jogi képviselőként vesz részt, nem biztosítható fedezet).
7. Állandó lakóhelye lakhatatlanná válik.
8. Ön vagy útítársa köteles elsősegélynyújtóként baleset vagy vészhelyzet (ideértve a természeti katasztrófát is) miatt segítséget nyújtani vagy elhárítási tevékenységet végezni az utazás eredetileg tervezett időpontjában.
9. Az Ön vagy útítársa egy eltérített repülőgép, vonat, jármű vagy hajó utasa.
10. Ön az utazás időtartamának legalább 50%-át elmulasztja az alábbi események egyike miatt:
  - A. A szállítást végző szolgáltató késedelme (ez nem foglalja magában a szállítást végző szolgáltató általi lemondást az indulás napja előtt);
  - B. Munkabeszüntetés, kivéve, ha az azzal kapcsolatos fenyegetés már érezhető volt, illetve megtették az arra vonatkozó bejelentést még a kötvénye megvásárlása előtt;
  - C. Természeti katasztrófa;
  - D. Az utakat lezárták, vagy járhatatlanok a szélsőséges időjárási viszonyok miatt;
  - E. Elvesztett vagy ellopott, kötelezően előírt utazásra jogosító útiokmányok, amelyek nem pótolhatók időben az utazása folytatásához;
    - I. Bizonyítékot kell szolgáltatnia a cseredokumentumok beszerzésére irányuló erőfeszítéseiről.
  - F. Polgári engedetlenség.
11. A szállítást végző szolgáltató megtagadja Öntől vagy útítársától a beszállást azon gyanúra alapozva, hogy Ön vagy útítársa fertőző betegségben szenved (beleértve egy járványt vagy pandémiás megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19). A fentiek hatálya nem terjed ki arra az esetre, ha Ön nem tartja be az utazásra, illetve az úti cél területére való belépésre vonatkozó szabályokat vagy előírásokat.
12. Ön jelenléte nélkülözhetetlen egy családtag gyermekének születésénél.
13. Az úti célként szolgáló hely lakhatatlanná válik.
14. Egy, a lakóhelye szerinti országon kívül élő család nem tudja 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.
15. Kormányzati hatóságok kötelező evakuálást rendelnek el utazása alatt az Ön úti célja helyszínén bekövetkezett természeti katasztrófa miatt.  
A következő feltétel teljesülése esetén:
  - a. Ön a kötvényt még azelőtt vásárolta meg, mielőtt a kötelező evakuáláshoz vezető esemény nyilvánosságra hozatala megtörtént.
16. Az Ön vagy útítársa járművét érintő műszaki meghibásodás merül fel az utazás során, ami azt eredményezi, hogy a járművet nem lehet biztonságosan vezetni és azt az utazás alatt nem lehet elhárítani.
17. Ellopják az Ön vagy útítársa járművét, amely Önnek vagy útítársának az utazás során fő szállítási eszközként szolgál.

## UTAZÁSI KÉSÉSI VÉDELEM

Ha az Ön vagy útítársa 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 elvesztett 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 órási) limit alapján a következők szerint:
  - ha Ön nem nyújtja be a költségekre vonatkozó nyugtákat, a Nyugta nélküli napi limit érvényes.
- ii. Ha ezen késés miatt Ön lemarad a hajóútról vagy a kirándulásról, megtérítjük a szükséges utazási költségeket, hogy Ön újra csatlakozhasson a hajóúthoz/utazáshoz, illetve elérje úti célját.
- iii. Ha Ön az indulási repülőtérről 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 útítársára vonatkozik, ami azt jelenti, hogy Önt vagy útítársát 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 körben 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 útítársát 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 útítársától a beszállást azon gyanúra alapozva, hogy Ön vagy útítársá fertőző betegségben szenved (beleértve egy járvány vagy pandémiás 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.

## POGGYÁSZBIZTOSÍTÁS

Ha poggyásza az utazás során elveszik, megsérül vagy ellopják, kifizetjük Önnek, a rendelkezésre álló visszatérítések levonása után, a következő összegek közül az alacsonyabbat, a Poggyászbiztosítás szolgáltatás Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában meghatározott maximális összeg erejéig:

- i. Sérült poggyász javításának költsége; vagy
- ii. Az elvesztett, sérült vagy ellopott poggyász pótlásának költségei ugyanolyan vagy hasonló tételre vonatkozó, jelenlegi piaci áron, 10%-kal csökkentve annak értékét az eredeti vásárlási dátum óta eltelt minden teljes év után, legfeljebb 50%-os mértékig. Társaságunk nem, vagy kisebb mértékben csökkenti a térítés értékét, amennyiben a biztosított kétséget kizáró módon bizonyítja, hogy a poggyász tételei évi 10%-nál kisebb mértékben avultak.

A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Ön megtette a szükséges lépéseket poggyásza biztonságának és sértetlenségének megőrzése és visszaszerzése érdekében;
- b. Ön a kár felfedezésétől számított 24 órán belül bejelentést tett és jegyzőkönyvet kért a vagyontárgyról és annak értékéről a illetékes helyi hatóságoktól, a szállítást végző szolgáltatótól, a szállodától vagy az utazásszervezőtől, és ennek egy másolatát benyújtja nekünk;
- c. Egy vagy több értéktárgy lopása esetén Önnek meg kell őriznie a rendőrségi jegyzőkönyv másolati példányát és Társaságunkhoz be kell nyújtania;
- d. Minden egyes elvesztett, sérült vagy ellopott tárgyról eredeti nyugtát, vagy vásárlást igazoló bizonylatot kell benyújtania. Eredeti nyugta vagy vásárlást igazoló bizonylat nélküli tételek esetében, Társaságunk legfeljebb az elvesztett, sérült vagy ellopott tételek ugyanolyan vagy hasonló tételekkel történő pótlása költségének legfeljebb 50%-át tudja biztosítani; továbbá
- e. Önnek jelentenie kell hálózati szolgáltatója felé mobil eszköze ellopását vagy elvesztését, és kérnie kell az eszköz letiltását.

