MAPFRE Worldwide Digital Assistance

MAPFRE Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe
1041 Budapest, István út 16.
Telefon: +361 461 0623, +36 20 370 0403
e-mail: info.hu@mawdy.com
Adószám: 22157629-1-41

KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

TARTALOMJEGYZÉK

I. A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BENYÚJTÁSÁNAK LEHETSÉGES MÓDJAI 2

II. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI 2

III. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ ÉS A KÁRKIFIZETÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK ÉS INFORMÁCIÓK 3

1. BETEGSÉG ESETÉN IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 3
2. BALESET ESETÉN IGÉNYBE VETT SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 3
3. TÉLI SPORTOKKAL KAPCSALATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 3
4. REPÜLŐGÉPJÁRAT KÉSEDELMÉVEL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 4
5. POGGYÁSSZAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 4
6. LEMONDÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 4
7. GÉPJÁRMŰVEL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 5
8. JOGVÉDELEMMEL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 5
9. FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 5
10. TENGERI HAJÓUTAKKAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 5
11. KISÁLLAT UTASBIZTOSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 5
12. KERESŐKÉPTELENSÉGGEL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ: 5

IV. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ HATÁRIDŐK 6

V. A KÁRKIFIZETÉS ÉS SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI 6

I. A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BENYÚJTÁSÁNAK LEHETSÉGES MÓDJAI

A kárbejelentést Biztosított vagy az általa megbízott személy az alábbi módokon teheti meg.

Szóban:

- személyesen a Biztosító Társaság Budapest 1041 Budapest, István út 16. szám alatt található ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- belföldön telefonon a Biztosító Társaság +36 1 461 0623-as telefonszámán nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- külföldről a Biztosító Társaság éjjel nappal hívható +36 1 413 7947-es asszisztencia vonalán.

Írásban:

- személyesen vagy más által átadott írásbeli kárigénybejelentés útján Biztosító Társaság Budapest 1041 Budapest, István út 16. szám alatt található székhelyén nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- postai úton a Budapest 1041 Budapest, István út 16. címen;
- telefaxon: 06 1 461 0624.

Elektronikus úton:

- elektronikus eléréssel –üzemzavar esetén más elérést biztosítva - info.hu@mapfre.com elektronikus levelezési címen.

A Biztosító Társaság a kárbejelentéskor – a bejelentő kérésének megfelelően - e-mailen, faxon, vagy postai úton eljuttatja a hivatalos kárbejelentő nyomtatványt a Biztosított, vagy az általa meghatalmazott személy részére.

A kárbejelentő nyomtatvány a Biztosító honlapjáról, az alábbi linken is letölthető: https://www.mapfre-asistencia.hu/letoltheto-dokumentumok .

II. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI

A kárigényhez a kárbejelentő nyomtatvány mellé az alább felsorolt dokumentumok csatolására lehet szükség.

Ha a kért dokumentumokat felhívás ellenére sem vagy ismételten hiányosan nyújtják be, Biztosító Társaság a szolgáltatási illetve a kártérítési igényt a rendelkezésére álló dokumentumok alapján bírálja el.

Kérjük szíves megértését, hogy a Biztosító Társaság által kért adatok közlésének biztosítási jogviszony fennállásának idején történő megtagadása az esetleges kártérítési igény elutasításához, az igényeltnél alacsonyabb összegő kártérítés megítélését, a biztosítási szolgáltatás nyújtásának elmaradását illetve a panaszok nem megfelelő kezelését eredményezheti.

III. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ ÉS A KÁRKIFIZETÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK ÉS INFORMÁCIÓK

A kárbejelentés során az alábbi információk megadására minden esetben szükség van:

- Kötvényszám
- Károsult személye és a kapcsolattartó személy elérhetőségei (név, lakcím, telefonszám, e-mail cím)
- A káresemény időpontja és pontos helye, a káresemény rövid ismertetése.

A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szolgáltatások igénybevételéhez és a kárkifizetések teljesítéséhez az alábbi okiratok bemutatására lehet szükség.

1. Betegség esetén igénybe vett szolgáltatásokhoz:

1.1. A betegség fennálltát igazoló betegdokumentumok. A betegdokumentumok az egészségügyi ellátás során keletkezett dokumentumok, azaz leletek, ambuláns lapok, zárójelentések, amik tartalmazzák a felmerülés időpontját, a diagnózist, a kórtörténetet és a felírt kezelést;

1.2. Számla vagy bizonylat, ami a kórházi, rendelőintézeti, betegszállítási, felírt gyógyszerek valamint az egyéb járulékos költségek igazolására alkalmas;

1.3. Krónikus betegség akkuttá válása esetén a biztosítási eseményt megelőző kórtörténetet és a kórtörténethez kapcsolódó - a biztosítási szerződés megkötését megelőző 12 hónapra visszamenőleg - betegdokumentumok valamint az utazáshoz szükséges szakorvosi engedély;

1.4. Biztosított halála esetén – érvényes Kedvezményezett jelölés hiányában - öröklési bizonyítvány vagy jogerős hagyatékátadó végzés.

