

Chubb European Group SE  
Magyarországi Fióktelepe  
1054 Budapest  
Szabadság tér 7.

T +36 (1) 487.4087  
F +36 (1) 487.4081  
E [ugyfelszolgalat@chubb.com](mailto:ugyfelszolgalat@chubb.com)

# Kárrendezési Tájékoztató LOT Utasbiztosítás és/vagy Útlemondási biztosítás

*Hatályos 2021. június 26-tól*

**CHUBB®**

## A Tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató a LOT repülőjegyek mellé a LOT honlapján megvásárolható Chubb Utasbiztosítási és/vagy Útlemondás biztosítási szerződésekre bejelentett szolgáltatási igények rendezésére vonatkozik. A szolgáltatási igények rendezése a jelen tájékoztatóban foglaltak és a vonatkozó biztosítási szerződés rendelkezései mellett, minden esetben a hatályos jogszabályi előírások alapján történik.

## A Tájékoztató közzététele

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

## Igénybejelentés módja, a bejelentés határideje, a szolgáltatás teljesítésének szabályai

A.) Ha külföldön van és betegség vagy baleset miatt sürgős orvosi segítségre van szüksége, vagy a Magyarországra való hazaszállítással, vagy hazautazással kapcsolatban kér segítséget, haladéktalanul hívja a **Chubb Asszisztencia** szolgálatát az alábbi számon. Ha Ön nem tud telefonálni, akkor az Ön képviselőjében eljáró személynek (pl. házastárs, szülő stb.) kell bejelentenie az esetet Ön helyett:

**Tel: +361 777 9659** (éjjel nappal hívható)

B.) Bármilyen egyéb, sürgős orvosi ellátást vagy hazaszállítást nem igénylő káresemény esetén (Útlemondás, Poggyászkár, Járatkésés/ Utazástól való elállás, Lekésett járat, Felelősségbiztosítás, Jogi költségek) kérjük a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a kárigényre okot adó körülménytől való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül vegye fel a kapcsolatot az alábbi elérhetőségek valamelyikén kárrendező partnerünkkel:

**Tel: +36 1 777 9658** (elérhető munkanapokon 9.00-16.30-ig)

**E-Mail: [lot@broadspire.eu](mailto:lot@broadspire.eu)**

A Chubb European Group SE a francia biztosítási törvénykönyv hatálya alá tartozó biztosítótársaság, amelynek székhelye La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Franciaország, és amelyet a nanterre-i Kereskedelmi Bíróság a 450 327 374 szám alatt vett nyilvántartásba. Chubb European Group SE a jegyzett tőkéjének (896.176.662 EUR) teljes összegét befizette. Chubb European Group SE Magyarországon területén biztosítási tevékenységét a Chubb European Group SE Magyarországi Fióktelepén (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7., nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, cégjegyzékszám: Cg. 01-17-000467) keresztül fejti ki. A helyi hatósági felügyeletet a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) látja el.

Elveszett, vagy ellopott személyes vagy üzleti vagyontárgy, poggyász, pénz, útlevel vagy jogosítvány esetén Önnek mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy a kár felfedezésétől számított 24 órán belül rendőrségi bejelentést tegyen az esemény helye szerinti országban és az erről szóló rendőrségi jegyzőkönyvet a Biztosítónak is el kell küldenie.

Ha személyes vagy üzleti vagyontárgyát, poggyászát, pénzét, útlevelét vagy jogosítványát szállodában vesztette el, vagy ott lopták el Öntől, kérjük értesítse a szálloda vezetőségét az esetről.

Ha légitársaság vagy más személyszállító társaság általi őrizet során elveszett vagy ellopott vagy károsodott a személyes vagy üzleti vagyontárgya vagy poggyásza, akkor a kár felfedezésétől számított 24 órán belül köteles erről a légitársaságot vagy személyszállító társaságot értesíteni, és a Biztosító részére elküldeni az általuk kiállított jegyzőkönyvet.

