

Kárrendezési tájékoztató

gépjármű műszaki vagy közlekedési baleset miatti meghibásodása esetén

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban a gépjármű műszaki vagy közlekedési baleset miatti meghibásodásával összefüggő biztosítási események kárrendezésével kapcsolatos néhány fontos tudnivalóra hívjuk fel szíves figyelmét. Tájékoztatónkat a 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 123/A § (1) és (2) bekezdése alapján állítottuk össze, mellyel az Ön segítségére kívánunk lenni.

1. Kárbejelentés

Azonnali helyszíni segítségnyújtás, szervizbe szállítás, gépjármű tárolás, hazaszállítás vagy további segítségnyújtás (szállás, továbbutazás) szüksége esetén kérjük, hívja a +36 1 465 36 66 éjjel-nappal hívható segítségnyújtó telefonszámot, és az útmutatásuk szerint járjon el. A bejelentés során a biztosítási eseménnyel kapcsolatos minden tényről és adatról adjon tájékoztatást, és a lehetőségekhez képest tegyen meg mindent annak érdekében, hogy a további károsodást elhárítsa, illetve csökkentse.

Életveszélyes személyi sérülés esetén a bekövetkezés helyén általánosan használt egészségügyi segélyhívó telefonszámon azonnal kérjen segítséget a helyi sürgősségi orvosi ellátást koordináló központtól, ezt követően jelentse az esetet a segítségnyújtó telefonszámon.

Utólagos kárrendezést igénylő esetekben a biztosítási eseményt annak bekövetkezését követő 30 napon belül jelentse be - a biztosítási feltételekben a teljesítés feltételeként előírt dokumentumok csatolásával - az alábbi lehetőségek egyikén:

- **online kárbejelentés** felületünkön keresztül kényelmesen, egyszerűen, gyorsan adhatja meg az adatokat, és töltheti fel a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokat: <https://eub.hu/online-karbejelentes/>
 - **e-mailen** a karrendezes@eub.hu címre történő kárbejelentés esetén a honlapunkról töltheti le a kárbejelentő nyomtatványt, amelyet kitöltve a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokkal együtt kell mellékelni: https://eub.hu/dokumentumok/eub_auto_karjelento.pdf
 - **postai levélben** történő kárbejelentés esetén a honlapunkról töltheti le a kárbejelentő nyomtatványt, melyet kitöltve a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokkal együtt kell postára adnia: https://eub.hu/dokumentumok/eub_auto_karjelento.pdf
- Levelezési címünk: Európai Utazási Biztosító Zrt. 1132 Budapest, Váci út 36-38.

- **személyesen** az ügyfélszolgálati irodánkban tehet kárbejelentést: Európai Utazási Biztosító Zrt. 1132 Budapest, Váci út 36-38. H-K-SZ-P 8:00-16:00, CS 8:00-17:00
- **faxon** a +36 1 452 33 12 számra történő kárbejelentés esetén a honlapunkról töltheti le a kárbejelentő nyomtatványt, amelyet kitöltve a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokkal együtt kell mellékelni:
https://eub.hu/dokumentumok/eub_auto_karjelento.pdf
- **telefonon** a +36 1 452 35 80 számra történő kárbejelentést követően tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatási igénybejelentő eléréséről, amelyet kitöltve a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokkal együtt kell a biztosító részére eljuttatni

2. Szolgáltatás teljesítése, határidők

Az azonnali helyszíni segítségnyújtást, szervizbe szállítást, gépjármű tárolást, hazaszállítást vagy további segítségnyújtást a bejelentést követően a helyi adottságok függvényében tudjuk vállalni. Nem vállalunk felelősséget a helyi adottságokból adódó szolgáltatási hiányosságokért, illetve késedelmes teljesítésért. A biztosítottal illetve a biztosított megbízásában eljáró személlyel a kapcsolatot magyar vagy angol nyelven tartjuk. Vitás esetben a magyar nyelven tett nyilatkozatok az irányadók.

