

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 megaláztatására.

Az utasbiztosítás 24 órán belül elérhető **telefonos segítséget** nyújt a külföldi utazás, nyaralás során felmerülő egészségügyi probléma kapcsán szükséges sürgősségi **orvosi ellátás megszervezésében**, valamint a szerződési feltételekben feltüntetett összeghatárig fedezetet nyújt betegségből, balesetből, poggyászkésésből, okmányok elvesztéséből eredő **károk megtérítésére**. A biztosítási összeg erejéig megtéríti a biztosító a **légijárat késése vagy törlése** miatt felmerült többletkiadásokat. Kiterjed a biztosító kockázatviselése a biztosítottak által – turista minőségben – okozott személyi sérülések és vagyoni károkra (**felelősségbiztosítás**), továbbá jogvédelmi segítséget nyújt a biztosító a biztosított letartóztatása, a letartóztatás kilátásba helyezése esetén, illetve megelőlegezi az óvadékot.

Autós kirándulás esetén hasznos kiegészítő szolgáltatás lehet a **gépjármű asszisztencia**, ami a helyszíni javítás, szervizbe jutás, továbbutazás vagy szállás (a javítás időtartamára) megszervezésében lehet segítségre. Az autó asszisztencia nem helyettesíti a casco biztosítást!

A biztosító kockázatviselése az utazás idejére szól, azaz az utasbiztosítás az utazás első napjától a hazaérkezésig érvényes.

Amennyiben **Ön külföldön tartózkodik**, és utazása során sürgősségi egészségügyi ellátásra, jogsegélyszolgálatra szorul, vagy egyéb, a szerződési feltételekben felsorolt szolgáltatásokkal kapcsolatos segítséget kíván igénybe venni, hívja a biztosító segítségnyújtó partnerét:

EUROP ASSISTANCE MAGYARORSZÁG

Telefon: 00 36 1 236 75 58

(magyar nyelvű, ingyenes, 24 órás segítségnyújtó vonal)

Külföldi tartózkodás alatt, segélykérés/szervezés esetén:

- Telefonon: 00 36 1 236 75 58, EUROP ASSISTANCE MAGYARORSZÁG
- Interneten: www.europ-assistance.hu

Magyarországon utólagos kárrendezésre:

- 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.

KÁRBEJELENTÉS

Hogyan tehetek kárbejelentést?

A KÁR- RENDEZÉSHEZ SZÜKSÉGES IRATOK

Kárbejelentési határidő:

- egészségügyi segítségnyújtás: azonnal
- autós segítségnyújtás: azonnal
- betegség, baleset, felelősségbiztosítás: észlelést követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az asszisztencia szolgáltató felé (EUROP ASSISTANCE MAGYARORSZÁG)
- poggyászkár, légijárat késése, törlése: a káresemény bekövetkezését követő 30 napon belül
- baleseti halál: a tudomásszerzéstől számított legkésőbb 24 órán belül az asszisztencia szolgáltató felé (EUROP ASSISTANCE MAGYARORSZÁG)

Fontos!

A károsodott vagyontárgyakat – amennyiben lehetséges – őrizze meg és/vagy fényképezze le!

A biztosítási esemény jellegétől függően különböző iratokra és bizonylatokra van szükség. **A kárügyintézés gyorsítása érdekében minden dokumentum beküldésére lehetősége van elektronikus úton!** A bekérhető dokumentumok listája a szerződés Általános feltételei között megtalálható, azonban az alábbiakban tájékoztatjuk a legszükségesebb iratokról. A kárrendezési eljárás folyamán munkatársaink mind szóban, mind írásban tájékoztatják a szolgáltatási igény rendezéséhez szükséges iratokról.

Valamennyi kárigény esetén:

- a káresemény leírását is tartalmazó, teljeskörűen kitöltött, és a biztosított vagy kiskorú biztosított esetében a törvényes képviselő által aláírt kárbejelentő nyomtatvány. Nyomtatható kárbejelentő lapot weboldalunkon (www.kobe.hu) talál a kárbejelentés menüpont alatt.
- külföldi utazással kapcsolatos útiokmányok
- kedvezményezetti jogosultságot és az azonosítást szolgáló hatósági iratok másolata
- számlák, fizetési bizonylatok másolata
- hatósági iratok, ha készült ilyen (pl. feljelentés, rendőrségi jegyzőkönyv, határozat)
- bankszámlaszám

Egészségügyi segítségnyújtás esetén:

- orvosi dokumentáció
- egészségügyi ellátás számlája
- mentési jegyzőkönyv, ha készült ilyen
- orvosi recept
- gyógyszerertári számla

Poggyászkár esetén:

- poggyászfeladási vény, csomagcímke, szállókártya
- a poggyász eltűnésének, rongálódásának, károsodásának részletes leírása
- a légitársasághoz benyújtott teljes dokumentáció
- a szállítónak a kárral kapcsolatos nyilatkozata, igazolása, a káresemény helyszínén felvett jegyzőkönyve (PIR)
- a szállító által kiállított és a biztosítottak nyújtott kártérítés mértékére vonatkozó igazolás
- amennyiben az adott szállító nem ismeri el a felelősségét, az erről szóló hivatalos nyilatkozat
- lopáskár esetén a feljelentés hatósági igazolása, rendőrségi jegyzőkönyv vagy határozat
- a sérült, eltűnt vagyontárgyak részletes listája értékmegjelöléssel, vásárlási számlával
- 20.000 Ft egyedi értéket meghaladó műszaki cikket ért kár esetén a tulajdonviszonyt igazoló dokumentum (vásárlási számla)
- a poggyász, illetve sérült vagyontárgyak javítási számlája (amennyiben gazdaságosan javítható)
- elvesztett útiokmányok pótlási költségét igazoló számlák
- elemi kár esetén szakhatósági igazolás

