



TARTALOM

1	ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK	2
2	BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE /SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BENYÚJTÁSA	2
3	KÁRRENDEZÉS FOLYAMATA DEFEND Gap kárrendezésre vonatkozóan	3
4	BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS MÉRTÉKE DEFEND GAP BIZTOSÍTÁS ESETÉN	3
5	KÁRRENDEZÉSHEZ FIÓKTELEP BIZTOSÍTÓ ÁLTAL IGÉNYELT INFORMÁCIÓK DEFEND Gap esetében	3
6	A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS KISZÁMÍTÁSA ÉS KIFIZETÉSE DEFEND Gap BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY ESETÉN	4
7	KÁRRENDEZÉS FOLYAMATA DEFEND Car Protect műszaki garancia esetében	4
8	SZOLGÁLTATÁSOKRÓL IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK	5
9	A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS KISZÁMÍTÁSA ÉS KIFIZETÉSE DEFEND Car Protect BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY ESETÉN	6
10	FIÓKTELEP BIZTOSÍTÓ ÁLTAL IGÉNYELT INFORMÁCIÓK DEFEND Car Protect esetében	6
11	KÁRESEMÉNY LEZÁRÁSA ELBÍRÁLÁS NÉLKÜL ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	6
12	A PANASZOK KEZELÉSE / PANASZOK INTÉZÉSE	7

BEVEZETŐ

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A. § (1) bekezdése értelmében a DEFEND INSURANCE Kft. (1082 Budapest, Futó utca 35-37. VI. emelet) mint a Fortegra Europe Insurance Company Limited (Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, MNB: felügyeleti törzsszám: I7918) Fióktelep Biztosító fióktelepe, a továbbiakban: Biztosító Fióktelepe, köteles kárrendezési tájékoztatót készíteni és azt a honlapján folyamatosan elérhetővé tenni.

A kárrendezési tájékoztató célja, hogy a tájékoztatást nyújtson a folyamat teljes egészére vonatkozóan.

1 ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

1.1 A tájékoztató hatálya

A jelen kárrendezési tájékoztató a Fióktelep Biztosító által kínált DEFEND Gap- vagyonsvédelmi biztosítás, és a DEFEND Car Protect - Kiterjesztett Műszaki Garancia – termékekre vonatkozó kárrendezési információkat tartalmazza.

A tájékoztató 2022. május 5. napjától visszavonásig érvényes.

1.2 A tájékoztató közzététele

A Fióktelep Biztosító a tájékoztatót a www.defendinsurance.eu/hu honlapon teszi közzé.

2 BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY BEJELENTÉSE /SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BENYÚJTÁSA

2.1 Bejelentés lehetőségei:

Kárbejelentés csatornája	Elérhetőségek	Időtartam	Megjegyzés
email	karrendezes@defendinsurance.hu	0-24	Válaszadás 15 napon belül hétfő-péntek 8.00-17.00 között
telefon	+36 1 800 8030	hétfő-péntek (munkanapokon) 8.00-16.30 közt	
postai úton	DEFEND INSURANCE kft. 1082 Budapest, Futó utca 35-37.	0-24	Válaszadás kézhezvételtől számított 15 nap
e-kárbejelentő alkalmazás Gap A	Kárbejelentő Nyomtatvány DEFEND Gap A	0-24	Válaszadás kézhezvételtől számított 15 nap
e-kárbejelentő alkalmazás Gap B	Kárbejelentő Nyomtatvány DEFEND Gap B	0-24	Válaszadás kézhezvételtől számított 15 nap
e-kárbejelentő alkalmazás Car Protect A	Kárbejelentő Nyomtatvány DEFEND Car Protect A	0-24	Válaszadás kézhezvételtől számított 15 nap
e-kárbejelentő alkalmazás Car Protect B	Kárbejelentő Nyomtatvány DEFEND Car Protect B	0-24	Válaszadás kézhezvételtől számított 15 nap

3 KÁRRENDEZÉS FOLYAMATA DEFEND Gap kárrendezésre vonatkozóan

Általános Biztosítási Feltételek DEFEND Gap (a továbbiakban: Gap Általános Feltételek):

<https://www.defendinsurance.eu/hu/abf-defend-gap>

A jelen kárrendezési tájékoztatóban nem definiált, DEFEND Gap Biztosításhoz kapcsolódó fogalmakra a Gap Általános – és Különös Biztosítási Feltételek szerinti definíciók az irányadók.

