

# KÁRBEJELENTÉS TÁJÉKOZTATÓ

## Kiterjesztett garancia biztosítás

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A. § (1) bekezdés alapján a biztosítónak a nem-élet ágban sorolt termékeire vonatkozóan kárrendezési tájékoztatót kell készítenie és azt a honlapján folyamatosan elérhetővé tennie.

A jelen kárrendezési tájékoztató a Telekom garancia biztosítás Kiterjesztett garancia készülékbiztosítás termékre vonatkozó információkat tartalmazza:

### SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Műszaki jellegű meghibásodás esetén kérjük ellenőrizze, hogy érvényes-e a gyári garancia/jótállás a termékre.

- Amennyiben a gyári garancia/jótállás még érvényes, keresse fel a gyártó által ajánlott márkaszervizt!
- Amennyiben a gyári garancia/jótállás már nem érvényes, illetve baleseti meghibásodás, tűz-és elemi, valamint lopáskár esetén kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Marsh Kft-vel.

### Hogyan tudja bejelenteni kárigényét?

Kárbejelentését az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- **telefonon:** a +36-80/200-170 telefonszámon, mely bel-földről ingyenesen, minden nap 9.00-17.00 óra között hívható.

Kárbejelentést a Biztosított, vagy a Biztosított által erre írásban, vagy a telefonos kárbejelentés során szóban meghatalmazott személy tehet.

A kárrendezési eljárás során a Biztosító megbízásából a Marsh Kft. működik közre, mint Adminisztrátor.

### Mikor kell bejelenteni a kárt?

Amennyiben Lopáskár történt, akkor a Biztosított a biztosítási esemény felfedezésétől – illetve külföldi tartózkodás esetén a hazaérkezéstől – számított 48 órán belül köteles a kárt jelenteni az Adminisztrátornál, valamint a biztosítási esemény észlelését követő 48 órán belül rendőrségi feljelentést is szükséges tenni (külföldi tartózkodás esetén a tartózkodási hely szerint illetékes rendőrségen).

Baleseti meghibásodás, Tűz-és elemi kár, Garancia meghosszabbítás esetén a felfedezéstől számított 48 órán belül kell a kárbejelentést az Adminisztrátornál megtenni.

### Milyen dokumentumok szükségesek a kárbejelentéshez?

- Csatlakozási nyilatkozat és fedezetigazolás
- a biztosított készülék vásárlását igazoló dokumentumot (nyugta, számla)

- lopáskár esetén Rendőrségi jegyzőkönyv
- külföldön bekövetkezett biztosítási esemény esetében külföldi tartózkodás kezdeti időpontjának igazolása

### HOGYAN KERÜL TELJESÍTÉSRE A SZOLGÁLTATÁS?

A lopáskár kivételével a kárbejelentést követően – amennyiben a bejelentés szerint biztosítási esemény történt - a károsodott készülék bevizsgálására kerül sor. Amennyiben az Adminisztrátor értesítette Önt a bevizsgálás elrendeléséről, akkor a készüléket el kell juttatnia a Szerviz partnerhöz, hogy el tudják végezni a bevizsgálást.

### Hogyan történik a Javítóhoz szállítás?

A sérült, meghibásodott készüléket az Adminisztrátorral előzetes egyeztetés szerint szükséges átadnia a Biztosító Szervizpartnerének vagy az általa megbízott futárnak. A megjavított készüléket, illetve a cserekészüléket a Biztosító Szervizpartnere előzetes egyeztetésük szerint személyesen átadja, vagy futárral visszazállíttatja Önnek.

### Kinek kell fizetnie a szállítás költségét?

A Biztosító a Biztosítási eseményhez kapcsolódó kárrendezés során a károsodott Készülék egyszeri elszállításának és a megjavított Készülék vagy a Cserekészülék egyszeri visszaszállításának költségét téríti meg a Szervizpartnerének. Ha az előre egyeztetett helyen és időben Ön, vagy az Ön által meghatalmazott személy nem adja át vagy nem veszi át az Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint a Készüléket, a károsodott Készülék, illetve a megjavított Készülék vagy a Cserekészülék Biztosító Szervizpartneréhez történő eljuttatásának, illetve onnan való visszajuttatásának költségeit Önnek kell állnia.

### Mi történik a bevizsgálást követően?

A bevizsgálás alapján a Biztosító jogosult annak eldöntésére, hogy a biztosított termék kijavítására vagy kicserélésére kerüljön sor. **Ön kizárólag javításra vagy termékcsere-re jogosult.** A szolgáltatás készpénzre nem váltható be, Ön semmilyen közvetlen pénzbeli kifizetésre (pénzösszeg közvetlen követelésére) nem jogosult.

### A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó határidő

A szolgáltatást a kárbejelentést, illetve a kárelbíráláshoz bekért összes szükséges dokumentum benyújtását követően legfeljebb 45 napon belül teljesítjük, feltéve, hogy – Ön legkésőbb a kár elfogadását követő két 2 munkanapon belül, a Biztosító Szervizpartnerével előzetesen egyeztetett időpontban, késedelem nélkül át

tudja adni a Készüléket a futárnak, vagy be tudja vinni a Biztosító Szervízpartneréhez, illetve – a megjavított Készülék/Cserekészülék átvételéről/kiszállításáról való értesítésben szereplő napon át tudja venni a Készüléket (Cserekészüléket).

## A SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI

A bevizsgálást követően az Adminisztrátor visszajelez Önnek a károsodott készülék bevizsgálásának eredményéről legkésőbb az utolsó a kárrendezéshez szükséges dokumentum, illetve a készülék beérkezését követő 15 napon belül.

- Amennyiben javítható, akkor tájékoztatják Önt a **javítás** várható időtartamáról.
- Abban az esetben, ha a meghibásodás mértéke indokolja, illetve lopáskár esetén a Biztosító **cserét** rendel el. Csere esetén a Szervízpartnerünk elsősorban típusazonos készüléket biztosít Önnek, amennyiben ez nem áll rendelkezésre, akkor a sérült Készülékhez hasonló műszaki paraméterekkel rendelkező új vagy

felújított hibátlan Cserekészüléket ajánl fel Önnek. A biztosított Készülékhez hasonló műszaki paraméterekkel rendelkező, választható készülékekről az Adminisztrátor tájékoztatja Önt. Csere elrendelése esetén a károsodott készülék a Biztosító tulajdonát képezi, annak az Ön részére történő visszajuttatásáról ezért nem intézkedünk.

A jogszabályi előírásokra tekintettel a biztosító a nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül visszajelez Önnek, mint a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek és:

- a) kellően megindokolt javaslatot tesz a szolgáltatására azokban az esetekben, amelyekben a szolgáltatási kötelezettségének fennállását és a szolgáltatásának mértékét jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összecszerűen megállapította, vagy
- b) indokolással ellátott választ ad a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre azokban az esetekben, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összecszerűen nem állapította meg.