



## „FORD SZERVIZ GARANCIA”

### MŰSZAKI MEGHIBÁSODÁSRA SZÓLÓ GARANCIABIZTOSÍTÁS HASZNÁLT GÉPJÁRMŰVEKRE

#### Terméktájékoztató

#### I. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **Egyedi Biztosítási Tartam:** A biztosítási fedezet tartama a Csatlakozási Nyilatkozat aláírásának dátumától az alábbiak közül a hamarabb bekövetkező időpontig érvényes:
  - A Ford által a biztosított járműre meghatározott következő Ellenőrzési és karbantartási terv esedékessége vagy,
  - 12 hónap.
- **Biztosító:** "MAPFRE Asistencia, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A.".
- **Ellenőrzési és karbantartási terv:** A Ford által előírt időszakos ellenőrzések és különféle karbantartási munkák sorozata (kötelező szerviz), amelyet a Biztosított által szabadon választott, a Ford márkaszerviznek minősített javítóműhely a megfelelő műszaki és technológiai eszközökkel végez el a biztosított járművön.
- **Egyedi Kockázatviselés kezdete:** Az egyes Biztosítottak tekintetében a Csatlakozási nyilatkozat aláírásának dátumától számított 16. nap 0 óra.
- **Műszaki meghibásodás/Biztosítási esemény:** Mechanikai vagy elektromos meghibásodásként értékelendő, amennyiben valamely, a Biztosítás által fedezett alkatrész működésképtelenné válik (a gyártó specifikációja szerint) egy előre nem látott törés, illetve mechanikai vagy elektromos hiba következtében, amely a működőképesség hirtelen megszűnését okozza, és azonnali javítást vagy cserét tesz szükségessé annak érdekében, hogy a rendeltetészerű működés helyreálljon. A fedezettség nem terjed ki a bármely javítás során kicserélt, gyártói jótállás alatt álló alkatrészekre, valamint azokra az alkatrészekre, amelyek nem hibásodtak meg. A meghibásodás értelmezése nem foglalja magába a garancia alatt álló alkatrész működési teljesítményének az alkatrész korával vagy a megtett kilométerek számával arányban álló fokozatos csökkenését, továbbá balesetek vagy az egyéb külső hatások következményét sem.
- **Területi hatály:** Magyarország területe.

#### II. A BIZTOSÍTÁS TARTALMA

##### A) FEDEZETT ALKATRÉSZEK

###### Motor

Annak minden kenéssel rendelkező alkatrésze, például: a szelephimba, hidrotőke, a szívó- és kipufogó szelep (kivéve a szenesedett, égett, rozsdamarta szelepeket), szeleprugó és -vezető, hengerfej (kivéve túlzemeltetésből származó túlhevítés), hengerfej tömítés (kivéve ha a hengerfejet előzőleg megmunkálták), szelepemelő rúd, vezérműtengely és szelepemelő töke, vezérmű kerék, változó szelepvezérlés állító kerék és működtető szelep, vezérműlánc (a feszítő kivételével), olajpumpa, dugattyúk és -gyűrűk, hajtórúd, dugattyúcsap és -csapágyak, főtengely és főtengelycsapágó, gyújtáselosztó hajtó tengely és annak csapágyazása, szívósor, lendítőkerék és fogaskoszorú. A vezérműszíjra is kiterjed a garancia, feltéve, hogy a gyártó által megadott utasításnak megfelelő legutolsó esedékes időpontban a vezérműszíjat kicserélték (erről igazolás szükséges).

A motorblokk és a hengerfej minden alkatrésze (az előző bekezdésben felsoroltakon túl): motorblokk, szelepfedél, szimering, kipufogó rendszer minden eleme beleértve a fojtószelepet, turbófeltöltő, EGR szelep, olajteknő, vezérműszíj / vezérműlánc és fogaskerék. A motor egyéb meghibásodásai, amelyek a fent említett alkatrészek törése következtében keletkeznek, szintén fedezet tárgyát képezik.