- 3.1 Káreseménye setén a Biztosított köteles haladéktalanul (azaz 8 napon belül) értesíteni az Biztosító Fióktelepét a baleset megtörténtéről, és a valóságnak megfelelően beszámolni annak okáról és körülményeiről.
- 3.2 Ha a biztosítási igény totál kárhoz köthető, a Biztosított köteles az Biztosító Fióktelepét tájékoztatni a Gépjármű roncsának helyéről, és közreműködni abban, hogy az Biztosító Fióktelepe vagy az általa kijelölt szakértő megvizsgálhassa a Gépjármű roncsát.
- 3.3 A DEFEND Gap MAX Biztosítás alapján nem lehet a Biztosítási szolgáltatást teljesíteni addig, amíg a Gépjármű roncsa megsemmisítésre átadásra nem kerül (az Alap Biztosító vagy finanszírozó részére), vagy nem kerül eladásra harmadik fél részére.
- 3.4 A Biztosított kötelezettségei a biztosítási igénnyel kapcsolatban az Általános Feltételekben kerülnek meghatározásra.

4 BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS MÉRTÉKE DEFEND GAP BIZTOSÍTÁS ESETÉN

- 4.1 A biztosítási szolgáltatás mértéke megegyezik a Belépési és Kilépési Érték közötti különbözettel.
- 4.2 A Belépési Érték megegyezik a biztosítási összeggel.
- 4.3 A Kilépési Érték a Gépjármű Piaci értéke, amelyet az Alap Fióktelep Biztosító a Káresemény napjára vonatkoztatva számol ki.
- 4.4 A biztosítási szolgáltatást úgy kell meghatározni, hogy az Alap Biztosítás szolgáltatási összege (beleértve az önrészt), a jelen Biztosításból származó összes bevétel, a roncs eladásából származó összeg, vagy bármilyen egyéb Biztosításból vagy harmadik féltől származó szolgáltatási összege nem haladhatja meg a Biztosítási Szerződésben meghatározott biztosítási összeget.
- 4.5 A Biztosítási szolgáltatás az Általános Feltételek 10. bekezdése alatt felsorolt más esetekben is csökkenthető.
- 4.6 A Biztosítási Szerződés szerinti biztosítási szolgáltatás nem haladhatja meg a Különös Biztosítási Feltételekben rögzített felső határt, amely a biztosítási kötvényen is szerepel.

5 KÁRRENDEZÉSHEZ FÍÓKTELEP BIZTOSÍTÓ ÁLTAL IGÉNYELT INFORMÁCIÓK DEFEND Gap esetében

- 5.1 Kárbejelentő nyomtatvány – A összes lapja pontosan kitöltve és aláírva;
- 5.2 A gépjármű vásárlási számlája és adásvételi szerződése;
- 5.3 A gépjármű forgalmi engedélyének mindkét oldalának teljes terjedelmének másolata;
- 5.4 A Finanszírozási szerződés másolata, amennyiben a gépjármű finanszírozott.
- 5.5 Alap Biztosítás kötvénye, CASCO illetve KGFB.
- 5.6 Rendőrségi jegyzőkönyv, amennyiben történt ilyen. Rendőrségi intézkedés nélkül, -amennyiben minden jogi feltételnek megfelel, az összes résztvevő által aláírt baleseti bejelentő.;
- 5.7 A káresemény időpontjában a gépjárművet vezető személy jogosítványának másolata;
- 5.8 A gépjármű vagy roncs hollétének címe és kontakt személyek neve és elérhetősége (pl.: szerviz, Fióktelep

- Biztosító telephelye stb.) -kivéve lopásnál;
- 5.9 A rendőrségi (vagy egyéb más hivatalos) eljárás dokumentumai, amennyiben volt ilyen nyomozás;
 - 5.10 Az Alap Fióktelep Biztosító végső elszámolása, a kárkori érték, önrész és maradványérték és minden olyan tétel, amely ezzel kapcsolatos meghatározásával;
 - 5.11 A gépjármű vagy roncs értékesítésének vagy forgalomból való kivonásának igazoló dokumentuma;
 - 5.12 Kárbejelentő nyomtatvány – B rész pontosan kitöltve és aláírva;
 - 5.13 Vállalati kárkori könyvérték nyilatkozat LEASE Gap esetében;

6 A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS KISZÁMÍTÁSA ÉS KIFIZETÉSE DEFEND Gap BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY ESETÉN

- 6.1 A szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők a Gap Általános Feltételek 10.cikkelye szerint: <https://www.defendinsurance.eu/hu/abf-defend-gap>
- 6.2 A Gap Általános Feltételekben meghatározott összegektől a Biztosító Fióktelepe nem tud eltérni, így egyezségi kárrendezésre nincs lehetőség.