**A következő tételekre nem áll fenn biztosítási védelem:**

1. Állatok, beleértve az állatok maradványait is;
2. Autók, motorkerékpárok, motorok, repülőgépek, vízi járművek és egyéb járművek, valamint a hozzájuk tartozó tartozékok és felszerelések;
3. Kerékpárok, sílécek és snowboardok (kivéve a szállítás ideje alatt, ha szállítást végző szolgáltatóval szállítatják azokat);
4. Hallásegítő eszközök, vényköteles szemüveg és kontaktlencsék;
5. Műfogsor, protézisek és ortopédiai eszközök;
6. Kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök;

7. **Használati eszközök, gyógyszerek, orvosi eszközök/kiegészítők és romlandó áruk;**
8. **Jegyek, útlevelek, okiratok, tervrajzok, bélyegzők és egyéb dokumentumok;**
9. **Készpénz, devizák, pénzeszközök, hitelkártyák, bankjegy vagy adósság igazolás, digitális fizetőeszközök, utazási csekkek, értékpapírok, nemesfémek és kulcsok;**
10. **Rongyszőnyegek és egyéb szőnyegek;**
11. **Antik tárgyak és műtárgyak;**
12. **Törékeny vagy morzsolódó tárgyak;**
13. **Lőfegyverek és egyéb fegyverek, beleértve a lőszereket is;**
14. **Immateriális javak, beleértve a szoftvereket és az elektronikus adatokat;**
15. **Üzleti tulajdonok vagy kereskedelmi áruk;**
16. **Nem az Ön tulajdonát képező tárgyak;**
17. **Értéktárgyak, amelyeket zárt vagy lezáratlan autókban loptak el; és**
18. **Poggyász, amennyiben az:**
  - a. **szállítás közben, kivéve, ha a szállítás az utazási szolgáltatóval történik;**
  - b. **Utánfutón belül vagy utánfutón található;**
  - c. **Lezáratlan gépjárműben felügyelet nélkül; vagy**
  - d. **Lezárt autóban felügyelet nélkül, kivéve, ha a poggyász kívülről nem látható;**
19. **Olyan poggyász, amelyet nem megfelelő helyre tettek, elfelejtettek vagy elveszítettek, miközben az Ön birtokában volt.**

## POGGYÁSZ KÉSÉSI VÉDELEM

Ha a *poggyászat* az *utazás* során az *utazási szolgáltató* késve szállítja a célállomásra, megtérítjük Önnek a *poggyász* megérkezéséig szükséges alapvető tárgyakkal kapcsolatban felmerült költségeket, a *Poggyászkésésre* vonatkozó Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában feltüntetett maximális biztosítási összeg erejéig.

A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Az Ön *poggyászat* érintő késedelemnek legalább a minimálisan meghatározott késés hatálya alá kell esnie, amelynek meghatározása a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában szerepel.
- b. Ha Ön nem bocsátja rendelkezésre az érintett bizonylatokat, számlákat, úgy a fizetendő maximális összeg megegyezik a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában feltüntetett Késedelmesen kiszállított *poggyász* fedezetének 50%-ával. Ez a fedezet csak az odaútra érvényes (a visszaútra nem).

## UTAZÁSI BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS/FOGÁSZATI ELLÁTÁS KÜLFÖLDÖN

Ha Ön *külföldi utazása* során sürgősségi *orvosi* vagy fogászati ellátásban részesül, az alábbi biztosítási események valamelyike miatt, megtérítjük az Ön által igénybe vett ellátás *észszerű és szokásos költségeit*, a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában meghatározott *külföldi Utazási Betegségbiztosítás* fedezet maximális térítési összegének erejéig (a fogászati kezelésre a Fogászati kezelés szolgáltatásra meghatározott maximális biztosítási összeg vonatkozik):

1. *Külföldi utazása* során hirtelen, váratlan betegség, *sérülés* vagy egészséget veszélyeztető állapot merül fel, amely súlyos, tartós egészségügyi károkat okozhat, ha nem kapja meg a megfelelő ellátást még a hazatérése előtt (beleértve egy *járvány* vagy *pandémiás* megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19).
2. *Külföldi utazása* során fogászati ellátás körébe tartozó *sérülés* vagy fertőzés merül fel, kiesik fogtömege, illetve letörik valamelyik foga, amely miatt a kezelés *orvosilag szükséges*.

Ha fekvőbetegként *kórházi* ápolást igényel, akkor garanciát illetve előzetes kifizetést tudunk nyújtani a költségek fedezésére az Utazási Betegségbiztosítás fedezet maximális összeg erejéig, feltéve, ha ezt elfogadják.

**FONTOS:** Felhívjuk figyelmét, hogy ez másodlagos fedezetnek minősül. Ha Ön egészségbiztosítással rendelkezik, akkor először az adott szolgáltatóhoz kell benyújtania igényét. Ha Ön nem rendelkezik egészségbiztosítással, vagy tudja, hogy egészségbiztosítása nem nyújt fedezetet a sürgősségi ellátás helyszínén, kérjük, közvetlenül *hozzánk* nyújtsa be igényét. A bármely más biztosító vagy más szervezet által nyújtott kifizetés levonásra kerül az Ön kárigényének összegéből.

A következő feltételek és kizárások érvényesek az Általános Kizárások mellett:

- a. Az ellátásnak *orvosilag szükségesnek* kell lennie ahhoz, hogy sürgősségi ellátásnak minősüljön, és az ilyen ellátást *orvosnak, fogorvosnak, kórháznak* vagy más, *orvosi* vagy fogorvosi szolgáltatásra jogosult szolgáltatónak kell nyújtania.
- b. A jelen biztosítási védelem nem terjed ki az Ön biztosítása lejáratát után nyújtott ellátásokra vonatkozóan.

- c. A jelen biztosítási fedezet nem fizet olyan betegséghez, sérüléshez vagy egészséget veszélyeztető állapothoz kapcsolódó ellátásért, amely nem az Ön külföldi utazása során merült fel;
- d. A jelen biztosítási fedezet nem nyújt térítést nem sürgősségi ellátás, illetve általános ellátás keretében biztosított szolgáltatásokért, és különösen a következő ellátásokért és szolgáltatásokért:
1. Elektív kozmetikai sebészeti beavatkozás vagy ellátás;
  2. Éves- vagy rutinvizsgálatok;
  3. Hosszú távú ellátás;
  4. Allergiás kezelések (kivéve, ha az allergiás reakció életveszélyes);
  5. Hallókészülékek, fogpótlások, szemüvegek és kontaktlencsék elvesztésével/károsodásával kapcsolatos vizsgálatok vagy ellátás;
  6. Fizioterápia, rehabilitáció vagy palliatív ellátás (kivéve, ha az az Ön állapotának stabilizálásához szükséges);
  7. Kísérleti kezelés; továbbá
  8. Bármely más, nem sürgősségi orvosi vagy fogászati ellátás.
- e. Ön valamely kormányzati vagy más állami hatóság utasítása vagy ajánlása alapján egyébként nem utazhatott volna olyan helyre, helyről vagy helyen keresztül, amelyet az utazása jelenleg érint.