Dízel befecskendezőszelepek, dízel befecskendező-szivattyú, dízel szállítószivattyú, tüzelőanyag-vezetékek, tüzelőanyagtartály és csövek, benzin-befecskendezők és tüzelőanyag-vezetékek, kiegyensúlyozó-tengely, hűtő, hűtő ventilátor (tengelykapcsoló vagy motor), termosztát, termosztátház, hűtőfolyadék-szivattyú

Azon alkatrészek meghibásodásai, amelyek a fedezetet nem képező alkatrészek meghibásodása miatt jönnek létre, nem fedezhetőek a Ford Szerviz Garancia keretein belül.

###### Sebességváltó

*Kézi kapcsolású sebességváltónál:*

Annak minden kenéssel rendelkező alkatrésze: hajtó- és fokozat fogaskerekek, szinkron szerkezetek, kapcsoló villák, tengelyek, csapágyak és csapágyperselyek, illetve osztómű fogaskerekek (tartóelemek kivételével).

Kardántengely, féltengelyek, differenciálmű-ház, osztómű és sebességváltó tartó bakok, tengelykapcsoló szerkezet (kivéve a súrlódó alkatrészeket, a hagyományos kopást és túlmelegedést), tömítések.

**Automata sebességváltónál:**

Annak minden kenéssel rendelkező alkatrésze: belső tengelyek, fogaskerekek, kuplungok, fékszalagok, szelepház, fordulatszám szabályzó, csapágyak és csapágyperselyek, szervó egységek, vezérlőtárcsa és osztómű fogaskerekek (tartóelemek kivételével).

Bolygóművek és szelepház, sebességváltó tartó bakok, nyomatékváltó, olajpumpa és csatlakozók, szelepek.

**Hidrodinamikus nyomatékváltó**

Bármely belső mechanikai alkatrész meghibásodása.

**Differenciálmű**

Annak minden kenéssel rendelkező alkatrésze: tányérkerék és kúpkerék (vagy ezek megfelelői), rózsakerekek-bolygókerék, tengelyek, csapágyak és csapágyperselyek, hézagolók (porvédők, gumiharangok és tartóelemek kivételével).

Sebességváltó kapcsoló rudazat, sebességváltó kapcsoló huzalok, külső-, belső kapcsoló mechanizmus, kardán- és féltengely csuklók, kerékcsapágy és kerékagy.

**A motor üzemeltetéséhez szükséges anyagok**

Olaj, olajszűrő és fagyálló folyadék, csak akkor, ha a Garanciális alkatrész mechanikai vagy elektromos meghibásodása szükségessé teszi azok cseréjét.

**Burkolatok, házak, tömítések**

Jelen biztosítás fedezetet nyújt a főtengelyhez közvetlenül mechanikailag kapcsolódó alkatrészek hibájából bekövetkezett motorblokk sérülésre, illetve a házak meghibásodására, ha egy biztosított alkatrész mechanikai vagy elektromos meghibásodása szükségessé teszi azok javítását, cseréjét. (kábelek és elektromos csatlakozók kivételével)

**A TÉRÍTENDŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

A Biztosítás által Fedezett alkatrészek Műszaki meghibásodása esetén a Biztosítás a következő szolgáltatásokra terjed ki

1. Munkadíjak a hiba megállapításáért, beleszámítva az állapotfelmérést és a szétszerelést (maximum 2 óra). **Amennyiben a meghibásodásra nem vonatkozik a Biztosítás, akkor a felmerült költségek a Biztosítottat terhelik.**
2. Munkadíjak azon alkatrészek kiszerezéséért és beszereléséért, amelyek a hibás alkatrészhez való hozzáférést akadályozzák.
3. Munkadíjak a hibás rész eltávolításáért és a cserealkatrész beszereléséért.
4. Munkadíjak a hibás alkatrész megjavításáért.
5. A Ford technológia szerinti új vagy felújított cserealkatrészek biztosítása.  
A kenőanyagok, szűrők és folyadékok kicserélése vagy teljes feltöltése, amennyiben ezek csökkenését a Biztosítás alatt álló alkatrész meghibásodása okozta, vagy a Ford technológia szerint, a Biztosító által jóváhagyott javítás része. (A Biztosító által engedélyezett javításokat, vagy cseréket Ford technológia szerint kell végrehajtania a szerviznek.)

