

# Kárrendezési tájékoztató

## Telenor Magyarország készülékbiztosítás

*Hatályos 2021. június 26-tól*

CHUBB®

### 1. A tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató Telenor Magyarország Zrt Készülékbiztosítási programja keretében kötött biztosítási szerződések alapján bejelentett szolgáltatási igények rendezésére vonatkozik. A szolgáltatási igények rendezése a jelen tájékoztatóban foglaltak és a vonatkozó készülékbiztosítási Általános Szerződési Feltételek, valamint a hatályos jogszabályi előírások alapján történik.

### 2. A tájékoztató közzététele

A Biztosító a tájékoztatót a honlapján teszi közzé. (<https://www.chubb.com/hu-hu/>)

### 3. Hogyan jelentheti be nekünk, ha kár érte a készülékét?

a. A kár felfedezésétől – illetve külföldi tartózkodás esetén a hazaérkezéstől – számított **48 órán belül** jelentse be a kárt az **Adminisztrátornál** (Marsh Kft) az alábbi telefonszámon:

**Tel.: +36 80 620 400**

A telefonszám **hétköznap 9.00-17.00 óráig** elérhető.

b. **Lopás és Rongálás esetén ezen felül:**

i. A felfedezéstől számított **48 órán belül** tegyen **feljelentést a rendőrségen** (külföldi tartózkodás esetén a tartózkodási hely szerint illetékes rendőrségen). A feljelentésről **jegyzőkönyvet** kell kérni. A rendőrségi jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a Lopással, illetve Rongálással érintett Készülék **IMEI-számát**.

ii. Az ellopott Készüléket köteles a visszaélések elkerülése érdekében letiltatni – ebben az esetben a Szolgáltató tiltólistára teszi a Készülék IMEI számát a további használat és a biztosítási csalás megakadályozása céljából.

c. Ha bármilyen elháríthatatlan körülmény miatt nem tud a 48 órán belüli feljelentési vagy bejelentési kötelezettségének eleget tenni, **az akadály elhárulását**

**követő 48 órán belül** köteles ezt megtenni. A Biztosított a kárbejelentést minden esetben **legkésőbb 30 naptári napon** belül köteles megtenni az Adminisztrátornál azt követően, hogy a Biztosítási Esemény bekövetkeztéről tudomást szerzett.

- d. Kárigényt csak a **Biztosított jelenthet be** vagy az, akit a Biztosított erre írásban **vagy** a telefonos kárbejelentés során szóban **meghatalmazott**.

## 4. A szolgáltatás lehetséges formái

### *A Biztosító szolgáltatása*

- a. Ha a Biztosítottnak káreseménye keletkezik a Biztosítási Időszak alatt, a Biztosító a biztosítási szerződéses feltételek szerint **megtéríti a Biztosított helyett** a biztosított Készülék
- elvégzett **javításának Önrésszel csökkentett költségét**, vagy
  - a Biztosító Szervizpartnerénél a kárrendezés időpontjában rendelkezésre álló készülékek függvényében azonos vagy hasonló műszaki paraméterekkel rendelkező **új, felújított vagy egyéb hibátlan Cserekészülékre történő cseréjének Önrésszel csökkentett költségét**.
- b. **Javítás:** Ha a Készülék javítható, és a javítás – a Készülék cseréjéhez képest – gazdaságosan elvégezhető, a Biztosító kizárólag a **javítás Önrésszel csökkentett költségeit** téríti. Ilyen esetben a Biztosított a Készülék cseréjének megtérítésére nem tarthat igényt. A Készülék javítását a **Biztosító Szervizpartnere végzi el**.
- c. **Csere:** Ha a sérült Készülék nem javítható vagy a javítás nem gazdaságos, illetve, ha a Készüléket ellopták, a Biztosító megtéríti a hibás vagy ellopott Készülék – a Biztosító saját döntése alapján – **új, felújított vagy egyéb hibátlan Cserekészülékre történő cseréjének Önrésszel csökkentett költségét**. Ezekben az esetekben a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége kizárólag a Készülék cseréjének a megtérítésére korlátozódik. A Készülék cseréjét **a Biztosító Szervizpartnere végzi el**. A Biztosító elsősorban **típusazonos Készülékre** történő csere Önrésszel csökkentett költségét téríti meg. Amennyiben ilyen készülék nem áll rendelkezésre a sérült Készülékhez **hasonló műszaki paraméterekkel** rendelkező Cserekészüléket adunk.
- d. A szolgáltatás **készpénzre nem váltható be**, és a Biztosított semmilyen közvetlen pénzbeli kártérítésre nem jogosult.
- e. **Kölcsönkészülék:** Ha mobiltelefon károsodott és a Biztosított erre igényt tart, a Biztosító Szervizpartnere Véletlenszerű Károsodással, Rongálással, Belső Meghibásodással, illetve Párásodással járó károknál a kárrendezés idejére díjmentesen Kölcsönkészüléket biztosít az ügyfél számára. A Kölcsönkészülékkel kizárólag a Telenor telefonos és internetes szolgáltatásai használhatóak.

### *Önrész fizetési kötelezettség*

- f. Amennyiben a Biztosító a fentiek alapján megtéríti a javítási vagy készülékcsere szolgáltatás ellenértékét, a Biztosított köteles a szolgáltatás igénybevételekor **Önrészt** fizetni, amelynek összegét a Csatlakozási Nyilatkozat tartalmazza. Amikor a biztosítási szolgáltatás összege eléri vagy meghaladja az Önrész összegét, a Biztosított meg kell, fizesse az Önrész teljes összegét. Amennyiben a javítási vagy készülékcsere szolgáltatás összege nem éri el az Önrész összegét, a Biztosított a szolgáltatás tényleges összegét köteles megfizetni.