## SÜRGŐSSÉGI SZÁLLÍTÁS

### FONTOS:

- Ha Önt egy vészhelyzet közvetlenül érint vagy életveszélyes, azonnal kérjen helyi sürgősségi ellátást.
- Társaságunk nem nyújt, továbbá nem tekinthető orvosi vagy sürgősségi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatónak.
- Társaságunk valamennyi nemzeti és nemzetközi jogszabálynak és előírásnak eleget tesz, és szolgáltatásainkra a megfelelő helyi hatóságok jóváhagyása, valamint a hatályban lévő utazási és szabályozási korlátozások vonatkoznak.

### Szállítás a legközelebbi kórházba (az Ön szállítása a legközelebbi megfelelő egészségügyi intézménybe)

Ha Ön az utazása során súlyosan megbetegszik vagy megsérül, illetve egészségi állapota jelentősen megromlik (beleértve a járvány vagy pandémiás megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19), akkor Társaságunk fedezetet nyújt az első helyi sürgősségi szállítás költségeire az esemény helyszínétől a helyi orvosig vagy a helyi egészségügyi intézményig. Ha megállapítjuk, hogy a helyi egészségügyi intézmények nem képesek megfelelő orvosi ellátást nyújtani:

1. Orvoscsoporthoz egyeztetéseket folytat a helyi orvossal, hogy megfelelő döntéseket hozhasson az Ön általános egészségügyi állapotával kapcsolatban;
2. Társaságunk meghatározza, melyik a legközelebbi elérhető kórház vagy más megfelelő rendelkezésre álló létesítmény, továbbá intézkedünk az Ön odaszállításáról, és kifizetjük a szállítás költségét; továbbá
3. Ha szükségesnek ítéljük, orvosi kíséretet biztosítunk és fedezzük annak költségeit.

A fenti 1., 2. és 3. pontra a következő feltételek érvényesek:

- a. Önnek vagy az Ön nevében eljáró bármely személynek kapcsolatba kell lépnie Társaságunkkal, és mi valamennyi szállítási intézkedés előkészületeit megteesszük. Ha Társaságunk nem hagyta jóvá, továbbá nem szervezte meg a szállítást, akkor kizárólag azon összeget térítjük meg, amennyibe Társaságunknak került volna a szállítás, ha azt mi szerveztük volna meg. Társaságunk nem vállal felelősséget semmiféle olyan szállítási megállapodásért, amelyet nem Társaságunk engedélyezett, illetve nem mi szerveztünk meg;
- b. Az Ön orvosi szállításával kapcsolatos valamennyi döntést az adott országban engedéllyel rendelkező egészségügyi szakembereknek kell meghozniuk;
- c. Be kell tartania Társaságunk asszisztencia-, és orvoscsoporthoz által meghozott döntéseket. Minden olyan költséget Ön visel, amely azzal összefüggésben merült fel, hogy Ön nem az utasításunknak megfelelően járt el. Jelen rendelkezés nem alkalmazandó, amennyiben az eset összes körülményét figyelembe véve nem volt észszerűen elvárható Öntől, hogy az utasításunknak megfelelően járjon el, vagy arra fizikailag képtelen volt;
- d. A sürgősségi betegszállítóknak hajlandónak és képesnek kell lennie arra, hogy elszállítsa Önt a jelenlegi tartózkodási helyéről a kijelölt kórházba vagy intézménybe;

### Orvosi járműben való hazaszállítás (az Ön hazajuttatása, miután ellátást kapott)

Ha utazása során súlyosan megbetegszik vagy megsérül, illetve ha az Ön egészségi állapota súlyosan romlik (beleértve egy járvány vagy pandémiás megbetegedés diagnózisát, mint a COVID-19), és orvosi csapatunk megerősíti a kezelést végző orvossal egyetemben, hogy Ön egészségügyi szempontból stabil állapotban van a szállításhoz, akkor Társaságunk:

1. Megszervezi és megfizeti Önnek a visszautazás költségeit a bármely kereskedelmi szállító cég által működtetett, az eredetivel megegyező szolgáltatási osztályon, feltéve, hogy nincs szükség további orvosi beavatkozásra, levonva a fel nem használt jegyek visszatérítését. A szállítás a következő helyek egyikére történik:
  - a. Az Ön állandó lakóhelye;
  - b. Az Ön választása szerinti hely a lakóhelye szerinti országon belül; vagy
  - c. Az Ön állandó lakóhelyéhez közeli egészségügyi intézmény, vagy a lakóhelye szerinti országon belül választott hely. Mindkét esetben az egészségügyi intézménynek hajlandónak és képesnek kell lennie arra, hogy betegként fogadja Önt, továbbá orvoscsoporthoz orvosi szempontból megfelelőnek kell azt ítélnie az Ön további ellátásához.
2. Megszervezzük és kifizetjük az orvosi kíséret költségeit, amennyiben orvoscsoporthoz megállapítja ennek szükségességét.

A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Az Ön szállításához különleges egészségügyi feltételeknek kell teljesülniük (például ha az utazáshoz orvosi szempontból egynél több ülés indokolt);
- b. Önnek vagy az Ön nevében eljáró bármely személynek kapcsolatba kell lépnie Társaságunkkal, továbbá valamennyi szállítási intézkedést előzetesen egyeztetnünk kell. Ha Társaságunk nem hagyta jóvá, továbbá nem szervezte meg a szállítást, akkor kizárólag akkora összeget térítünk meg, amennyibe Társaságunknak került volna a szállítás, ha azt mi szerveztük volna meg. Társaságunk nem vállal felelősséget semmiféle olyan szállítási megállapodásért, amelyet nem Társaságunk engedélyezett, illetve nem mi szerveztünk meg;
- c. Az Ön hazaszállításával kapcsolatos valamennyi döntést az adott országban engedéllyel rendelkező egészségügyi szakembereknek kell meghozniuk;
- d. Be kell tartania Társaságunk asszisztencia-, és orvoscsoporthoz által meghozott döntéseket. Minden olyan költséget Ön visel, amely azzal összefüggésben merült fel, hogy Ön nem az utasításunknak megfelelően járt el. Jelen rendelkezés nem alkalmazandó, amennyiben az eset összes körülményét figyelembe véve nem volt észszerűen elvárható Öntől, hogy az utasításunknak megfelelően járjon el, vagy arra fizikailag képtelen volt;
- e. Egy vagy több sürgősségi betegszállítónak hajlandónak és képesnek kell lennie arra, hogy elszállítsa Önt jelenlegi tartózkodási helyéről a kiválasztott úti célhoz;

#### **Betegágyhoz való szállítás (Barát vagy családtag utazása Önhöz)**

Ha a kezelőorvos arról tájékoztatja Önt az utazása során, hogy több mint 72 órán keresztül kórházi ápolásra szorul, illetve hogy az Ön állapota az utazás ideje alatt életveszélyessé vált, akkor turistaosztályon megszervezzük és kifizetjük egy barátja vagy családtagja oda-vissza utazását, hogy Ön mellett maradhasson.