**B) GAZDASÁGI HATÁRÉRTÉK, ALKATRÉSZEK ÉRTÉKCSÖKKENÉSE**

Az Egyedi biztosítás tartama alatt a Biztosító által nyújtott szolgáltatások értéke bruttó egymillió forint de nem haladhatja meg a Biztosított jármű Biztosítási esemény időpontjában számított, Eurotax katalógus szerinti eladási értékét. A Biztosító nem téríti meg azokat a többletköltségeket, amelyek az általa elfogadott biztosítási összegben felül jelentkeznek.

**III. KÁRTÉRÍTÉS**

Műszaki meghibásodás esetén a biztosított járművet két munkanapon belül be kell szállítani az illetékes szervizbe. A szerviznek, vagy a biztosított jármű tulajdonosának a Biztosítót haladéktalanul értesítenie kell, még mielőtt a biztosított járművön bármilyen munkát végeznének. A bejelentést a következő telefonszámon lehet megtenni a biztosított jármű javítóműhelybe érkezésének napján: (06 40) 200 521, vagy [karbejelentés@mapfre.com](mailto:karbejelentés@mapfre.com) email címen.

A pontos hiba megállapítása után a javítónak árajánlatot kell készítenie, ami tartalmazza a hibajelenség leírását, várható javítási költségeket és a várható javítási időt.

A Biztosító előzetes írásos engedélye nélkül a biztosított járművön végzett javítások nem fedezettek. A Biztosítónak egy munkanap áll a rendelkezésére ahhoz, hogy elbírálja a kárigényt, vagy kijelöljön egy kárszakértőt. A kárszakértő két munkanapon belül megvizsgálja a biztosított járművet, majd a kárszakértő jelentése alapján, a Biztosító engedélyezi vagy elutasítja a javítást egy munkanapon belül.

Minden javítás függ a szereléshez, szétszereléshez és javításhoz szükséges időtől, amit a gyártó kézikönyve határoz meg.

Javítóműhelyt a Biztosító minden esetben tájékoztatja a kárrendezés folyamatáról.

A javítóműhely másolatot küld a Biztosítónak a következő dokumentumokról:

1. A Biztosított jármű forgalmi engedélye.
2. A Biztosított jármű műszaki ellenőrzési könyve (szervizkönyv) vagy garanciafüzet megfelelő oldala vagy egyéb igazolás a kötelező szerviz megtörténtéről.

Amennyiben a gépkocsi nem rendelkezik szervizkönyvvel, a szerződés megkötésekor elvégzett kötelező szervizhez kapcsolódó kitöltött Ford ETIS Szerviz Terv.

3. Kitöltött, és a biztosított jármű tulajdonosa vagy üzemben tartója által aláírt javítási igénylő nyomtatvány.
4. Külsős szolgáltató számlájának másolata, amennyiben a javításokat nem teljes egészében egy műhelyben végezték.

A javítások elkészülte után a Biztosító a következő ügymenetet követi:

A javító műhely az elfogadott javítási költségeket a Biztosított nevére számlázza ki, és megküldi a Biztosítónak.