2. Baleset esetén igénybe vett szolgáltatásokhoz:

2.1. A rendőrség vagy a katasztrófavédelmi hatóság igazolása, ami a baleset bekövetkezésének alátámasztására alkalmas;

2.2. A baleset megtörténtét igazoló betegdokumentumok. A betegdokumentumok az egészségügyi ellátás során keletkezett dokumentumok, azaz leletek, ambuláns lapok, zárójelentések, amik tartalmazzák a felmerülés időpontját, a diagnózist, a kórtörténetet és a felírt kezelést;

2.3. A baleset megtörténtét igazoló fényképfelvétel;

2.4. Számla vagy bizonylat, ami a kórházi, rendelőintézeti, betegszállítási, felírt gyógyszerek valamint az egyéb járulékos költségek igazolására alkalmas;

2.5. Balesetbiztosítási összeg igénylése esetén az össz-szervezeti egészségkárosodás megállapítását tartalmazó hatósági határozat;

2.6. Biztosított halála esetén – érvényes Kedvezményezett jelölés hiányában - öröklési bizonyítvány vagy jogerős hagyatékátadó végzés.

3. Téli sportokkal kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

3.1. Baleset esetén a sípályán felvett jegyzőkönyv;

3.2. A baleset megtörténtét igazoló fényképfelvétel;

3.3. Számla vagy bizonylat, ami a sítanfolyam, síbérlet vagy a bérelt sífelszerelés költségének igazolására alkalmas.

4. Repülőgépjárat késedelmével kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

4.1. A légitársaság által kiállított igazolás a késedelem vagy törlés okáról;
4.2. Számla vagy bizonylat, ami a felmerült költségek igazolására alkalmas;

5. Poggyásszal kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

5.1. Számla vagy bizonylat, ami a vagyontárgy beszerzésének időpontjának és értékének vagy a javítási költségének alátámasztására alkalmas.
5.2. Számla vagy bizonylat, ami a személyi dokumentum pótlási költségének alátámasztására alkalmas.
5.3. A légitársaság által kiállított jegyzőkönyv (PIR dokumentum), ha a poggyászveszteség repülés közben merült fel;
5.4. A légitársaság által kiadott igazolás az általa fizetett kártérítés összegéről, ha a poggyászveszteség repülés közben merült fel;
5.5. A rendőrség vagy a katasztrófavédelmi hatóság igazolása, ami a poggyászveszteség alátámasztására alkalmas
5.6. A poggyászveszteséget igazoló fényképfelvétel.

6. Lemondással kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

6.1. A lemondás okának alátámasztására alkalmas dokumentum lehet:
6.1.1. A súlyos betegség fennálltát vagy a súlyos baleset bekövetkeztét igazoló betegdokumentumok. A betegdokumentumok az egészségügyi ellátás során keletkezett dokumentumok, azaz leletek, ambuláns lapok, zárójelentések, amik tartalmazzák a felmerülés időpontját, a diagnózist, a kórtörténetet és a felírt kezelést;
6.1.2. Bírósági irat;
6.1.3. A rendőrség vagy a katasztrófavédelmi hatóság igazolása;
6.1.4. Munkáltatói felmondás;
6.1.5. Felsőoktatási intézmény által kiadott igazolás.
6.2. Számla vagy bizonylat, ami az utazásszervezőnek fizetett összeg igazolására alkalmas;
6.3. Az utazásszervező által kiállított utazási jegy másolata;
6.4. Az utazásszervező igazolása a biztosítási eseményről;
6.5. Az eredeti foglalást bizonyító dokumentum;
6.6. Számla vagy bizonylat, ami az új, alternatív szállás költségének igazolására alkalmas;
6.7. Az utazásszervező írásos elutasítása az eredeti és az új, alternatív szállás napi díjkülönbözetének megtérítéséről;
6.8. Számla vagy bizonylat, ami a sport, kulturális rendezvény vagy wellness program költségének igazolására alkalmas;
6.9. Az utazási szolgáltatást nyújtó személy vagy szolgáltató által a lemondásról kiállított dokumentum;
6.10. Számla vagy bizonylat ami a lemondás költségeinek alátámasztására alkalmas.

7. Gépjárművel kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

7.1. Forgalmi engedély másolata;
7.2. Szervízkönyv másolata;
7.3. Részletes javítási árajánlat (munadíj és alkatrész);
7.4. Kilométeróra állásának igazolása;
7.5. Sérülések bekövetkezésének alátámasztására alkalmas fényképfelvétel;
7.6. Számla vagy bizonylat, ami a javítási-, mentési költség, a szállás vagy utazás költségének igazolására alkalmas.