A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Önnek vagy az Ön nevében eljáró bármely személynek kapcsolatba kell lépnie Társaságunkkal, és mi valamennyi szállítási intézkedés előkészületeit megtesszük. Ha Társaságunk nem hagyta jóvá, továbbá nem szervezte meg a szállítást, akkor kizárólag akkora összeget térítünk meg, amennyibe Társaságunknak került volna a szállítás, ha azt mi szerveztük volna meg. Társaságunk nem vállal felelősséget semmiféle olyan szállítási megállapodásért, amelyet nem Társaságunk engedélyezett, illetve nem mi szerveztünk meg.

#### **Hozzá tartozók hazautaztatása (kiskorúak és hozzátartozók hazaszállítása)**

Ha Ön elhalálozik, vagy kezelőorvosa véleménye szerint, Ön 24 órán túli kórházi ápolásra szorul utazása során, megszervezzük és kifizetjük az Ön olyan 18 év alatti útítársainak vagy hozzátartozóinak utazását, akiknek az Ön teljes idejű felügyeletére és gondozására van szükségük, a következő helyek egyikére:

1. Az Ön állandó lakóhelye; vagy
2. Az Ön választása szerinti hely az Ön lakóhelye szerinti országban.

Megszervezzük és kifizetjük egy felnőtt családtag kíséretét, ha az Ön útítársa 18 év alatti, és az Ön teljes idejű felügyeletét és gondozását igényli, amennyiben úgy ítélik meg, hogy ez szükséges.

A szállítást az eredetileg lefoglalt szolgáltatási osztállyal megegyező vagy annál alacsonyabb szolgáltatási osztályú utazási szolgáltató biztosítja. A fel nem használt jegyek visszatérítése a teljes fizetendő összegből kerül levonásra.

A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Ez a szolgáltatás csak kórházi tartózkodás vagy haláleset esetén vehető igénybe, és ha a 18 év alatti útítárról vagy az eltartottakról egyetlen felnőtt, Önnel utazó családtag sem tud gondoskodni;
- b. Önnek vagy az Ön nevében eljáró bármely személynek kapcsolatba kell lépnie Társaságunkkal, és mi valamennyi szállítási intézkedés előkészületeit megtesszük. Ha Társaságunk nem hagyta jóvá, továbbá nem szervezte meg a szállítást, akkor kizárólag akkora összeget térítünk meg, amennyibe Társaságunknak került volna a szállítás, ha azt mi szerveztük volna meg.

*Társaságunk* nem vállal felelősséget semmiféle olyan szállítási megállapodásért, amelyet nem *Társaságunk* engedélyezett, illetve nem *mi* szerveztünk meg.

#### Repatriálási költségek (Földi maradványok hazaszállítása)

Megszervezzük és kifizetjük az *észszerű és indokolt* szolgáltatásokat és szállítási költségeket, hogy az *Ön* földi maradványait az alábbi helyek valamelyikére szállítsuk:

1. Valamely temetkezési vállalkozás az *Ön állandó lakóhelye* közelében; vagy
2. Az *Ön* lakóhelye szerinti országban található temetkezési vállalkozás.

A következő feltételek teljesülése esetén:

- a. Valakinek az *Ön* nevében kapcsolatba kell lépnie *Társaságunkkal*, és *mi* valamennyi szállítási intézkedés előkészületeit megteesszük. Ha *Társaságunk* nem hagyta jóvá, továbbá nem szervezte meg a szállítást, akkor kizárólag akkora összeget térítünk meg, amennyibe *Társaságunknak* került volna a szállítás, ha azt *mi* szerveztük volna meg. *Társaságunk* nem vállal felelősséget semmiféle olyan szállítási megállapodásért, amelyet nem *Társaságunk* engedélyezett, illetve nem *mi* szerveztünk meg; továbbá
- b. Az elhalálozásnak az *Ön utazása* alatt kell bekövetkeznie.

Ha valamely *családtag* úgy dönt, hogy az *Ön* elhalálozása helyszínén kíván temetési vagy hamvasztási intézkedéseket tenni *Önre* vonatkozóan, akkor megtérítjük a szükséges költségeket azon összeg erejéig, amennyibe *Társaságunknak* került volna az *Ön* földi maradványainak valamely temetkezési vállalkozóhoz való elszállítása *állandó lakóhelye* közelében.

#### Keresés és mentés

Kifizetjük a hivatásos mentőcsapat keresési és mentési tevékenységeinek költségeit, a Biztosítási Fedezetek Összefoglalójában meghatározott Keresési és mentési költségekre vonatkozó maximális összeghatárig, ha *Önt* az *utazás* során eltűntként jelentik, vagy ha valamely fizikai vészhelyzet miatt mentésre szorulna.

## 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 *kötvénye* 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 várhatónak 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 vízen);
  - i. Szabadtüdő merülés; vagy
  - j. Búvárkodás 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 Ön vagy bármely *útitársa* által elkövetett súlyos gondatlanságból okozott károk;
27. Az Ön *utazásának* oka, hogy valamilyen jellegű egészségügyi ellátást vagy *orvosi* kezelést kapjon *utazása* ideje alatt; vagy

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

1. Az Ön *utazási szolgáltatója* által kiállított utazási dokumentumokon nem szerepelnek az utazási dátumok; vagy
2. Az Ön *kötvénydokumentumában* szereplő utazási dátumok nem egyeznek meg az Ön 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 kárigényét, bármikor ellenőrizheti a kárelbírálás menetét.

#### Ha telefonon vagy e-mailben szeretné benyújtani káresetét:

- E-mail: [karbejelentes@mondial-assistance.at](mailto: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 Ütlemondási 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 sztoró/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 *házi-orvostól*, 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 útítársa 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.