## 5. A szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők

### *Teljesítési határidő és kárigény elévülése*

- a. A Készülék javítását vagy cseréjét a Biztosító Szervizpartnere a hiba típusától, illetve az alkatrész vagy Cserekészülék elérhetőségétől függően a **lehető leghamarabb**, de a kárbejelentést, illetve a kárelbíráláshoz bekért összes dokumentum Biztosított általi benyújtását követően **legfeljebb 20 munkanapon belül teljesíti**. A futárnak történő átadás, vagy a futártól való szabályos átvétel Biztosított miatti késedelme, valamint a kárrendezés során a Biztosított miatt felmerülő bármilyen akadály (különösen a Biztosított

elérhetetlensége, bármilyen egyeztetés során tanúsított késedelme, valamint az IMEI szám nem dokumentált változása, a kárbejelentés és a Készülék állapota közötti eltérés és a használatot blokkoló zárolás ki nem kapcsolása) miatti késedelem nem számít bele a 20 munkanapos kárrendezési határidőbe.

- b. A jelen Szerződésből eredő kárigények az esedékességtől számított **5 év alatt évülnek el.**

### ***Káresemény elbírálása és a szükséges dokumentumok***

- c. A telefonos kárfelvétel során a kárigény jogosságát az Adminisztrátor **a biztosított bejelentése és a benyújtott dokumentumok** alapján állapítja meg.
- d. A káresemény részletes körülményeit az Adminisztrátor a kárbejelentő hívás alapján rögzíti, amely során törekszik a káresemény releváns körülményeinek részletes, pontos, egyértelmű megismerésére. A kár okának pontos ismerete nélkül a kárigényt nem lehet elbírálni. **Amennyiben a kárbejelentés hiányos, ellentmondásos vagy érdemi elbírálásra alkalmatlan és emiatt lényeges körülmények nem megállapíthatóak vagy kideríthetetlené válnak, a Biztosító a kárigényt elutasítja.**
- e. **Káreseménytől függően szükséges dokumentumok:** A kárigény végleges elbírálásához szükség van az Adminisztrátor által bekért egyéb dokumentumok, különösen a **rendőrségi jegyzőkönyv** vagy a Biztosított által kitöltendő további **kárbejelentő lap** hiánytalan benyújtására. Véletlenszerű Károsodás, Belső Meghibásodás, Párásodás és Rongálás esetén a kárigény végleges elbírálásához szükséges továbbá a Készüléknek a **Biztosító Szervizpartnerre általi vizsgálata is**, amelynek során a Biztosító Szervizpartnerre ellenőrzi a kárbejelentésben adott információkat. **Amennyiben a Készülék szervizelés során tapasztalt állapota és a bejelentett meghibásodás vagy állapot nem feleltethető meg egymásnak, vagy a bejelentett meghibásodás nem található, vagy nem a biztosított Készülék érkezik be a Szervizpartnerhez, a Kárigényt a Biztosító elutasítja.**

### ***Javítás és csere elvégzése és futárszolgáltatás***

- f. Az Adminisztrátor által elvégzett kárelbírálás után, amennyiben az elbírálás pozitív eredménnyel zárul, a Készüléket a **Biztosító Szervizpartnerre javítja meg, illetve cseréli.** A sérült, meghibásodott Készülékeket a Biztosító Szervizpartnerre által megbízott **futár** veszi át a Biztosítottól, majd a megjavított Készüléket, illetve Cserekészüléket vissza is szállítja a Biztosítottnak. **A sérült, meghibásodott Készülék futárnak történő átadása, illetve lopás esetén a pozitív kárelbírálás Biztosított általi elfogadása a Biztosító Szervizpartnerre javító-, illetve csereszolgáltatása megrendelésének, valamint a Biztosító Szervizpartnerre vonatkozó javító-, illetve csereszolgáltatási feltételei elfogadásának minősül.**
- g. **A futárszolgálat Magyarország bármely településén igénybe vehető:** a Biztosítottnak ehhez meg kell adnia azt a pontos címet, ahová a futárt kéri, és a napot, amikor a futárt fogadni tudja. A Biztosító egy adott káreseményhez kapcsolódó kárrendezés során a károsodott Készülék egyszeri elszállításának és a megjavított Készülék vagy a Cserekészülék egyszeri visszaszállításának költségét téríti.
- h. A futárszolgálat által kiszállított javított vagy cserélt készülék átvételekor szükséges az Önrész összegét a futárnak átadnia készpénzben.

### ***Tárolt adatok és számla***

- i. A vizsgálat és a javítás során a Készüléken tárolt adatok megsérülhetnek, elveszhetnek, a lecserélt Készüléken lévő adatokat pedig a Biztosító megbízottja – az ügyfelek adatainak védelme érdekében – törli. **A Biztosító nem vállal felelősséget a biztosított Készüléken lévő semmilyen adat megsérüléséért, elveszéséért vagy megsemmisüléséért,** továbbá az ezekből fakadó közvetlen, közvetett vagy következményi károkért. A Készüléken tárolt bármilyen adat mentéséről a Biztosítottnak kell gondoskodni a Készülék kárrendezés céljából történő leadását megelőzően.
- j. A kárrendezési szolgáltatásról a Biztosító Szervizpartnerre állít ki a Biztosított nevére szóló számlát, amelyben külön szerepel a Biztosító által a Biztosító Szervizpartnerének megfizetendő összeg és a Biztosított által megfizetendő Önrész.