Poggyászkésés esetén:

- poggyászfeladási vény, csomagcímke
- a szállítónak a kárral kapcsolatos nyilatkozata (PIR)
- a szállító által ki nem szolgáltatott vagy hiányosan kiszolgáltatót poggyász esetében a kiállított jegyzőkönyv és a bejelentett tételes poggyászlista, valamint a szállító által kiállított és a biztosítottak nyújtott kártérítés mértékére vonatkozó igazolás
- amennyiben az adott szállító nem ismeri el a felelősségét, az erről szóló hivatalos nyilatkozat
- külföldön eszközölt, indokolt vásárlások költsége számlával igazolva
- a késedelmesen kiszolgáltatót poggyász átvételének pontos igazolása

Felelősségi károk esetén:

- a biztosítási esemény leírása, a károsult/sérült adatai
- a biztosított nyilatkozata a felelősség vállalásáról vagy elutasításáról
- a keletkezett kár mértéke, bekövetkezésének helye, időpontja
- a sérült személy orvosi iratai (ha személyi sérülés történt)
- a személyi sérüléssel kapcsolatosan közvetlenül felmerült költségeket igazoló számlák
- dologi kár esetén a sérült, megsemmisült vagyontárgyak listája, a sérülés mértéke, értéke, a tulajdonos adatai
- javítási számla vagy javíthatatlanságot igazoló szakiparosi vélemény

Szállodai felelősség esetén:

- a szálloda által kiállított jegyzőkönyv a kárról
- a biztosított nyilatkozata a felelősség vállalásáról vagy elutasításáról
- a szálláshely díjának megfizetését igazoló bizonylat
- fotók a kárról

Baleseti rokkantság esetén:

- a rokkantság mértékét megállapító orvosi dokumentum
- a káreseménnyel kapcsolatban keletkezett összes orvosi irat

Baleseti halál esetén:

- hivatalos, hatósági jegyzőkönyv a balesetről, sérülés körülményeiről
- halottvizsgálati bizonyítvány, boncolási jegyzőkönyv
- születési, házassági, halotti anyakönyvi kivonat
- jogerős hagyatékátadó végzés, végrendelet

Autó assistance esetén:

- biztosított gépjármű forgalmi engedélye, vezetői engedély (másolat)
- menetképtelenség igazolása (szállítást végző cégtől), szállítói számla, menetlevél
- diagnosztika (javítást végző szerviztől), tételes javítási munkalap
- javítási számla a biztosított nevére kiállítva, ami tartalmazza a gépjármű azonosítóit is

Utólagos (hazaérkezést követő) kárrendezés:

Ha utazása során kár érte, de nem merült fel olyan körülmény, ami a káreseménnyel kapcsolatban sürgős, helyszíni intézkedést igényelt, akkor kárigényét a hazaérkezést követően is érvényesítheti. Ebben az esetben nem szükséges az asszisztencia szolgáltatóhoz fordulnia, kárigényét benyújthatja biztosítónkhoz is. Honlapunkon megtalálja a káresemény jellegének megfelelő kárbejelentő nyomtatványt, amit (biztosítottanként külön-külön) kitöltve, a kárigényt alátámasztó iratokkal együtt kérünk biztosítónk részére elektronikus vagy postai úton eljuttatni. A kárigényhez csatolandó dokumentumok részletes felsorolását megtalálja a szerződési feltételekben a Kárrendezéshez szükséges dokumentumok köre c. pont alatt.

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 vizsgálat kiterjed arra, hogy a kárbejelentés megfelel-e

- a biztosítási esemény meghatározásában szereplő feltételeknek a Különös feltételek alatt
- a bekövetkezett káresemény nem tartozik-e a kockázatból kizárt esetek közé a Különös feltételek érintett pontja alatt, valamint az Általános feltételek mentesülési pontjai és általános kizárásai alatt.

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

A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE

KÁRTÉRÍTÉSI JAVASLAT

A SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULTAK KÖRE

KÁRKIFIZETÉS

HATÁRIDŐK

A szolgáltatás teljesítése a káresettel kapcsolatban igazoltan felmerült kár és a szerződési feltételekben megtalálható, illetve a biztosítási kötvényhez csatolt szolgáltatási táblázat alapján történik, ahol figyelembe kell venni a Különös feltételekben rögzített, adott kockázatra jellemző specifikus szabályokat is. A táblázatban szereplő szolgáltatási összegek a kifizethető szolgáltatási összeg felső határát jelentik.

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.

Az utasbiztosítási károk esetén a biztosító szolgáltatására a **biztosított vagy a kedvezményezett** jogosult. Kedvezményezett az a személy, aki a biztosított halála esetén a szerződés szerint járó szolgáltatás(ok) igénybevételére jogosult. Amennyiben a biztosított írásban kedvezményezettet nem jelölt meg, a kedvezményezett a biztosított törvényes örököse.

Felelősségbiztosítási károk esetében a biztosító szolgáltatására a károsult 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.

A szolgáltatási összeget elsődlegesen banki átutalással fizetjük ki, ha ez nem lehetséges, akkor természetesen mód van postai kifizetésre is. A szolgáltatási összeg kifizetése a biztosított vagy meghatalmazottja, illetve – felelősségi károkozás esetén – a károsult részére történhet.

- kárbejelentési határidő:
 - egészségügyi segítségnyújtás, betegség, baleset, felelősségbiztosítás, autós segítségnyújtás: észlelést követően haladéktalanul
 - poggyászkár, légi járat késése, törlése: a káresemény bekövetkezését követő 30 napon belül
- kártérítési javaslat (tájékoztatás a kárigény elbírálásáról):
 - a 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 beérkezését követően 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