Váratlan felmondás miatt:

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

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.

#### **A poggyász elvesztés, -sérülés, -lopás kárigények feldolgozásához a következőkre van szükségünk:**

- Az illetékes biztonsági szerv eredeti rendőrségi jelentése;
- Az utazásszervező vagy a szállásadó írásbeli igazolása;
- A légitársaság vagy a szállító által kiállított Property Irregularity Report (PIR) a poggyász sérülése vagy elvesztése esetén;
- Eredeti számlák, nyugták vagy más megfelelő igazolás az igényelt tételek tulajdonjogának igazolására;
- Javítási számla vagy költségbebecslés.

#### **A késett poggyász kárigények feldolgozásához a következőkre van szükségünk:**

- A légitársaságtól vagy a szállítást végző szolgáltatótól származó, úgynevezett Property Irregularity Report (PIR) írásos megerősítés a poggyász ideiglenes elvesztéséről, beleértve a leírást arról, hogy mikor kapta vissza a poggyászt;
- Számlák a feltétlenül szükséges új vásárlásokról, amíg Ön a poggyászának kiszállítására várt.

## 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:

1. *Társaságunk* mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással
  - a. a szerződő fél vagy a biztosított;
  - b. a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, üzletvezetésre jogosult tagjuk vagy az általános szerződési feltételben meghatározott munkakört betöltő alkalmazottjuk, tagjuk vagy megbízottjuk; vagy
  - c. a biztosított jogi személynek az általános szerződési feltételben meghatározott vezető beosztású tisztségviselője vagy a biztosított vagyontárgy kezelésére jogosított tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.
2. 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 KLM Assistance 2410



## COVERAGE SUMMARY

| COVERAGE                                 | WHEN IT APPLIES                                                                                                                                                                                                                                   | MAXIMUM BENEFIT        |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Trip Interruption Coverage</b>        | <b>You have to end your trip earlier or later than originally planned.</b><br>Additional transportation costs for your return home, to onward the journey and cost for an extended stay                                                           | <b>At cost</b>         |
| <b>Travel Delay Coverage</b>             | <b>Your travel plans are delayed while you are on your trip.</b><br>Maximum reimbursement per 24-hour period of delay (receipts required): HUF 38.900<br>Minimum required delay: 4 hours                                                          | <b>HUF 97.300</b>      |
| <b>Baggage Coverage</b>                  | <b>Your baggage is lost, damaged or stolen while on your trip.</b><br>Maximum benefit for all high value items: 50% of the sum insured for baggage coverage                                                                                       | <b>HUF 388.900</b>     |
| <b>Baggage Delay Coverage</b>            | <b>Your baggage is delayed by an airline, cruise line or other travel carrier while on your trip.</b><br>No Receipts limit: HUF 19.500<br>Minimum required delay: 12 hours                                                                        | <b>HUF 77.800</b>      |
| <b>Emergency Medical/Dental Coverage</b> | <b>You have to pay for emergency medical or dental treatment while on your trip.</b><br>Dental Care maximum limit: HUF 116.680                                                                                                                    | <b>HUF 116.674.490</b> |
| <b>Emergency Transportation Coverage</b> | <b>Transportation is needed following a medical emergency while on your trip.</b><br>Limit for medical evacuation incl. Search & rescue: HUF 583.370<br>Limit for accommodation under transport to bedside: HUF 19.500 per night for max 7 nights | <b>At cost</b>         |

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 excluding 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](mailto:ugyfelszolgalat@mondial-assistance.at)

**Online:** [www.mondial-assistance.hu](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 INTERRUPTION COVERAGE .....                   | 9  |
| TRAVEL DELAY COVERAGE .....                        | 10 |
| BAGGAGE COVERAGE .....                             | 11 |
| BAGGAGE DELAY COVERAGE .....                       | 12 |
| EMERGENCY MEDICAL/DENTAL COVERAGE ABROAD .....     | 12 |
| EMERGENCY TRANSPORTATION COVERAGE .....            | 12 |
| TRAVEL SERVICES DURING YOUR TRIP .....             | 14 |
| GENERAL EXCLUSIONS .....                           | 16 |
| CLAIMS INFORMATION .....                           | 18 |
| GENERAL PROVISIONS AND CONDITIONS .....            | 20 |

## 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.

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.

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Accident</i></b>        | An unexpected and unintended event that causes <i>injury</i> , property damage, or both.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b><i>Accommodation</i></b>   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b><i>Act of war</i></b>      | Any act which is associated with and occurring in the course of <i>war</i> or directly triggering it.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><i>Baggage</i></b>         | Personal property <i>you</i> take with <i>you</i> or acquire on <i>your trip</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b><i>Civil disorder</i></b>  | 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> , <i>war</i> , or <i>act of war</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><i>Climbing sports</i></b> | An activity utilizing harnesses, ropes, belays, crampons, or ice axes. It does not include supervised climbing on artificial surfaces intended for recreational climbing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><i>Cohabitant</i></b>      | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b><i>Computer system</i></b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><i>Covered reasons</i></b> | The specifically named situations or events for which <i>you</i> are covered under this <i>policy</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b><i>Cyber risk</i></b>      | <p>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;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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>;</li><li>2. Any error or omission involving access to, or the processing, use, or operation of any <i>computer system</i>;</li><li>3. Any partial or total unavailability or failure to access, process, use, or operate any <i>computer system</i>; or</li><li>4. 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.</li></ol> |
| <b><i>Departure Date</i></b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b><i>Doctor</i></b>          | 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> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><i>Epidemic</i></b>        | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b><i>Family member</i></b>   | <p><i>Your:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Spouse (by marriage, common law, domestic partnership, or civil union);</li><li>2. <i>Cohabitants</i>;</li><li>3. Parents and stepparents;</li><li>4. Children, stepchildren, foster children, adopted children, or children currently in the adoption process;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

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.

