

Kárrendezési tájékoztató

Vodafone Magyarország készülékbiztosítás

Hatályos 2021. június 26-tól

CHUBB®

1. A tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató Vodafone 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 (1) 477-4127

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 miatti 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**.
- e. Véletlenszerű Károsodás és Rongálás esetén **48 órán belül adja le a sérült Készüléket** egy **Vodafone üzletben**.

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
 - i. elvégzett **javításának Önrésszel csökkentett költségét**, vagy
 - ii. a Vodafone-nál 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 **Vodafone 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 Vodafone 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 **kézpénzre nem váltható be**, és a Biztosított semmilyen közvetlen pénzbeli kártérítésre nem jogosult.

Önrész fizetési kötelezettség

- e. 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 Vodafone 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 15 munkanapon belül teljesíti**. 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 15 munkanapos kárrendezési határidőbe.

- b. A jelen Szerződésből eredő kárigények az esedékességtől számított **1 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 **Vodafone általi vizsgálata is**, amelynek során a Vodafone 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 Vodafone-hoz, a Kárigényt a Biztosító elutasítja.**

Javítás és csere elvégzése

- f. Az Adminisztrátor által elvégzett kárelbírálás után, amennyiben az elbírálás pozitív eredménnyel zárul, a Készüléket a **Vodafone javítja meg, illetve cseréli.** A javítás illetve a csere a Vodafone üzleteiben történik meg.

Tárolt adatok és számla

- g. A vizsgálat és a javítás során a Készüléken tárolt adatok megsérülhetnek, elveszhetnek, a lecserélt Készüléken lévő adatokat pedig a Vodafone 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.
- h. A kárrendezési szolgáltatásról a Vodafone állít ki a Biztosított nevére szóló számlát, amelyben külön szerepel a Biztosító által a Vodafone-nak megfizetendő összeg és a Biztosított által megfizetendő Önrész.