#### **IV. KIZÁRÁSOK, MENTESÜLÉS**

A következő alkatrészek, helyzetek, műveletek és meghibásodáshoz vezető okok kifejezetten ki vannak zárva a biztosítási szerződés fedezete alól:

1. Amennyiben Biztosító vis major következtében nem tudja elvégezni valamelyik szolgáltatást, amely fedezett a jelen Szerződés alapján.
2. Általános elhasználódás, elkopás korrózió miatti javítások és cserék.
3. Alkatrészek nem megfelelő üzemanyag használatából eredően fellépő károsodása.
4. A Biztosítás alapján nem engedélyezett javítások, cserék vagy változtatások, kísérleti felszerelés, vagy a gyártó előírásaitól bármiben eltérő módosítások. A Ford előírásai szerinti ellenőrzési és karbantartási munkálatok költségei.
5. A jelen szerződés feltételek alapján fizetett bármely hibás munkavégzés, anyaghiba vagy javítási hiba következtében fellépő költségek.
6. Mindazon javítások, károk, megrongálódások vagy kötelezettségek, amelyek más meglévő jótállás vagy szavatosság alapján kárigényként számolhatók el.
7. Gyártási hiba és/vagy hibás tervezés következményeként felmerülő károk, illetve minden olyan költség vagy kiadás, amely abból ered, hogy a biztosított járművet a Ford bármilyen okból visszahívta.
8. Járulékos károk, beleértve a jelen Biztosítás alapján nem fedezett alkatrészekkel kapcsolatban fellépő bármilyen megrongálódást, ami a biztosított alkatrészek műszaki meghibásodásának következménye.
9. Közlekedési baleset vagy más baleset, visszaélés eredményeként, valamint amelyet a nem megfelelő üzemanyag, kenőanyag vagy folyadék használata okozott.
10. Üzemanyag, vegyi anyagok, szűrők, fagyálló folyadékok, fékfolyadék, kenőanyagok és olaj. Önmagukban, a felsorolt anyagok nem tartoznak a biztosítás fedezete alá. Amennyiben olyan fedezet alá tartozó alkatrész hibásodik meg, melynek javításához, cseréjéhez a Ford technológia szerint ezen anyagok valamelyike szükséges, a Biztosítás fedezi azt.
11. Külső olajszivárgás.

#### **A Biztosító mentesül a biztosítási szolgáltatás nyújtása alól amennyiben:**

1. 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. bekezdésben foglalt rendelkezést a kármegelőzési és a kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

#### **V. A BIZTOSÍTÁS MEGSZŰNÉSE**

1. A Biztosítás érvénytelen, ha a Biztosított jármű a Kockázatviselés kezdetekor nincs üzemképes állapotban.
2. Az egyes Biztosítások megszűnnek:
  - a) a biztosítási tartam lejártával, a biztosítási tartam utolsó napján 24 órakor.
  - b) A lefoglalás foganatosításának napjával, ha a biztosított járművet a hatóságok vagy a közigazgatás valamely szerve lefoglalja.
  - c) A Biztosító biztosítási szolgáltatása eléri az egyedi biztosítás teljes tartamára vonatkozó gazdasági határértéket és a Biztosított nem élt fedezetfeltöltési jogával.
  - d) A Biztosított oldalán bekövetkező érdekmúlással – ideértve különösen, ha a Biztosított jármű baleset, lopás vagy tüzeset következtében totálkáros lesz, vagy a gépkocsit eltulajdonítják – az érdekmúlás napján 24 órakor.

#### **VI. BIZTOSÍTÁSI TITOK ÉS ADATVÉDELEM**

1. A Biztosító köteles a Biztosítási Törvény 136-151. §-ában meghatározott biztosítási titokra vonatkozó szabályokat maradéktalanul betartani.
2. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a Szerződő vagy a Biztosított, illetve annak törvényes képviselője erre vonatkozóan írásban felmentést ad, a biztosítási titok körét pontosan megjelölve, illetve ha a Bit alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.
3. A Biztosító a biztosítási titkot kizárólag a Biztosítási Törvény 138.§ (1.) bekezdésében felsorolt szervezeteknek (a felügyelet, a nyomozóhatóság, az ügyészség, büntető-, polgári-, csőd-, vagy felszámolási eljárás ügyében eljáró bíróság, a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtó, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelező, Családi Csődvédelmi Szolgálat, családi vagyonfelügyelő, bíróság, a közjegyző, az adóhatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat, a Gazdasági Versenyhivatal, a gyámhatóság, az egészségügyi hatóság, a titkosszolgálati eszközök alkalmazására feljogosított szerv, a viszontbiztosító, a csoport másik vállalkozása, a kiszervezett tevékenységet végző, a