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>First responder</b>             | 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.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>High-altitude activity</b>      | An activity that includes, or is intended to include, going above 4500 meters in elevation, other than as a passenger in a commercial aircraft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>High value items</b>            | Collectibles, jewelry, watches, gems, pearls, furs, cameras (including video cameras) and related equipment, musical instruments, professional audio equipment, binoculars, telescopes, <i>sporting equipment</i> , mobile devices, smartphones, computers, radios, drones, robots, and other electronics, including parts and accessories for the aforementioned items.                                                                               |
| <b>Hospital</b>                    | <p>An acute care facility that has a primary function of diagnosing and treating sick and <i>injured</i> people under the supervision of <i>doctors</i>. It must:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Be primarily engaged in providing inpatient diagnostic and therapeutic services;</li> <li>2. Have organized departments of medicine and major surgery; and</li> <li>3. Be licensed where required.</li> </ol>                          |
| <b>Illegal act</b>                 | An act that violates law where it is committed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Injury</b>                      | Physical bodily harm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Local public transportation</b> | 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.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Mechanical breakdown</b>        | A mechanical issue, which prevents the vehicle from being driven normally, including an electrical issue, flat tire, or running out of fluids (except fuel).                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Medical escort</b>              | A professional person contracted by <i>our</i> medical team to accompany an ill or <i>injured</i> person while they are being transported. A <i>medical escort</i> is trained to provide medical care to the person being transported. This cannot be a friend, <i>travelling companion</i> , or <i>family member</i> .                                                                                                                                |
| <b>Medically necessary</b>         | Treatment that is required for <i>your</i> illness <i>injury</i> , or medical condition, consistent with <i>your</i> symptoms, and can safely be provided to <i>you</i> . Such treatment must meet the standards of good medical practice and is not for <i>your</i> or the provider's convenience.                                                                                                                                                    |
| <b>Natural disaster</b>            | 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.                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Pandemic</b>                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Policy</b>                      | 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.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Political risk</b>              | <p>Any one or more of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Nationalization;</li> <li>• Confiscation;</li> <li>• Expropriation;</li> </ul> |

- Deprivation;
- Requisition;
- Revolution;
- Rebellion;
- Insurrection;
- Uprising;
- Military and usurped power.

**Pre-existing medical condition**

An *injury*, illness, or medical condition that, within the 120 days prior to and including the purchase date of this *policy*:

1. Caused a person to seek medical examination, diagnosis, care, or treatment by a *doctor*;
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).

The illness, *injury*, or medical condition does not need to be formally diagnosed in order to be considered a *pre-existing medical condition*.

For example, a sprained knee *you* have had treated in the 120 days prior to and including the purchase date of *your policy* will be considered a *pre-existing medical condition*. If *you* 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 *you* are booked to travel during *your trip*, which is intended to stop the spread of a contagious disease to which *you* or a *travelling companion* has been exposed.

**Reasonable and customary costs**

The amount usually charged for a specific service in a particular geographic area. The charges must be appropriate to the availability and complexity of the service, the availability of needed parts/materials/supplies/equipment, and the availability of appropriately-skilled and licensed service providers.

**Refund**

Cash, credit, or a voucher for future travel that *you* are eligible to receive from a *travel supplier*, or any credit, recovery, or reimbursement *you* are eligible to receive from your employer, another insurance company, a credit card issuer, or any other entity.

**Return date**

The date on which *you* are originally scheduled to end *your* travel, as shown on *your* travel itinerary.

**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 *political risk*, *war*, or *acts of war*.

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Traffic accident</b>     | An unexpected and unintended traffic-related event, other than <i>mechanical breakdown</i> , that causes <i>injury</i> , property damage, or both.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Travel carrier</b>       | <p>A company licensed to commercially transport passengers between cities for a fee by land, air, or water. It does not include:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rental vehicle companies;</li><li>2. Private or non-commercial transportation carriers;</li><li>3. Chartered transportation, except for group transportation chartered by <i>your</i> tour operator; or</li><li>4. <i>Local public transportation</i>.</li></ol>                                           |
| <b>Travelling companion</b> | 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.                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Travel supplier</b>      | A travel agent, tour operator, airline, cruise line, hotel, railway company or other travel service provider.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Trip</b>                 | <i>Your</i> travel 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 cannot include commuting to and from work or moving.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Uninhabitable</b>        | 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.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Vandalism</b>            | 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> .                                                                                                                                                                                                     |
| <b>War</b>                  | 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. |
| <b>We, Us or Our</b>        | AWP P&C S.A. Hungary Branch, trading as Mondial Assistance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Work strike</b>          | 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</i> or <i>political risk</i> .       |
| <b>You or Your</b>          | 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. The *policy* is effective the day the order is received and the full premium is paid. The order must be received and the full premium must be paid on or before the *departure date*.

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 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 INTERRUPTION COVERAGE

#### Early/Delayed Return

If you have to return earlier or later than *your original return date* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will [assist you in securing and will pay or] reimburse you for, less available *refunds*, a *travel carrier* ticket(s) for return travel to *your primary residence* in the same class of service that you originally booked, up to the maximum benefit for early/delayed return coverage listed in *your Coverage Summary*.

#### Trip continuation

If you have to interrupt *your trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below, we will [assist you in securing transportation arrangements necessary to continue *your trip* and]:

1. pay or reimburse you for, less available *refunds*, the necessary transportation expenses you incur to continue *your trip*, up to the maximum benefit for trip continuation coverage listed in *your Coverage Summary*;
2. reimburse you for additional accommodation fees you are required to pay, less available *refunds*, up to the maximum benefit for trip continuation coverage listed in *your Coverage Summary*, if you prepaid for shared accommodations and *your traveling companion* has to end their *trip*.

#### Extended stay

If you have to interrupt *your trip* due to one or more of the *covered reasons* listed below and the interruption causes you to stay at *your destination* (or the location of the interruption) longer than originally planned, we will reimburse you, less available *refunds*, up to the maximum benefit for extended stay coverage listed in *your Coverage Summary*, for additional *accommodation* and *local public transportation* expenses.

#### Covered reasons:

1. You or a *travelling companion* becomes ill or *injured*, or develops a medical condition disabling enough to make you interrupt *your trip* (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).  
The following condition applies:
  - a. A *doctor* must either examine or consult with you or the *travelling companion* before you make a decision to interrupt the *trip*.
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 during *your trip*.
4. You, or a *travelling companion* is *quarantined* 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 *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*.  
One of the following conditions must apply:
  - a. You or a *travelling companion* needs medical attention; or
  - b. The 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* 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.
9. You or a *travelling companion* is a traveler on a hijacked aircraft, train, vehicle, or vessel.
10. You miss at least 50% of the length of *your trip* due to one of the following:
  - A. A *travel carrier* delay (this does not include a *travel carrier's* cancellation prior to *your departure date*;
  - B. A *work strike*, unless threatened or announced prior to the purchase of *your policy*;
  - C. A *natural disaster*;
  - D. Roads are closed or impassable due to *severe weather*;
  - E. Lost or stolen travel documents that are required and cannot be replaced in time for continuation of *your trip*;
  - I. You must make diligent efforts and provide documentation of *your* efforts to obtain replacement documents through appropriate authorities
  - F. *Civil disorder*.
11. A *travel carrier* denies you or a *travelling companion* boarding based on a suspicion that you or a *travelling 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*.
12. You need to attend the birth of a *family member's* child.
13. *Your destination becomes uninhabitable.*
14. Family 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.
15. Government authorities order a mandatory evacuation due to a *natural disaster* at *your destination* while you are on *your trip*.  
The following condition applies:
  - a. *Your policy* was purchased prior to public knowledge of the event leading to the mandatory evacuation.
16. You or a *travelling companion's* vehicle experiences a *mechanical breakdown* during *your trip*, which results in the vehicle being unable to be driven safely.
17. You or a *travelling companion's* vehicle, which serves as a primary mode of transportation during *your trip*, is stolen.