**Útlemondás esetén a LOT-tól szükséges beszereznie egy igazolást mely igazolja, hogy Ön és/vagy utastársai nem vették igénybe az adott járatot, nem utaztak el. Ezen felül kérjük, hogy ez az igazolás tartalmazza azt is, hogy történt-e jóváírás a LOT részéről részben vagy egészben, ha igen, akkor pontosan milyen összegben.**

A biztosítási szerződésből eredő igények az esedékességüktől számított 2 év elteltével elévülnek.

### **Kárrendezéshez szükséges dokumentumok**

A kárbejelentést követően a Biztosító kárrendező partnerének az alábbi dokumentumokat kell beküldeni e-mailben a [lot@broadspire.eu](mailto:lot@broadspire.eu) e-mail címre:

- Kitöltött és aláírt Kárbejelentő lap (kárrendező partnerünk küldi e-mailben a nyomtatványt)
- Az Utazással kapcsolatos összes dokumentum:  
repülő, busz, vonat vagy hajójegy, beszállókártyák, poggyász-feladóvevény, szállásfoglalás visszaigazolása, tankolási számlák, autópálya-matricák, útlevel és vízummásolat;
- A kártérítési összegre jogosult személy azonosságának megállapításához szükséges dokumentumok (személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, útlevel, jogosítvány)

Ezekon felül az egyes Biztosítási események esetén az alábbi dokumentumokat kell benyújtani:

#### **Útlemondás**

- Szakorvosi igazolás a betegségről, vagy halálról;
- Halotti anyakönyvi kivonat;
- A Biztosító kérése esetén a háziorvosi dokumentáció a kiutazás előtt meglévő Betegségekről, Balesetről, kórtörténetéről;
- Balesetet követően az illetékes hatóság által felvett jegyzőkönyv vagy más, hitelt érdemlő igazolás a Baleset és a sérülés megtörténtéről, körülményeiről;
- Rendőrségi jegyzőkönyv, ha készült;
- Kórházi zárójelentés (ha volt);
- Bírósági idézés;
- Munkáltató általi felmondólevelét;
- Igazolás a regisztrált munkanélküliségről;
- Tűzoltósági jegyzőkönyv;
- Igazolás az árvízről;
- A légitársaság által kiállított igazolás az általa megtérített vagy meg nem térített repülőjegy költségről;
- A légitársaság által kiállított igazolás a módosítás miatti többletköltségekről;
- A légitársaság hivatalos igazolása arról, hogy a Biztosított nem vett részt az Utazáson;

#### **Orvosi ellátás költségei és hazaszállítás**

- Az ellátás sürgősségét igazoló orvosi dokumentáció;
- A Biztosított nevére szóló eredeti számlák a külföldi orvosi ellátásról, gyógyszerköltségekről;
- A Biztosított által kifizetett orvosi költségek megtérítéséhez eredeti orvosi vagy gyógyszer számla, bankszámlakivonat vagy pénzváltást igazoló bizonylat;
- A vizsgálatot, vagy orvosi ellátást végző orvos adatai;
- A Biztosító kérése esetén a háziorvosi dokumentáció a kiutazás előtt meglévő Betegségekről, Balesetről, kórtörténetéről;
- Balesetet követően az illetékes hatóság által felvett jegyzőkönyv vagy más, hitelt érdemlő igazolás a Baleset és a sérülés megtörténtéről, körülményeiről;
- Rendőrségi jegyzőkönyv, ha ilyen készült;
- Külföldi Kórházi zárójelentés (ha volt), Kezelési lap, Kórtörténet

- Utazási jegyek, annak költségeit igazoló számlák;
- Új repülőjegy számlája, vagy a meglévő jegy módosításának számlája;
- Mentő számla;
- Taxi számla;
- Szállodai számlák;
- Hamvasztási/ Temetési költségekről szóló számlák annak kifizetését igazoló bizonylat