7 KÁRRENDEZÉS FOLYAMATA DEFEND Car Protect műszaki garancia esetében

Általános Biztosítási Feltételek DEFEND Car Protect (a továbbiakban Car Protect Általános Feltételek):

<https://www.defendinsurance.eu/hu/abf-defend-car-protect>

A jelen kárrendezési tájékoztatóban nem definiált, DEFEND Car Protect Műszaki Garanciához kapcsolódó fogalmakra a Car Protect Általános – és Különös Biztosítási Feltételek szerinti definíciók az irányadók.

Amennyiben kárbejelentésre kerül sor, az itt meghatározott eljárást szükséges követni. A jelen szabályzatban foglaltaktól történő eltérés a kártérítés elutasítását vagy a kártérítés összegének csökkentését vonhatja maga után. A Biztosított köteles a kárigényét a valóságnak megfelelően előadni, és megküldeni minden szükséges dokumentumot, amelyek alapján megállapítható, hogy olyan jellegű meghibásodás történt-e, amelyre a jelen biztosítási fedezet kiterjed.

7.1 ELSŐ LÉPÉS: A KÁRESEMÉNY FÍÓKTELEP BIZTOSÍTÓ FÍÓKTELEPÉNEK TÖRTÉNŐ BEJELENTÉSE

A Biztosított (vagy a Biztosított nevében a Feljogosított szerelő) köteles a káresemény megtörténtét telefonon, bejelenteni a Fióktelep Biztosító Fióktelepének még a javítás megkezdése előtt és meghibásodás keletkezését követő 7 napon belül.

A Fióktelep Biztosító Fióktelepének szüksége lesz a bejelentés rögzítéséhez a biztosítási Kötvényszámra és a meghibásodáskori kilométeróra állásra.

7.2 MÁSODIK LÉPÉS: A GÉPJÁRMŰ FELJOGOSÍTOTT SZERELŐHÖZ TÖRTÉNŐ SZÁLLÍTÁSA

Ha a biztosított Gépjármű a meghibásodás következtében mozgásképtelenné válik, a Biztosított elszállíthatja azt a legközelebbi Feljogosított szerelőbe. Amennyiben a biztosított Gépjármű meghibásodása Biztosítási Eseménynek minősül, úgy a Fióktelep Biztosító megtéríti a Biztosított számára a meghibásodott Gépjármű vontatásának költségét maximálisan 50 000 Ft erejéig, amely összeg a biztosítási szolgáltatás részét képezi. A vontatási költség igazolására menetlevelet és ÁFA-s számlát kell benyújtani igazolásképpen.

Amennyiben a biztosított Gépjármű Feljogosított szerelőhöz történő átvizsgálását követően megállapításra kerül, hogy a meghibásodás nem tartozik a biztosítási fedezet hatálya alá, a felmerült vontatási költségek a Biztosítottat terhelik.

Amennyiben a meghibásodás ellenére a biztosított Gépjármű mozgásképes marad, a Biztosítottnak kell azt a felhatalmazott szerelőhöz bevinnie a káresemény Fióktelep Biztosító Fióktelepének történt bejelentését követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül.

7.3 HARMADIK LÉPÉS: meghibásodott gépjármű bevizsgálása, javítás jóváhagyása

FONTOS: a biztosított Gépjárművön semmilyen javítási munkát nem kezdhető meg az Biztosító Fióktelepe egyértelmű jóváhagyása nélkül. Azon munkálatok költségei, amelyek az Biztosító Fióktelepe jóváhagyása előtt kezdődtek meg, vagy fejeződtek be, a Biztosított által viselendőek és automatikusan elutasítási oknak minősülnek.

Meghibásodás esetén csak a Biztosító Fióktelepe hozzájárulásával kezdhetők meg a hiba feltárására irányuló munkálatok, abban az esetben is, ha az alkatrészek szétszerelése arra irányul, hogy meghatározzák, hogy a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik, vagy a biztosítási szolgáltatás összegének megállapítását szolgálja. Amennyiben az Biztosító Fióktelepe által jóváhagyott hibafeltérési folyamat eredményeként megállapításra kerül, hogy a meghibásodás a biztosítási fedezet alá tartozik, úgy a szétszerelés költsége a Fióktelep Biztosítót terheli, aki ezt a költséget a biztosítási szolgáltatás maximálisan kifizetendő összegébe beszámolja. Amennyiben viszont a hibafeltérési folyamat során az kerül megállapításra, hogy a meghibásodás nem tartozik a biztosítás fedezete alá, úgy a szétszerelés költségét a Biztosított köteles fizetni.