8. Jogvédelemmel kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

8.1. Rendőrség vagy bíróság által kiadott igazolás, ami az óvadék vagy biztosíték adási kötelezettség igazolására alkalmas;
8.2. Tartozáselismerő nyilatkozat, amenniyben az óvadék vagy biztosíték összege Biztosítottnak kerül átutalásra;
8.3. Számla vagy bizonylat, ami az óvadék vagy biztosíték letételével kapcsolatban felmerülő költségek alátámasztására alkalmas.

9. Felelősségbiztosítással kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

9.1. A károsult személy elérhetőségei (név, telefonszám, e-mail cím);
9.2. Jogerős határozat, ami a kártérítési felelősség igazolására alkalmas;
9.3. Rendőrségi jegyzőkönyv;
9.4. A személyi sérülés és annak költségeinek igazolására alkalmas betegdokumentumok.
9.5. Számla vagy bizonylat, ami a dologi károk igazolására alkalmas.

10. Tengeri hajóutakkal kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

10.1. Fuvarozó igazolása a késedelemről;
10.2. Rendőrségi jegyzőkönyv a közúti balesetről;
10.3. Szakszervíz igazolása a gépjármű műszaki meghibásodásáról;
10.4. Szakhatóság által kiadott igazolás a karantén elrendeléséről;
10.5. Hajótársaság igazolás az utiterv megváltoztatásáról;

11. Kisállat utasbiztosítással kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

11.1. A kisállat betegségével kapcsolatos betegdokumentumok. A betegdokumentumok az egészségügyi ellátás során keletkezett dokumentumok, azaz leletek, ambuláns lapok, zárójelentések, amik tartalmazzák a felmerülés időpontját, a diagnózist, a kórtörténetet és a felírt kezelést;
11.2. A kisállat azonosítását szolgáló dokumentumok, értendő ez alatt az egységes európai állatútlevél és oltási bizonyítvány.

12. Keresőképtelenséggel kapcsolatos szolgáltatásokhoz:

12.1. A szakorvos által kitöltött táppénzes állományba vételről szóló dokumentáció;
12.2. A súlyos betegség fennálltát vagy a súlyos baleset bekövetkeztét igazoló betegdokumentumok. A betegdokumentumok az egészségügyi ellátás során keletkezett dokumentumok, azaz leletek, ambuláns lapok, zárójelentések, amik

tartalmazzák a felmerülés időpontját, a diagnózist, a kórtörténetet és a felírt kezelést;

12.3. A munkaadó vagy az illetékes kormányhivatal által a napi táppénz mértékét megállapító dokumentum.

A kárigények mindenki számára megnyugtató módon történő rendezéséhez Biztosító Társaság bekérhet illetve beszerezhet a szolgáltatási igény elbírálásához szükséges további iratokat illetve nyilatkozatokat is.

IV. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

Biztosító Társaság 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 indokolással ellátott választ küld a kárigény jóváhagyásáról, részbeni vagy teljes elutasításáról.

Amennyiben a jogalap fennáll és az összegszerűség megállapítható, Biztosító az utólagos kártérítést a kárrendezéshez nélkülözhetetlen - fentebb felsorolt - dokumentumok hiánytalan beérkezését követő **30 napon** belül nyújtja.

V. A KÁRKIFIZETÉS ÉS SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI

Biztosító Társaság a biztosítási időszak alatt bekövetkező biztosítási események kapcsán az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

a) a Különös Feltételekben meghatározott összegig, megtéríti Biztosított Indokolt költségeit, és/vagy

b) különféle szolgáltatás(ok) megszervezésén keresztül azonnali segítséget nyújt, és/vagy

c) a Kedvezményezett részére a Különös Feltételekben meghatározott összeg megfizetésére vállal kötelezettséget.

Biztosító Társaság minden biztosítási eseménykor lehetőség szerint közvetlenül a szolgáltatókkal rendezi az elfogadott biztosítási szolgáltatás számlával igazolt költségeit.

Amennyiben erre nincs lehetőség, a Biztosító utólag, a számlák bemutatása ellenében, a biztosítási esemény bekövetkezte napján érvényes MNB deviza árfolyamon számolva, a Kedvezményezett által megadott bankszámla számra történő banki átutalással forintban térít a Kedvezményezett részére.

Ugyanígy a Kedvezményezett által megadott bankszámla számra történő banki átutalással forintban térít a Kedvezményezett részére a Biztosító Társaság, amennyiben a Különös Feltételekben meghatározott összeg megfizetésére vállalt kötelezettséget.