Bit-ben vagy más jogszabályokban szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szerv, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szerv, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatóság, valamint a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala, állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében - az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint - az átvevő biztosító, a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezet, a Nemzeti Iroda, a levelező, az Információs Központ, a Kártalanítási Szervezet, a kárrendezési megbízott és a kárképviselő, továbbá - a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján - a károkozó, a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végző, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgáló, fióktelep esetében - ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal - a harmadik országbeli biztosító, biztosításközvetítő, a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosja, a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosító) és csak az ott jegyzett körben szolgáltatathat ki.

4. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a Biztosítónak a Biztosítási Törvény 139.§ és 140.§-ai szerinti adattovábbítása, továbbá a 141.§-a szerinti adatszolgáltatása.
5. A Biztosító a hozzá eljuttatott adatokat, bejelentéseket és jognyilatkozatokat csak akkor köteles hatályosnak tekinteni, ha azokat írásban jutatták el hozzá, kivéve, ha jelen feltételek vagy a különös biztosítási feltételek másként rendelkeznek.

## **VI. ELÉVÜLÉS, PANASZKEZELÉS, IRÁNYADÓ JOG**

### **A biztosításból eredő igények a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított 2 év elteltével elévülnek.**

A biztosítási szerződéssel kapcsolatban felmerülő panaszok kezelésével a Biztosító Titkársága foglalkozik:

1146 Budapest, Hermina út 17.

Telefon: 061 461 0623

Fax: 061 461 0624

Személyesen panasz tehető a 1146 Budapest, Hermina út 17. szám alatt hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között.

Szóbeli panasz tehető a Biztosító **061 297 1846** telefonszámán, hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között. A fenti telefonszámon bejelentett panaszokat a Biztosító rögzíti.

Írásbeli panasz tehető az alábbi módon:

1. Postai úton a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe 1146 Budapest, Hermina út 17. címen,

2. e-mailben az [info.hu@mapfre.com](mailto:info.hu@mapfre.com) e-mail címen,

3. faxon: a 061 461 0624 faxeszámon.

Fenti telefon- email és fax elérhetőségeken keresztül lehetőség van a személyes panasz ügyintézés céljából időpont előzetes foglalásra. A biztosító az időpontot legfeljebb 5 munkanapon belüli időpontra köteles visszaigazolni.

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. A biztosító a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a biztosító válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (a továbbiakban: MNBtv.) meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (továbbiakban: Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, ,

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

központi levelezési címe: Budapest, BKKP Pf. 777.,

központi telefonszáma (36-1) 489-9100;

ügyfélszolgálati telefonszáma: 06-40-203-776;

központi fax száma: (36-1) 489-9102;

e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; Tel.: (+36 1) 428-2600 Fax: (+36 1) 429-8000; <https://www.mnb.hu/bekeltetes>; [info@mnbb.hu](mailto:info@mnbb.hu); Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest) eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a biztosítótársasággal közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A Pénzügyi Békéltető Testület működésével kapcsolatos egyéb lényeges információk (így a Testület eljárási szabályzata) a [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes) honlapon megtalálhatóak. A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárást is kezdeményezhet, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A fogyasztó a biztosítási szerződésből eredő igényeit a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírói úton is érvényesítheti. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései és a hatályos magyar jogszabályok az irányadók.