Amennyiben a javítási költségek (beleértve a szétszerelést és szakértői vélemény kikérését) túllépi a Fióktelep Biztosító Biztosítási Szerződésben vállalt kártérítési limitjét, úgy a javítási költségek Fióktelep Biztosító által nem térítendő részét a Feljogosított szerelő részére Biztosítottnak kell megtérítenie.

A Fióktelep Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy – saját költségére – szakértői véleményt kérjen a meghibásodott Gépjárműről, vagy annak meghibásodásáról.

7.4 NEGYEDIK LÉPÉS: a biztosítási szolgáltatás ÖSSZEGÉNEK KIFIZETÉSE

A Fióktelep Biztosító rendszerint a javítási költségtérítést közvetlenül a Feljogosított szerelő részére fizeti meg. Amennyiben ez az eljárás valamilyen okból nem megoldható, a Biztosított köteles benyújtani a Fióktelep Biztosító felé a javítás összegéről kiállított és az Biztosító Fióktelepe engedélyezési számával ellátott ÁFA-s számla eredeti példányát. Ebben az esetben a biztosítási szolgáltatás összege a számla, a kárbejelentőlap (B rész), illetve a javítás utáni fotók Fióktelep Biztosítóhoz való beérkezését követően 15 napon belül kifizetésre kerül a Biztosított részére a kárbejelentőn megadott bankszámlaszámra utalással. Amennyiben a Biztosítási Szerződés önrészt is tartalmaz, úgy annak összegét Biztosított köteles közvetlenül a Feljogosított szerelő részére megfizetni.

Javítás igazolása: Felhatalmazott szerviz vagy javító részletes ajánlata alkatrész cikkszámokkal feltüntetve, javítási rezi óradíj külön feltüntetve.

Igazolás a vontatásról, tréleres szállításról ÁFA-s számlával és menetlevéllel.

8 SZOLGÁLTATÁSOKRÓL IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK

Csereautóról -Kiegészítő biztosítási díj ellenében, amennyiben az a Biztosítási Szerződésben fel van tüntetve, a Szerződő kiterjeszheti a biztosítás hatályát csereautó költségtérítésre:

Amennyiben a biztosítás fedezete alatt álló meghibásodás javítási ideje meghaladja a 24 órát, a Fióktelep Biztosító megtéríti a Biztosított részére a Biztosított által bérelt csereautó költségét. A kiterjesztett fedezet nem vonatkozik a következőkre: üzemanyag, kötbér, sérüléssel kapcsolatos büntetések és bármilyen opcionális eszközökért - mint például biztosítás, navigációs rendszer, stb. - felszámított további díj. A csereautó bérlet időtartamának elfogadható arányban kell állnia a meghibásodás elhárításához szükséges munkaidővel, amely idő magába foglalhatja a szükséges alkatrészek késedelmes szállításából adódó időtöbbletet is. A Fióktelep Biztosító csak hivatalos, engedéllyel rendelkező bérautós cég által kiállított ÁFA-s számla alapján fizeti a csereautó bérlet költségét, aminek napi térítési összege nem haladhatja meg a 15.000 Ft-ot és nem lehet hosszabb maximum 7 napnál. Annak érdekében, hogy a Biztosított jogosult legyen bérautó költségtérítésre, a Biztosítottnak minden esetben telefonon előre kell jeleznie az Biztosító Fióktelepe részére ezen irányú szándékát és meg kell várnia annak hozzájárulását a bérleti szerződés aláírásához:

Igazolása a csereautó bérleti szerződése aláírva és ÁFA-s számla a bérleti díjról megküldve a Biztosító Fióktelepének.

9 A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS KISZÁMÍTÁSA ÉS KIFIZETÉSE DEFEND Car Protect BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY ESETÉN

DEFEND Car Protect Általános Biztosítási Feltételek 10.cikkelye szerint:

<https://www.defendinsurance.eu/hu/abf-defend-car-protect>

A Car Protect Általános Feltételekben meghatározott összegektől eltérni nem tudunk, így egyezségi kárrendezésre nincs lehetőség.

