

Kárrendezési tájékoztató iSTYLE Hungary készülékbiztosítás

Hatályos 2022. május 2-től



1. A tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató iSTYLE Hungary Kft. 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 4129

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

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

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 és/vagy sorozatszámát**.

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

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 Magyarország 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. 55.) látja el.

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
- i. elvégzett **javításának Önrésszel csökkentett költségét**, vagy
 - ii. a iSTYLE-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 az **iSTYLE 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 **az iSTYLE 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.

Önrész fizetési kötelezettség

- e. Amennyiben a Biztosító a fentiek alapján megtéríti a javítási vagy készülékcseres 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 készülékcseres szolgáltatás összege nem éri el az Önrész összegét, a Biztosított a szolgáltatás tényleges összegét köteles megfizetni, az így nyújtott szolgáltatás nem számít bele a Biztosítási időszak alatt maximálisan téríthető 2 vagy 4 káreseménybe.

5. A szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők

Teljesítési határidő és kárigény elévülése

- a. A Készülék javítását vagy cseréjét az iSTYLE 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 30 naptári napon belül teljesíti**. Az átadás vagy átvétel Biztosított miatti késedelme, a Biztosított által igénybevett esetleges futárszolgáltatás ideje, valamint a kárrendezés során a Biztosított miatt felmerülő bármilyen akadály (különösen a Biztosított

elérhetetlensége, bármilyen egyeztetés során tanúsított késedelme, valamint az IMEI és/vagy sorozatszám 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 30 naptári napos 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, Párosodás és Rongálás esetén a kárigény végleges elbírálásához szükséges továbbá a Készüléknek az **iSTYLE általi vizsgálata is**, amelynek során az iSTYLE 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 az iSTYLE-hoz, a Kárigényt a Biztosító elutasítja.**

Használatot blokkoló zárolás kikapcsolása

- f. Amennyiben a károsodott vagy ellopott Készüléken a használatot blokkoló zárolást állítottak be (pl. iPhone-oknál a „Find-my-iPhone” applikáció segítségével), azt vagy magán a Készüléken (ha lehetséges) vagy az interneten keresztül ki kell kapcsolni Lopás esetén a kárigény Biztosító általi elfogadását követően, egyéb Biztosítási Esemény esetén a Készülék a Szolgáltató üzletében történő leadását vagy a futárnak való átadását megelőzően. Erre az Adminisztrátor is figyelmezteti a Biztosítottat a kárbejelentéskor, továbbá abban az esetben, ha a kárrendezési folyamat során a Szolgáltató az e pontban írtak ellenére mégis a zárolás kikapcsolásának hiányát tapasztalja. **A ki nem oldott zárolás miatt a Szolgáltató felfüggesztheti a kárrendezést; az emiatti esetleges várakozási idő nem számít bele a 30 naptári napos kárrendezési időbe. Amennyiben a Biztosított nem gondoskodik a zárolás feloldásáról a kárigény elfogadását, illetve a Készülék Szolgáltató általi átvételét követő legfeljebb 14 napon belül, a Biztosító jogosult a Készülék javításával összefüggésben emiatt felmerülő többletköltségeket a Biztosítottra hárítani, mely esetben a megjavított Készülék átadásakor, az Önrésszel együtt, a Biztosított az áthárított javítási többletköltséget is megfizetni tartozik.**

Javítás és csere elvégzése és futárszolgáltatás

- g. Az Adminisztrátor által elvégzett kárelbírálás után, amennyiben az elbírálás pozitív eredménnyel zárul, a Készüléket az **iSTYLE javítja meg, illetve cseréli**. A sérült, meghibásodott Készülékeket **valamely iSTYLE üzletben lehet személyesen leadni**. Ezen kívül a **Biztosított igénybe veheti a Szolgáltató szerződött futárpartnerét a sérült Készülék iSTYLE-ba való beküldéséhez, illetve a javított Készülék visszaküldéséhez**. A futárral történő szállítás költségeit a Biztosítottnak kell megtérítenie és a futárral történő szállítás során bekövetkezett károsodás kockázatát is a Biztosítottnak kell viselnie. A sérült, meghibásodott Készülék üzletben vagy futárnak történő átadása, illetve lopás esetén a pozitív kárelbírálás Biztosított általi elfogadása az iSTYLE javító-, illetve csereszolgáltatása megrendelésének, valamint az iSTYLE vonatkozó javító-, illetve csereszolgáltatási feltételei elfogadásának minősül.
- h. A futárszolgálat Magyarország bármely településén **igénybe vehető**: a Biztosítottnak ehhez meg kell adnia a kapcsolattartó nevét, pontos címet, ahová a futárt kéri és a biztosított Készülék sorozatszámát.
- i. Az iSTYLE üzletben történő személyes kárrendezés esetén a javított vagy cserélt Készülék

átvételekor szükséges az Önrész összegét megfizetni készpénzben vagy bankkártyás fizetéssel. Futáros kárrendezés esetén a futárszolgálat által kiszállított javított vagy cserélt Készülék átvételekor szükséges az Önrész összegét a futárnak átadnia készpénzben.

Tárolt adatok és számla

- j. 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, elvesztéséért 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.
- k. A kárrendezési szolgáltatásról a Biztosító Szervizpartnere állít ki a Biztosított nevére szóló számlát, amelyben a Biztosított által megfizetendő Önrész szerepel.