## TRAVEL DELAY COVERAGE

If *your* 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* do not provide receipts, the No 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.

## BAGGAGE COVERAGE

If *your baggage* is lost, damaged, or stolen while *you* are on *your trip*, we will pay *you*, less available *refunds*, the lesser of the following, up to the maximum benefit listed for *baggage* loss in *your* Coverage Summary:

- i. Cost to repair the damaged *baggage*; or
- ii. Cost to replace the lost, damaged, or stolen *baggage* at the current market price for the same or similar item, reduced by 10% for each full year of use since the original purchase date, up to the maximum of 50% reduction. We will not reduce the amount of compensation or will reduce it to a lesser extent if *you* provide beyond reasonable doubt that the *baggage* has deteriorated by less than 10% per year.

The following conditions apply:

- a. *You* have taken necessary steps to keep *your baggage* safe and intact and to recover it;
- b. *You* have filed and retained a copy of a report giving a description of the property and its value with the appropriate local authorities, *travel carrier*, hotel, or tour operator within 24 hours of discovery of the loss;
- c. *You* must file and retain a copy of a police report in case of theft of any one or more *high-value items*;
- d. *You* must provide original receipts or another proof of purchase for each lost, damaged, or stolen item. For items without an original receipt or a proof of purchase, we will only cover up to 50% of the cost to replace the lost, damaged, or stolen item with the same or similar item; and
- e. *You* must report theft or loss of a cellular device to *your* network provider and request to block the device.

The following items are not covered:

1. **Animals, including remains of animals;**
2. **Cars, motorcycles, motors, aircraft, watercraft, and other vehicles and related accessories and equipment;**
3. **Bicycles, skis, and snowboards (except while they are checked with a *travel carrier*);**
4. **Hearing aids, prescription eyewear, and contact lenses;**
5. **Artificial teeth, prosthetics, and orthopedic devices;**
6. **Wheelchairs and other mobility devices;**
7. **Consumables, medicines, medical equipment/supplies, and perishables;**
8. **Tickets, passports, deeds, blueprints, stamps, and other documents;**
9. **Money, currency, credit cards, notes or evidences of debt, negotiable instruments, travelers cheques, securities, bullion, and keys;**
10. **Rugs and carpets;**
11. **Antiques and art objects;**
12. **Fragile or brittle items;**
13. **Firearms and other weapons, including ammunition;**
14. **Intangible property, including software and electronic data;**
15. **Property for business or trade;**
16. **Property *you* do not own;**
17. ***High value items* stolen from a car, locked or unlocked; and**
18. ***Baggage* while it is:**
  - a. **Shipped, unless with *your travel carrier*;**
  - b. **In or on a car trailer;**
  - c. **Unattended in an unlocked motor vehicle; or**
  - d. **Unattended in a locked motor vehicle, unless *baggage* cannot be seen from the outside;**
19. ***Baggage* that is misplaced, forgotten, or lost while in *your* possession.**

## BAGGAGE DELAY COVERAGE

If your *baggage* is delayed by a *travel supplier* during your *trip*, we will reimburse you for expenses you incur for the essential items you need until your *baggage* arrives, up to the maximum benefit shown in your Coverage Summary for *baggage* delay.

The following conditions apply:

- a. Your *baggage* must be delayed for at least the Minimum Required Delay listed under *baggage* delay in your Coverage Summary.
- b. If you do not provide invoices, the maximum amount payable is 50% of the delayed *baggage* delivery limit shown in the summary of your cover. Valid for your outward journey only (not for return journey).

## EMERGENCY MEDICAL/DENTAL COVERAGE ABROAD

If you receive emergency medical or dental care while you are on your *trip* abroad for one of the following covered reasons, we will reimburse the *reasonable and customary costs* of that care for which you are responsible, up to the maximum benefit listed for Emergency Medical/Dental Coverage in your Coverage Summary (dental care is subject to the maximum sublimit listed for dental care):

1. While on your *trip* abroad, you have a sudden, unexpected illness, *injury*, or medical condition that could cause serious harm if it is not treated before your return home (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19).
2. While on your *trip* abroad, you have a dental *injury* or infection, a lost filling, or a broken tooth that requires treatment.

If you need to be admitted to a *hospital* as an inpatient, we may be able to guarantee or advance payments, where accepted, up to the limit of your Emergency Medical/Dental Coverage.

**IMPORTANT:** Please note that this is secondary coverage. If you have health insurance, you must submit your claim to that provider first. If you do not have health insurance or it is known that your health insurance does not provide coverage in the geographical area where your medical emergency is treated, please submit your claim directly to us. Any payment you receive from any other insurance provider or any other entity will be deducted from your claim.

The following conditions and exclusions apply in addition to General Exclusions::

- a. The care must be *medically necessary* to treat an emergency condition, and such care must be provided by a *doctor*, dentist, *hospital*, or other provider authorized to practice medicine or dentistry.
- b. This coverage will not pay for any care provided after your coverage ends.
- c. This coverage will not pay for any care for any illness, *injury*, or medical condition that did not originate during your *trip* abroad;
- d. This coverage will not pay for non-emergency care or services in general and the following care and services in particular:
  1. Elective cosmetic surgery or care;
  2. Annual or routine exams;
  3. Long-term care;
  4. Allergy treatments (unless the allergic reaction is life threatening);
  5. Exams or care related to or loss of/damage to hearing aids, dentures, eyeglasses, and contact lenses;
  6. Physical therapy, rehabilitation, or palliative care (except as necessary to stabilize you);
  7. Experimental treatment; and
  8. Any other non-emergency medical or dental care.
- e. You must not have traveled against the orders or advice of any government or other public authority at any location to, from, or through which you are traveling on your *trip*.

