

Tisztelt Ügyfelünk!

Először is engedje meg, hogy sajnálatunkat fejezzük ki, hogy Önt kár érte. Bár a káreseményt nem tudjuk meg nem történtté tenni, és korlátozottak azok a lehetőségek, amiket egy biztosító szolgáltatásként fel tud ajánlani, de úgy gondoljuk, hogy gyors és hatékony kárügyintézással tudjuk segíteni Önt a bajban és enyhíteni a problémáit. Amennyiben mégis úgy ítéli meg, hogy ezen céljainknak nem tettünk eleget, vagy a folyamataink nem a jelen tájékoztatóban leírtak szerint zajlanak, kérjük jelezze munkatársainknak elérhetőségeink egyikén.

Az alábbiakban röviden összefoglaljuk a kárrendezés menetével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat, teendőket, a kárügyintézéshez szükséges iratokat. Az útmutató nem helyettesíti a szerződési feltételek és egyéb jogszabályok megismerését, azonban munkatársaink szívesen állnak rendelkezésre a +36 (1) 433-1180-as telefonszámon vagy a kar@kobe.hu e-mail címen.

Bízunk benne, hogy az alábbi ismertetővel könnyebb lesz a felkészülés a kár rendezésére, és gyorsabban, zökkenőmentesen tudjuk intézni a bejelentett szolgáltatási igényt – reményeink szerint – az Ön megelégedésére.

KÁRBEJELENTÉS

Hogyan tehetek kárbejelentést?

- Interneten (online platform): www.kobe.hu, kárbejelentés menüpont
- Írásban, postai levélben: KöBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület, 1475 Budapest Pf. 142.
- Írásban, elektronikus levélben: kar@kobe.hu
- Személyesen: ügyfélszolgálati irodáinkban, melyek elérhetősége honlapunkon megtalálható.

A kárbejelentő lap (Defekt kárbejelentő formanyomtatvány) kitöltése minden esetben kötelező. A nyomtatható kárbejelentő lap honlapunkról letölthető.

Amennyiben weboldalunkon a kárbejelentési felületen jelenti be a kárt, a kárbejelentés fogadásáról automatikus visszajelzést küldünk Önnek. Kérjük, jegyezze fel bejelentésének azonosítóját. Az említett felületen érkező kárbejelentések adatait átemeljük a kárbejelentő lapra (formanyomtatványra), és megküldjük Önnek megerősítés, hiánypótlás (ha szükséges) és aláírás végett. A kinyomtatott, aláírt kárbejelentő lapot szíveskedjen eljuttatni biztosítónknak!

Fontos! A gördülékeny kapcsolattartás érdekében már a kárbejelentéskor legyen szíves megadni telefonszámát, valós e-mail címét és bankszámlaszámát.

Kárbejelentési határidő: észlelést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül

- **defektkár:** a biztosított gépjármű bármely, használatban lévő gumibroncsának olyan váratlan, előre nem látható ok miatt bekövetkezett sérülése, amely kizárólag az abroncs felniről történő leszerelésével javítható
- **kátyúkár:** a közúti közlekedés szabályainak betartásával vezetett, közúton keletkezett kátyúba futás (burkolathiba: 4 cm-nél mélyebb, kifelületű folytonossági hiány) során a biztosított gépjárműben keletkezett kár
- **fényszórókár:** a biztosított gépjármű első fényszóróiban keletkezett, a biztosított gépjármű előtt haladó bármely más gépjármű által okozott kavics- vagy kőfelverődés kapcsán keletkező károk (a sérült fényszóró ki- és beszerelésének költségei, valamint a fényszórójavítás költsége).

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

Milyen jellegű kárt jelenthetek be a DEFEKT kárbiztosítás terhére?

A KÁR- RENDEZÉSHEZ SZÜKSÉGES IRATOK

JOGALAPI DÖNTÉS

A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

Fontos!

• **Hatósági bejelentés**

A károsultnak a kátyúkárt – a biztosítóhoz benyújtott kárigényléstől függetlenül – közvetlenül a közút kezelőjéhez is jelentenie kell a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 35. § értelmében.

• **Állapotmegőrzési kötelezettség:**

Amennyiben a kátyúkárt okozta sérülést követően a gépjármű valamely sérült alkatrészét kicserélték, a kárrendezési eljárás lezárásáig a sérült alkatrészt meg kell őrizni, szükség esetén a biztosítónak, illetve a kárhelyszín szerinti útkezelőnek a kárigény érvényesítéséhez be kell mutatni.

A bekérhető dokumentumok részletes listáját a szerződési feltételek tartalmazzák. **A kárügyintézés gyorsítása érdekében minden dokumentum beküldésére lehetősége van elektronikus úton!** A biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a keletkezett kár összegének megállapításához általában a következő iratok benyújtása szükséges:

defektkár:

- a káresemény leírását is tartalmazó, teljeskörűen kitöltött, aláírt kárbejelentő lap,
- legalább anyag- és munkadíj szinten, tételesen megbontott javítási számla,
- forgalmi engedély, vezetői engedély másolata.