10 FIÓKTELEP BIZTOSÍTÓ ÁLTAL IGÉNYELT INFORMÁCIÓK DEFEND Car Protect esetében

- 10.1 Kitöltött és aláírt kárbejelentőlap A rész;
- 10.2 Fényképek ,km. óra állása , alvázszám, a gépjármű elöl és hátulnézeti fotója jóllátható forgalmi rendszámmal, felnyitott motorháztető a megbontás előtt, a megbontás után az egyes munkafolyamatok fotódokumentációja, a meghibásodott alkatrészek fotói a kiszereles előtt , a kiszereles utáni helyét , illetve kiszerelet állapotban;
- 10.3 A gépjármű forgalmi engedélyének másolata mindkét oldal teljes terjedelemben;
- 10.4 A meghibásodás lehető legpontosabb behatárolása, a szerviz szakvéleménye, mely alkatrész okozta a meghibásodást, annak oka, annak mértéke;
- 10.5 Részletes javítási kalkuláció az alkatrészek cikkszámai, anyagmunkadíj ÁFA nélkül és ÁFA-val, a szerviz rezsioradíja;
- 10.6 A szerviz neve, címe, adószáma és telefonszáma;

11 KÁRESEMÉNY LEZÁRÁSA ELBÍRÁLÁS NÉLKÜL ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Amennyiben a káresemény elbírálásához szükséges dokumentumokat és információkat nem kapja meg a Fióktelep Biztosító 15 napon belül -a káresemény bejelentésétől számítva-, emlékeztetőt küld, és ez esetben újabb 15 nap póthatáridőt biztosít.

Amennyiben a káresemény elbírálásához szükséges dokumentumokat és információkat nem kapja meg a Fióktelep Biztosító 30 napon belül -a káresemény bejelentésétől számítva-, felszólítást küld ,és ez esetben újra újabb 15 nap póthatáridőt biztosít.

Amennyiben a káresemény elbírálásához szükséges dokumentumokat és információkat nem kapja meg a Fióktelep Biztosító 45 napon belül -a káresemény bejelentésétől számítva-, a káresemény lezárásra kerül a későbbi újra megnyitása lehetőségével, mivel a Fióktelep Biztosítóhoz nem érkeztek meg a káresemény objektív elbírálásához szükséges dokumentumok és információk. A még hiányzó dokumentumok törvényes határidőn belüli beérkezése esetében -a kárrendezés folyamatát betartva-, újra megnyitjuk az adott káreseményt és elbíráljuk.

A Biztosítási Szerződés alapján keletkező kárigények a Biztosítási Esemény bekövetkezése után 365 nappal elévülnek. A Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján létrejött Biztosítás vonatkozásában értékkövetés-, valamint többlethozam jóváírás alkalmazására nem kerülhet sor.

12 A PANASZOK KEZELÉSE / PANASZOK INTÉZÉSE

- 12.1 A Fióktelep Biztosító és a Biztosító Fióktelepe biztosítja az Ügyfelek részére, hogy a Fióktelep Biztosító vagy a Biztosító Fióktelepe magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatosan szóban (személyesen, vagy telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által kézbesített irat útján, postai úton, telefaxon vagy levélben) panasszal éljenek.
- 12.2 A Jelen KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓVAL kapcsolatosan felmerülő panasz esetén elsőfokon a DEFEND Insurance Kft. 1082 Budapest, Futó utca 35-37., Magyarország. Telefon: +36 1 800 8030, Fax: +36 1 800 8031, E-mail: info@defendinsurance.hu)vagy a Fióktelep Biztosítóhoz fordulhat.
- 12.3 A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- 12.4 Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., vagy 1534 Budapest, BKKP Postafiók 777., telefonon: 06-1-4899-100, e-mail cím: info@defendinsurance.hu). A Fióktelep Biztosító szakmai felügyeletét a magyar Nemzeti Bank végzi. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzi a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvényben meghatározott rendelkezések, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek, valamint a pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kötelezettségek betartását, és eljár ezen rendelkezések megsértése esetén. A Biztosítási Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel es joghatásaival kapcsolatos jogvitákban Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni.
- 12.5 A panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172., telefon: 061-4899-100, e-mail: info@defendinsurance.hu), amennyiben a Jelen Kárrendezési Tájékoztató létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita merül fel. A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Fióktelep Biztosítóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
- 12.6 Az Általános Biztosítási Feltételekben megjelölt Bíróság.

Az itt nem szabályozott kérdésekben az Általános Biztosítási Feltételek, a Bit. és a Ptk. rendelkezései az irányadók.