## EMERGENCY TRANSPORTATION COVERAGE

**IMPORTANT:**

- If your emergency is immediate or life threatening, seek local emergency care at once.
- We are not, and shall not be deemed to be, a provider of medical or emergency services.
- We act in compliance with all national and international laws and regulation, and our services are subject to approvals by appropriate local authorities and active travel & regulatory restrictions.

**Emergency Evacuation (Transporting you to the nearest appropriate medical facility)**

If you become seriously ill or *injured* or develop a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19) while on *your trip*, we will pay for local emergency transportation from the location of the initial incident to a local *doctor* or local medical facility. If we determine that the local medical facilities are unable to provide appropriate medical treatment:

1. Our medical team will consult with the local *doctor* to obtain information necessary to make appropriate decisions regarding *your* overall medical condition;
2. We will identify the closest appropriate available *hospital* or other appropriate available facility, make arrangements to transport *you* there, and pay for that transport; and
3. We will arrange and pay for a *medical escort* if we determine one is necessary.

The following conditions apply to items 1, 2, and 3 above:

- a. You or someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange;
- b. All decisions about *your* evacuation must be made by medical professionals licensed in the countries where they practice;
- c. You must comply with the decisions made by *our* assistance and medical teams. If *you* do not comply, *you* effectively relieve *us* from any responsibility and liability for the consequences of *your* decisions, and we reserve the right to not provide coverage. This provision does not apply if, taking into account all the circumstances of the case, *you* could not reasonably be expected to act in accordance with *our* instructions or were physically unable to do so.
- d. One or more emergency transportation providers must be willing and able to transport *you* from *your* current location to the identified *hospital* or facility;

#### **Medical Repatriation (Getting you home after you receive care)**

If you become seriously ill or *injured* or develop a medical condition (including being diagnosed with an *epidemic* or *pandemic* disease such as COVID-19) while on *your trip* and *our* medical team confirms with the treating *doctor* that *you* are medically stable to travel, we will:

1. Arrange and pay for *you* to be transported via a commercial transportation carrier in the same class of service that *you* originally booked, unless otherwise *medically necessary*, for the return leg of *your* trip, less available refunds for unused tickets. The transportation will be to one of the following:
  - a. *Your primary residence*;
  - b. A location of *your* choice in *your* country of residence; or
  - c. A medical facility near *your primary residence* or in a location of *your* choice in *your* country of residence. In either case, the medical facility must be willing and able to accept *you* as a patient and must be approved by *our* medical team as medically appropriate for *your* continued care.
2. Arrange and pay for a *medical escort* if *our* medical team determines that one is necessary.

The following conditions apply:

- a. Special *accommodations* must be *medically necessary* for *your* transportation (for example, if more than one seat is *medically necessary* for *you* to travel).
- b. You or someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange;
- c. All decisions about *your* repatriation must be made by medical professionals licensed in the countries where they practice;
- d. You must comply with the decisions made by *our* assistance and medical teams. If *you* do not comply, *you* effectively relieve *us* from any responsibility and liability for the consequences of *your* decisions, and we reserve the right to not provide coverage. This provision does not apply if, taking into account all the circumstances of the case, *you* could not reasonably be expected to act in accordance with *our* instructions or were physically unable to do so.
- e. One or more emergency transportation providers must be willing and able to transport *you* from *your* current location to *your* chosen destination;

#### **Transport to Bedside (Bringing a friend or family member to you)**

If you are told by the treating *doctor* during *your trip* that *you* will be *hospitalized* for more than 72 hours during *your trip* or that *your* condition is immediately life-threatening during *your trip*, we will arrange and pay for round-trip transportation in economy class on a *travel carrier* for one friend or *family member* to stay with *you*.

The following condition applies:

- a. You or someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange.

#### **Return of Dependents (Getting minors and dependents home)**

If you die or are told by the treating *doctor* you will be *hospitalized* for more than 24 hours during *your trip*, we will arrange and pay to transport *your traveling companions* who are under the age of 18, or dependents requiring *your* full-time supervision and care to one of the following:

1. *Your primary residence*; or
2. A location of *your* choice in *your* country of residence.

We will arrange and pay for an adult *family member* to accompany *your traveling companions* who are under the age of 18 or dependents requiring *your* full-time supervision and care, if we determine that it is necessary.

Transportation will be on a *travel carrier* in the same class of service that was originally booked. Available refunds for unused tickets will be deducted from the total amount payable.

The following conditions apply:

- a. This benefit is only available while you are *hospitalized*, or if you die, and if you do not have an adult *family member* traveling with you that is capable of caring for the *traveling companions* under the age of 18 or dependents;
- b. You or someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange.

#### **Repatriation of Remains (Getting your remains home)**

We will arrange and pay for the reasonable and necessary services and supplies to transport *your* remains to one of the following:

1. A funeral home near *your primary residence*; or
2. A funeral home located in *your* country of residence.

The following conditions apply:

- a. Someone on *your* behalf must contact *us*, and we must make all transportation arrangements in advance. If we did not authorize and arrange the transportation, we will only pay up to what we would have paid if we had made the arrangements. We will not assume any responsibility for any transportation arrangements that we did not authorize or arrange; and
- b. The death must occur while on *your trip*.

If a *family member* decides to make funeral, burial, or cremation arrangements for *you* at the location of *your* death, we will reimburse the necessary expenses up to the amount it would have cost *us* to transport *your* remains to a funeral home near *your primary residence*.

#### **Search and Rescue**

We will pay the cost of search and rescue activities by a professional rescue team, up to the maximum benefit listed for search and rescue coverage in *your* Coverage Summary, if you are reported missing during *your trip* or have to be rescued from a physical emergency.

## **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](mailto: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.

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.

**To process *baggage* loss/damage/theft claims, we need:**

- Original police report from the competent security body;
- Written confirmation from the tour operator or *accommodation* provider;
- Property Irregularity Report (PIR) issued by the airline or carrier in case of damage or loss of *baggage*;
- Original invoices, receipts or other appropriate proof of ownership of the items claimed;
- Repair invoice or cost estimate.

**To process delayed *baggage* claims, we need:**

- Written confirmation from the airline or known as a Property Irregularity Report (PIR), of the temporary loss of *your baggage*, including a description of when *you* received it back;
- Invoices for new purchases *you* absolutely need while *you* were waiting for *your baggage* to be delivered.

## 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.