Első káresemény esetében, amennyiben a káresemény a szerződéskötéstől számított 1 éven belül történt, számla vagy fotó szükséges a sérülésről; ha 1 éven túl, akkor a szolgáltatási összeg utalásához nem szükséges sem a fotó sem a számla.

kátyúkár:

- a káresemény leírását is tartalmazó, teljeskörűen kitöltött, aláírt kárbejelentő lap,
- rendőrségi jegyzőkönyv (minden esetben),
- írásbeli nyilatkozat arról, hogy a kárt okozó kátyú kikerülése/elkerülése az adott körülmények között balesetveszélyes lett volna,
- írásbeli nyilatkozat arról, a káreset helyszínén (útszakaszon) volt-e kihelyezve az Egyenetlen úttestre figyelmeztető tábla vagy az úthibákra más módon figyelmeztető, egyéb tábla (pl. egyéb veszély, sebességkorlátozás),
- tanúnyilatkozatok a tanúk nevével, elérhetőségeivel,
- fényképek az útszakaszról, a kátyúról, a sérült járműről, a sérülésről, a sérült alkatrészeiről,
- legalább anyag- és munkadíj szinten, tételesen megbontott javítási számla,
- forgalmi engedély, vezetői engedély másolata.

fényszórókár:

- a káresemény leírását is tartalmazó, teljeskörűen kitöltött, aláírt kárbejelentő lap,
- legalább anyag- és munkadíj szinten, tételesen megbontott javítási számla,
- forgalmi engedély, vezetői engedély másolata,
- a kárt okozó gépjármű forgalmi rendszáma,
- a kárt okozó gépjármű vezetőjének írásban tett elismerő nyilatkozata.

Első káresemény esetében, amennyiben a káresemény a szerződéskötéstől számított 1 éven belül történt, számla vagy fotó szükséges a sérülésről; ha 1 éven túl, akkor a szolgáltatási összeg utalásához nem szükséges sem a fotó sem a számla.

A jogalap vizsgálatakor azt ellenőrizzük, hogy a bejelentett káresemény megfelel-e a **szerződési feltételekben rögzített biztosítási események** ismérveinek, azaz fennáll-e a biztosító kockázatviselése a kárbejelentésben leírt esetre.

A biztosítási esemény bekövetkeztét és a biztosítót ez alapján terhelő kárkifizetési kötelezettség mértékét a károsult félnek kell bizonyítania.

A szolgáltatás teljesítése káridőponti (avult, valós) értéken történik. A legalább anyagköltség és munkadíj szinten, tételesen megbontott **számla alapján**, a beépített új alkatrészek értékénél magasabb hatásának figyelembevételével térítjük meg a biztosítási eseménynek minősülő károkat – legfeljebb az aktuális (kötvényen feltüntetett) biztosítási összeg erejéig.

KÁRTÉRÍTÉSI JAVASLAT

A SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULTAK KÖRE

KÁRKIFIZETÉS

HATÁRIDŐK

A kártérítés korlátozása:

- Amennyiben egy biztosítási időszakon belül több biztosítási esemény következik be, a biztosító összesíti a kifizetett szolgáltatásokat, és az összeg nem haladhatja meg az adott biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási összeget.
- A szolgáltatási összegből minden esetben levonásra kerül a felhasználható (hasznosítható) maradványok értéke.
- Amennyiben a káresemény előtti műszaki állapot nem állítható helyre (pl. technológiaváltás miatt), akkor a biztosító a korszerűbb technológia értéknövelő hatását a kártérítésből levonja.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A § szerint a biztosító köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is **legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül** a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek kártérítési javaslatot tenni.

Ha a szolgáltatás összege megállapítható, azt akkor is közölni kell a károsult felé, ha a jogalapi döntéshez vagy a kárkifizetéshez további iratok beszerzése szükséges. Ez utóbbi esetekben természetesen mindig közöljük a várakozás okát, és megjelöljük a hiányzó iratokat.

Indokolással ellátott választ kell adni azokra a szolgáltatási igényekre, amikor a biztosító nem ismeri el a szolgáltatási kötelezettségét vagy a szolgáltatási kötelezettség nem egyértelmű, illetve a teljes szolgáltatását összességében nem állapította meg a biztosító.

A biztosító szolgáltatására a kötvényen feltüntetett biztosított jogosult.

A kárkifizetés feltétele minden esetben, a káresemény időpontjában érvényes, díjjal rendezett biztosítás, a szerződési feltételek szerinti káresemény bekövetkezése és a megállapított szolgáltatási összeg. A kárkifizetés az utolsó szükséges dokumentum beérkezését követő **15 napon belül** megtörténik.

- kárbejelentési határidő: 5 napon belül
- kártérítési javaslat (tájékoztatás a kárigény elbírálásáról):
 - kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 nap
 - de – a szükséges dokumentumok hiányában is – legkésőbb a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónap
- kárkifizetési határidő: az összes szükséges dokumentum beérkezése után 15 napon belül
- elévülési határidő a káreset időpontjától számítva (amely letelte után a kárigény már nem érvényesíthető, a biztosító a kárkifizetést megtagadhatja): egy év



KöBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület

H-1108 Budapest, Venyige u. 3.

tel.: (06-1) 433-1180 • e-mail: kar@kobe.hu • web: www.kobe.hu

Telefonos ügyfélfogadási idő:

hétfő: 08.00-18.00 • kedd–péntek: 08.00-16.00