### **Járat késés /Az utazástól való elállás**

- A késés körülményeinek leírása;
- A szállító légitársaság igazolása a késés tényéről;
- Járatszám, ország, város megnevezése, ahol a késés történt;
- Az eredeti Utazás és új indulás igazolása az eredeti jeggyel, foglalással és az új beszállókártyával;
- A légijárat késésével kapcsolatos vásárlásokat/költségeket igazoló, - lehetőség szerint névre szóló - számlák, amelyekből egyértelműen azonosítható a vásárolt dolog vagy szolgáltatás jellege, az igénybevétel helye és időpontja, az igénybevevő személye, valamint a számla értéke és pénzneme

### **Járat lekésése**

- Az illetékes hatóság által kiállított részletes helyszíni jegyzőkönyv és a vizsgálatot lezáró határozat;
- A véralkoholszint megállapítására vonatkozó rendőrségi vagy orvosi irat;
- Amennyiben a Biztosítási eseménnyel kapcsolatban szabálysértésen kívüli egyéb hatósági eljárás indult, az eljárást befejező határozat annak kézhezvételétől számított 2 napon belül, büntető-, vagy szabálysértési eljárás esetén pedig legalább a hatóság által kiadott igazolás az eljárás megindításáról, illetve a hatóság által az ügyben felvett jegyzőkönyv;
- A repülőjegy azonosítására (útirány, időpont, légitársaság) alkalmas dokumentum, valamint a repülőjegy árának megfizetését igazoló bizonylat, és a fuvarozó légitársaság igazolása arra vonatkozóan, hogy az adott repülőjegyet nem vették igénybe;
- Az átíratás vagy új repülőjegyre vonatkozó bizonylat, valamint az igénybevétel igazolása

### **Utazás lerövidítése**

- A súlyos betegséget vagy balesetet igazoló orvosi, szakorvosi dokumentáció
- A halál tényét igazoló orvosi igazolás, Halotti anyakönyvi kivonat
- Közlekedési baleset esetén rendőrségi jegyzőkönyv
- Terhességi komplikáció esetén a sürgős beavatkozás szakorvosi igazolása
- A karanténba helyezés szükségességét igazoló orvosi/hatósági igazolás

### **Személyes Vagyontárgyak és poggyász, Pénz, Üzleti Vagyontárgyak, Poggyászkésés**

- Lopás, rablás vagy rongálás esetén az eredeti rendőrségi jegyzőkönyv, mely tartalmazza az esemény helyét, idejét és leírását, a károsultak nevét, az eltulajdonított, elrabolt vagy megrongált tárgyak részletes felsorolását és értékét;
- Szálloda területén történt lopás, rablás vagy rongálás esetén a rendőrségi jegyzőkönyvön felül a szálloda vagy egyéb szálláshely üzemeltetője által készített jegyzőkönyv;
- A légitársaság vagy más szállító igazolása, jegyzőkönyve az eltűnéssel, rongálással kapcsolatban;
- A légitársaság igazolása a kifizetett kártérítésről;
- Az ellopott vagy sérült tárgyak részletes felsorolása, a beszerzési ár, a beszerzés idejének feltüntetésével valamint a beszerzést igazoló számlák;
- Sérült útipoggyász javításáról szóló számla, vagy amennyiben nem javítható, akkor szakértői jegyzőkönyv annak javíthatatlanságáról
- A légitársaság által a Biztosított nevére kiállított, a Biztosított nevére feladott útipoggyászra vonatkozóan kiadott írásos jegyzőkönyv a Biztosított poggyászának késedelmes kiszolgáltatásáról, a késés időtartamáról;
- Repülőjegy, poggyász-feladóvevény; beszállókártya;
- A külföldön történt vásárlások számlával történt igazolása;
- A poggyász átvételét igazoló dátummal, időponttal és névvel ellátott igazolás

