

Kárrendezési tájékoztató

légi járat késés, légi járat törlés, visszautasított beszállás vagy menetrendszerű járat (légi-, vízi- vagy szárazföldi) lekésése esetén

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban légi járattal 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 teendő **légi járat késés, légi járat törlés, visszautasított beszállás** esetén a helyszínen az esemény részleteit tartalmazó légitársasági jegyzőkönyv felvételének kérése.

Az Ön kényelme érdekében a légitársasági kártalanítási eljárásnak ügyintézésével ilyen tevékenységet végző közvetítő céget is megbízhat, aki az Ön képviselőjeként a 261/2004/EK rendelet alapján hajtja be a jogosan járó összeget.

Azonnali teendő **menetrendszerű járat (légi-, vízi- vagy szárazföldi) lekésése** esetén:

- ha az indulási helyszínen tartó jármű közlekedési balesetet szenvedett, az illetékes rendőrség felé tett bejelentés, és az esemény részleteit tartalmazó jegyzőkönyv felvételének kérése. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az esemény helyét, idejét, leírását, a károsultak nevét, személyi adatait.
Személyi sérülés esetén azonnali orvosi segítséget kell kérni a +36 1 465 36 66 éjjel-nappal hívható segítségnyújtó telefonszámon, és az útmutatásuk szerint kell eljárni. 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.
- ha az indulási helyszínen tartó menetrendszerű tömegközlekedési eszköz késett, a járatot üzemeltető cégtől igazolás kérése a késés időtartamáról.

Utólagos kárrendezés keretében a biztosítási eseményt annak bekövetkezését követő 30 napon belül jelentse be társaságunk felé 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 az eset leírását és a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokat kell postára adnia.
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 összességűségét kell alátámasztani az légi járattal összefüggő káreseménnyel kapcsolatos iratok, dokumentumok benyújtásával:

- légitársaság által kiállított jegyzőkönyv
- repülőjegy, poggyászcímke, beszállókártya
- külföldön sürgősen szükségessé vált élelmiszerek és tisztálkodási eszközök vásárlásának bizonylatai
- hazaérkezéskor a lakhelyre történő utazási, szállás költség számlája
- rendőrségi jegyzőkönyv, a célállomásra szóló menetjegy módosításáról vagy új menetjegy vásárlásáról, szállás költségről szóló bizonylat (az indulási helyszínre tartó jármű közlekedési balesete miatti járat lekésése esetén)
- indulási helyszínre tartó járatot üzemeltető cég igazolása az érkezési időpontról, a késés időtartamáról és a célállomásra szóló menetjegy módosításáról vagy új menetjegy vásárlásáról, szállás költségről szóló bizonylat (az indulási helyszínre tartó jármű késése miatti járat lekésése esetén)
- adatkezelési nyilatkozat, ha személyi sérüléssel 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

A bejelentett szolgáltatási igényt az annak elbírálásához szükséges valamennyi irat beérkezését követő 15 napon belül teljesítjük, amennyiben a jogalap fennáll és az összecszerűség 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 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 – kiskorú esetén a törvényes képviselő – jogosult.

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

Kárfizetést az alábbi módokon teljesítjük:

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

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