

Kárrendezési tájékoztató **betegség, baleset** esetén

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban a betegséggel vagy balesettel 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 egészségügyi segítségnyújtás, hazaszállítás vagy további utazási segítségnyújtás (pl. szállás, beteglátogatás, tolmácsszolgálat, telefonos orvosi tanácsadás) 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. Amennyiben rendelkezik Európai Egészségbiztosítási Kártyával (EEK), kérjük, jelezze a bejelentés során.

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 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_bb_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

Az azonnali egészségügyi segítségnyújtást, hazaszállítást vagy további utazási segítségnyújtást a bejelentést követően a helyi adottságok függvényében tudjuk vállalni. Nem vállalunk felelősséget a helyi adottságokból (pl. ellátási színvonalból) 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 balesettel/betegséggel kapcsolatos iratok, dokumentumok benyújtásával:

- egészségügyi mentésről szóló jegyzőkönyv
- egészségügyi mentés költségéről szóló számla
- egészségügyi kezeléssel szembeni dokumentáció (orvosi leírás, kórházi zárójelentés, haláleset esetén a halál okát megállapító halottvizsgálati bizonyítvány)
- egészségügyi kezeléssel szembeni számla
- krónikus betegség esetén a betegséggel összefüggő előzményi adatok
- hazautazás többletköltségét igazoló dokumentum és számla (menetjegy, beszállókártya, tankolási számla, autópálya matrica, kapu/alagút használati díj számla)
- a káreseménnyel kapcsolatosan felmerült többletköltség számlája (pl. telefon, kórházba utazás, beteglátogatás, szállás költség)
- baleseti/rendőrségi/hatósági/helyszíni/merülési jegyzőkönyv, a vizsgálatot lezáró határozat, véralkohol szint megállapítására vonatkozó dokumentum
- Európai Egészségbiztosítási Kártya (EEK) másolata
- adatkezelési nyilatkozat, a kitöltendő nyomtatványt a honlapunkról töltheti le: <https://eub.hu/adatkezesi-nyilatkozatok> (amennyiben postai úton kívánja bejelenteni szolgáltatási igényét, a honlapról letölthető kárbejelentő nyomtatvány tartalmazza az adatkezelési nyilatkozatot)

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

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

Baleseti eredetű halál esetén az örökösök és haláleseti kedvezményezettek részére szóló részletes tájékoztató a honlapunkról elérhető: https://eub.hu/dokumentumok/kedv_taj_eub.pdf

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 vagy a szerződésben meghatározott összeg megfizetését 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, aki beteg lett vagy balesetet szenvedett. Kiskorú esetén a törvényes képviselő, haláleset esetén a biztosított örököse jogosult a kárkifizetésre.

A káreseménnyel érintett biztosított – kiskorú esetén annak törvényes képviselője – 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