Utólagos kárrendezés során a szolgáltatási igény előterjesztésekor a szolgáltatás jogalapját és összecszerűségét kell alátámasztani a gépjármű műszaki hibája vagy közlekedési balesete miatti meghibásodásával kapcsolatos iratok, dokumentumok benyújtásával:

- gépjármű szervizbe szállításáról szóló jegyzőkönyv
- biztosítási eseménnyel kapcsolatban felmerült költségek számlája (helyszíni segítségnyújtás, szervizbe szállítás, tárolás, szállás, továbbutazás, hazaszállítást, telefon költség)
- hiba megállapítását végző szerviz igazolása a menetképtelenségről, a diagnosztika részletes eredményéről, elvégzett javításról vagy a szükséges alkatrészekről
- önrész esetén annak megfizetését igazoló bizonylat
- adatkezelési nyilatkozat, ha személyi sérüléssel közlekedési baleset történt. A kitöltendő nyomtatványt a honlapunkról töltheti le: <https://eub.hu/adatkezelesi-nyilatkozatok>

A szolgáltatási igény előterjesztése meghatalmazott útján is történhet, a meghatalmazás formanyomtatvány a honlapunkról letölthető:

https://eub.hu/dokumentumok/meghatalmazas_alt_eub.pdf

Értékcsökkenés a szolgáltatás jellegéből adódóan nem értelmezhető.

A bejelentett szolgáltatási igényt az annak elbírálásához szükséges valamennyi irat beérkezését követő 15 napon belül teljesítjük, amennyiben a jogalap fennáll és az összegszerűség megállapítható, vagy annak elutasításáról indoklással együtt írásban tájékoztatást küldünk. Abban az esetben, ha az általunk kért dokumentumok felhívás ellenére sem, vagy újból hiányosan érkeznek be, a szolgáltatási igényt elutasíthatjuk, illetőleg azt a rendelkezésre álló dokumentumok alapján a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül bíráljuk el.

A biztosítási szerződésből eredő igények 2 év elteltével évülnek el.

3. Kárkifizetés

Az azonnali segítségnyújtási szolgáltatások költségeit számla alapján közvetlenül a szolgáltatóval vagy a szolgáltatások teljesítése során igénybe vett közreműködőjével, az Europ Assistance Magyarország Kft-vel számoljuk el.

Utólagos kárrendezés keretében a biztosított felmerült költségeinek megtérítését vállaljuk. A kifizetéshez a biztosítási eseményt igazoló dokumentumot, a felmerült költségről szóló számlát és a számla kifizetését igazoló bizonylatot kell benyújtani. A szolgáltatási összegre a biztosítási esemény által közvetlenül érintett biztosított személy jogosult.

A káreseménnyel érintett biztosított rendelkezhet a kifizetésről, amennyiben nem saját részére kéri, két tanúval ellátott meghatalmazás benyújtása szükséges. Meghatalmazás minta a honlapról elérhető: https://eub.hu/dokumentumok/meghatalmazas_alt_eub.pdf

Kárkifizetést az alábbi módokon teljesítjük:

- banki átutalás forint számlára
- banki átutalás EUR számlára EUR-ban felmerült költségek esetén
- postai átutalás forintban kizárólag magyarországi címre

Forintban történő kifizetés esetén a biztosító az EUR vagy más devizaösszeg átszámítását a Magyar Nemzeti Bank által a kifizetés napján meghatározott aktuális árfolyamon végzi.

4. Adatkezelés

Az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) megfelelően, adatkérésünk kizárólag a kárrendezés/ügyintézés szempontjából releváns adatokra irányul.

Amennyiben a beküldendő iratok tartalmaznak olyan adatokat, melyek az adott kár rendezéséhez/ügyintézéshez nem szükségesek, úgy kérjük, gondoskodjon azok kitakarásáról. A kárbejelentés kitöltésekor megadott adatokat társaságunk kizárólag a kár rendezése céljából, a biztosítási jogviszony fennállásának ideje alatt, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatkezelésekről részletes tájékoztatást a biztosítási szerződési feltételekben szereplő ügyféltájékoztatóban talál. A biztosító adatkezelési tájékoztatóját honlapunkon is megtekintheti:

<https://eub.hu/adatvedelem.pdf>

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az Ön szerződésére vonatkozó részletes szabályokat a szerződés részét képező biztosítási feltételek Általános és Különös feltételei tartalmazzák (szolgáltatás táblázat, biztosítási összegek, fogalmak, jogok, kötelezettségek, kizárások, mentesülések, teljesítés feltételei). Társaságunk szolgáltatási kötelezettsége abban az esetben áll fenn, amennyiben az Ön szerződése tartalmazza az adott biztosítási eseményre vonatkozó szolgáltatást.

Európai Utazási Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság