

Kárrendezési tájékoztató

utazás-, repülőjegy-, belépőjegy-lemondás vagy módosítás, illetve útmegszakítás esetén

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban az utazás-, repülőjegy-, belépőjegy lemondással vagy módosítással, illetve útmegszakítással 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

Lemondás vagy módosítás esetén a biztosítási esemény bekövetkezését követően legfeljebb 12 órán belül – akadályoztatás esetén az akadály megszűnését követően haladéktalanul – jelentse be a +36 1 465 36 66 éjjel-nappal hívható telefonszámon, és az útmutatásuk szerint adja meg a biztosítási esemény adatait.

Ha az útmegszakítás az utazáson résztvevő betegsége vagy baleset miatt történt, azonnali egészségügyi segítségnyújtáshoz kérjük, hívja a +36 1 465 36 66 éjjel-nappal hívható 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. Amennyiben rendelkezik Európai Egészségbiztosítási Kártyával (EEK), kérjük, jelezze. 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 kárbejelentést a biztosítási esemény bekövetkezését követő 30 napon belül tegye meg 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/>
- **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_utlemondas_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

2. Szolgáltatás teljesítése, határidők

Utólagos kárrendezés során a szolgáltatási igény előterjesztésekor a szolgáltatás jogalapját és összecszerűségét kell alátámasztani a lemondással, módosítással, útmegszakítással kapcsolatos iratok, dokumentumok benyújtásával:

- utazási szolgáltatás foglalásakor keletkezett dokumentum (utazási szerződés, megrendelés, visszaigazolás)
- utazási szolgáltatás díjának megfizetését igazoló dokumentum
 - készpénzes fizetés esetén a befizető nevét tartalmazó bizonylat, számla
 - bankkártyás fizetés vagy banki átutalás esetén banki kivonat, a tranzakció igazolása, mely tartalmazza az átutaló nevét
- szolgáltatás lemondás számlája, mely tartalmazza a lemondó utasok nevét és a lemondási költséget (kötvérszámla, bánatpénz számla)
- szolgáltatás időpontjának módosítása esetén a módosítási költségekre vonatkozó számla, befizetést igazoló bizonylat
- repülőjegy lemondása esetén a légitársaság igazolása a lemondás időpontjáról és arról, hogy a szolgáltatást nem vették igénybe, valamint igazolás a repülőjegy ellenértékének a vissza nem téríthető részéről
- betegség vagy baleset miatti lemondás, módosítás vagy útmegszakítás esetén háziorvosi naplóbejegyzés, szakorvosi lelet, kórházi zárójelentés, ambuláns lap, melyek tartalmaznak diagnózist, elvégzett vizsgálatokat, javasolt kezelést, napló- vagy esetszámot, a beteg adatait, a kezelő orvos pecsétszámát, az ellátó intézmény adatait, valamint az ellátás dátumát
- közlekedési baleset miatti lemondás, módosítás vagy útmegszakítás esetén rendőrségi jegyzőkönyv
- haláleset miatti lemondás, módosítás vagy útmegszakítás esetén halotti anyakönyvi kivonat
- vevő halála esetén a jogerős hagyatékátadó végzés kivonata, mely tartalmazza az örököst
- egyéb ok miatti lemondást alátámasztó dokumentumok (pl. munkaviszony megszűnése, üzleti út megghiúsulása, vagyontárgyat érintő kár, sikertelen érettségi vizsga, bírósági vagy hatósági idézés)
- adatkezelési nyilatkozat, a kitöltendő nyomtatványt a honlapunkról töltheti le:
<https://eub.hu/adatkezelesi-nyilatkozatok>
(amennyiben postai úton kívánja bejelenteni szolgáltatási igényét, a honlapról letölthető kárbejelentő nyomtatvány tartalmazza az adatkezelési nyilatkozatokat)

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

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

Halál esetén az örökösök és haláleseti kedvezményezettek részére szóló részétese tájékoztató a honlapunkról elérhető: https://eub.hu/dokumentumok/kedv_taj_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 azösszepszerűség 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. Kárfizetés

Utólagos kárrendezés keretében a szerződésben meghatározott összeg megfizetését vállaljuk az önrész levonásával. A kifizetéshez a biztosítási eseményt igazoló dokumentumokat kell benyújtani. A szolgáltatási összegre a szolgáltatást megfizető vevő jogosult, halála esetén a biztosított örököse.

A vevő 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

Kárfizetést az alábbi módokon teljesítjük:

- banki átutalás forint számlára
- banki átutalás EUR számlára EUR-ban befizetett szolgáltatás 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