### **Útlevel / jogosítvány elvesztése, sérülése, ellopása - ideiglenes pótlásának költségei**

- Úti okmányok elvesztése, vagy sérülése esetén azok újraelőállításáról szóló számla, igazolás, egyéb ezzel kapcsolatban felmerült Szállás vagy útiköltségekről szóló igazolás;
- Minden esetben (elvesztés, lopás, rablás, rongálás esetén) rendőrségi és/vagy egyéb hatósági jegyzőkönyv

## Balesetbiztosítás

- Külföldön (lehetőleg a Baleset helyszínén) felvett hivatalos jegyzőkönyv vagy igazolás a Baleset és a sérülés megtörténtéről, körülményeiről;
- A külföldi orvosi diagnózis, dokumentáció;
- A Baleseti rokkantságot igazoló orvosi dokumentumok;
- A hatósági eljárásról szóló jogerős határozat, ha a Balesettel kapcsolatban hatósági eljárás indult;
- Halottvizsgálati bizonyítvány;
- Boncolási jegyzőkönyv;
- A halál okát igazoló orvosi vagy hatósági bizonyítvány;
- Öröklési bizonyítvány, jogerős hagyatékátadó végzés;

## Személyes felelősségbiztosítás esetén

- A károsult személy neve, címe;
- A Biztosítási esemény rövid leírása, bekövetkezésének helye, időpontja;
- Dologi kárnál a kár mértéke, javítási számla, javíthatatlanság esetén szakszervizi vélemény és újra beszerzési számla;
- Személyi sérülésnél a károsult Testi Sérülésére vonatkozó részletes orvosi dokumentáció, a károsult személy gyógyászati, temetési költségeit igazoló számlák;
- A Biztosított felelősségének elismerésére vagy elutasítására vonatkozó nyilatkozata;
- Ügyvédi meghatalmazás;
- Ügyvédi költségekről szóló számla/bizonylat;
- Amennyiben hatósági eljárás indult, a hatósági eljárás száma, a hozott határozat illetve az illetékes hatóság neve, címe;
- Rendőrségi jegyzőkönyv (ha készült);
- A Biztosított ellen indított büntető- vagy szabálysértési eljárás teljes dokumentációja

## Jogi költségek

- A Károkozó ellen indított büntető- vagy szabálysértési eljárás dokumentációja;
- Ügyvédi meghatalmazás;
- Rendőrségi jegyzőkönyv;
- Egyéb hivatalos hatósági jelentés;
- Felmerült jogi költségekről szóló számla vagy bizonylat

A Biztosító fenntartja a jogot arra, hogy amennyiben nem kerül megküldésre valamely dokumentum vagy a beküldött dokumentumok ellentmondásosak vagy további tisztázandó kérdéseket vetnek fel, úgy a fentiekben nem szereplő, egyéb dokumentumot, információt, más bizonyító eszközt kérjen be, illetve ezek hiánya esetén a kárkifizetést korlátozza vagy elutasítsa.

## A kárkifizetés és szolgáltatás lehetséges formái

A Chubb Asszisztencia az orvosi és vagy szállítási szervezési szolgáltatásokat a bejelentést követően azonnal megkezdi.

A Biztosító az orvosi vagy kórházi költségeket közvetlenül az orvosnak, vagy az egészségügyi intézménynek fizeti meg asszisztencia partnerén keresztül, feltéve hogy azok a számlát közvetlenül a Biztosítónak nyújtják be.

A Biztosító a kárrendezéshez szükséges dokumentumok közül a legutolsóként beérkezett dokumentum kézhezvételét követő **15 munkanapon** belül teljesíti a biztosítási szolgáltatást banki átutalással, vagy postai úton.

Felhívjuk figyelmét, hogy az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltatási táblázatában jelölteknek megfelelően bizonyos fedezetek esetén önrész fizetési kötelezettsége van, mely levonásra kerül a kárkifizetési összegből.

A Biztosító a kárösszeget magyar forintban állapítja meg. Amennyiben Ön nem rendelkezik forint alapú bankszámlával, akkor más pénznemben vezetett számlára is lehetőségünk van elutalni a kárösszeget.