

Kárrendezési tájékoztató **útipoggyászkár** esetén

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban útipoggyással 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 **útipoggyász lopás, rablás, elemi kár** vagy a **gépjárműben keletkezett műszaki eredetű tűzkár** esetén, az illetékes külföldi rendőrség vagy más szakhatóság (meteorológiai intézet, tűzoltóság) 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, az eltulajdonított, sérült vagy megsemmisült tárgyak felsorolását és értékét. Amennyiben a káreset kemping területén történt, a kemping üzemeltetője felé is tegye meg a bejelentést, és kérjen jegyzőkönyvet.

Azonnali teendő **légipoggyász hiány, sérülés vagy késés** esetén, a repülőtéri poggyász kezelő cég (Lost & Found) felé tett bejelentés, és az esemény jellegének megfelelő jegyzőkönyv felvételének kérése. Ezzel az igazolással tudja a kártérítési igényét benyújtani a légi járatot üzemeltető légitársaság felé, aki elbírálja az esetet, és fizeti meg a kártérítési összeget. Ha a légipoggyász kárt a repülőtér elhagyása után észleli, a légi járatot üzemeltető légitársaság ügyfélszolgálatánál tud telefonon vagy személyesen érdeklődni a káreseményt igazoló dokumentum kiállításának, illetve a kárbejelentésnek a módjáról.

Azonnali teendő **közlekedési baleset vagy személyi sérüléssel járó baleset következtében történt útipoggyászkár** esetén, az illetékes külföldi rendőrség vagy szakhatóság 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, a sérült vagy megsemmisült tárgyak felsorolását és értékét.

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.

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 a honlapunkról töltheti le a kárbejelentő nyomtatványt, melyet kitöltve a káreseményhez kapcsolódó dokumentumokkal együtt kell postára adnia: https://eub.hu/dokumentumok/eub_poggyasz_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 összecszerúságát kell alátámasztani az útipoggyászkárral kapcsolatos iratok, dokumentumok benyújtásával.

- poggyászkárt igazoló rendőrségi, szakhatósági, kemping által kiállított jegyzőkönyv
- közlekedési baleset és személyi sérüléssel járó baleset esetén az egészségügyi kezeléssel szülő dokumentáció és rendőrségi jegyzőkönyv (amennyiben rendőri intézkedés történt)
- az eltulajdonított, sérült vagy megsemmisült vagyontárgy újkori vásárlását igazoló, névre szóló számlája (amennyiben rendelkezésre áll)
- rendőrségi, szakhatósági ügyintézés költségéről szóló számla
- amennyiben a sérült poggyász javítható, a javításról a biztosított nevére szóló számla
- repülőtéri poggyászkezelő cég (Lost & Found) vagy légitársaság által kiállított az esemény leírását tartalmazó jegyzőkönyv
- repülőjegy, poggyászcímke, beszállókártya
- légitársaság által kiállított a felelősség elismerését és a légitársaság által fizetett kártérítés összegét igazoló dokumentum vagy nyilatkozata arról, hogy nem vállal kártérítést
- légitársaság késés miatt a külföldön sürgősen szükségessé vált ruhanemű és tisztálkodási eszközök vásárlásának bizonylatai
- adatkezelési nyilatkozat, ha személyi sérüléssel járó 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 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

Utólagos kárrendezés keretében a biztosított felmerült költségeinek megtérítését vagy a szerződésben meghatározott összeg megfizetését vállaljuk. A kifizetéshez a biztosítási eseményt igazoló dokumentumot, a kár mértékének igazolását, 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 kivéve, ha a szerződés másként rendelkezik.

A káreseménnyel érintett biztosított – kiskorú esetén annak törvényes képviselője – vagy a szerződésben meghatározott személy 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

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