

Tájékoztató

az Auchan Garancia biztosítási szerződések alapján bejelentett szolgáltatási igények rendezésének menetéről

Tartalom

1.	A tájékoztató hatálya	1
2.	A tájékoztató közzététele	1
3.	A szolgáltatási igények bejelentése, elbírálása	1
3.1.	Az igény bejelentése, a bejelentés határideje.....	1
3.2.	A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok benyújtása, bemutatása.....	1
3.3.	A biztosított termék átadása a szerviznek.....	1
3.4.	A szolgáltatási igény elbírálása	2
3.5.	A biztosító szolgáltatásának lehetséges formái	3
3.6.	A szolgáltatás teljesítésének határideje	4
3.7.	Egyéb szabályok	4

1. A tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató (továbbiakban: tájékoztató) az Auchan áruházaiiban kötött Garancia biztosítási szerződésekre bejelentett szolgáltatási igények rendezésére vonatkozik. A tájékoztató a kárrendezési eljárás általános alapelveit tartalmazza, nem érinti az egyes szerződésekre irányadó, a szabályzati feltételekben rögzített specifikus szabályokat. A szolgáltatási igények rendezése a tájékoztatóban foglaltak és a vonatkozó biztosítási szerződés rendelkezései mellett, minden esetben a hatályos jogszabályi előírások alapján történik.

A tájékoztató 2023. augusztus 1. napjától visszavonásig érvényes.

2. A tájékoztató közzététele

A biztosító a tájékoztatót a honlapján teszi közzé.

3. A szolgáltatási igények bejelentése, elbírálása

A kárrendezést az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. által megbízott assistance szolgáltató a **Marsh Kockázatkezelési, Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft.** (székhely: 1082 Budapest, Futó utca 47-53., cégjegyzékszám: 01-09-264683) végzi.

3.1. Az igény bejelentése, a bejelentés határideje

A biztosított köteles a biztosítási eseményt az észlelést követő 2 munkanapon belül bejelenteni a Marsh Kft.-nek munkanapokon 9 és 17 óra között az alábbi telefonszámon:

(+36-1) 477-4125

Ha a biztosítottat a biztosítási esemény bejelentésében vis maior vagy egyéb, a biztosított érdekkörén kívül eső ok akadályozza, akkor legkésőbb az akadály megszűnését követő 1 hónapon belül köteles a biztosítási eseményt bejelenteni.

3.2. A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok benyújtása, bemutatása

A biztosított köteles a kárrendezéshez a biztosítási fedezet meglétét, valamint a biztosítási összeget hitelt érdemlően bizonyító iratokat (Elfogadó Nyilatkozat, a termék vásárlásáról kiállított számla vagy nyugta) a biztosító kérésére ésszerű időn belül rendelkezésre bocsátani.

A biztosított köteles a meghibásodott, illetőleg sérült biztosított termékről készült fényképfelvételt a biztosító kérésére bemutatni.

Lopás, rablás, zseblogás esetén a biztosított a lopást, rablást, zseblogást követően legfeljebb 24 órán belül köteles bejelentést, illetve feljelentést tenni a rendőrségen, mely bejelentésnek tartalmaznia kell részletesen az eltulajdonított vagyontárgyakat, és az eltulajdonítás körülményeit és ennek másolatát a biztosító részére el kell juttatni.

3.3. A biztosított termék átadása a szerviznek

10 kg alatti termékek kiterjesztett garancia vagy baleseti meghibásodás fedezet alá tartozó kárai esetén

A biztosított köteles a biztosítási eseményt a 3.1. pontban feltüntetett telefonszámon bejelenteni, majd az igény előzetes telefonos pozitív elbírálása esetén

- a biztosító értesíti a vele szerződött szervizt, hogy lépjen kapcsolatba a biztosítottal, a biztosított termékét a biztosított saját költségén köteles a szervizbe eljuttatni;
- mobiltelefonok és tabletek kárai esetén a biztosító értesíti a futárt, hogy lépjen kapcsolatba a biztosítottal, a biztosított pedig a tőle elvárható módon köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a futárral előre egyeztetett időpontban elérhető legyen, így segítve azt, hogy a futár a sérült terméket a szervizbe szállíthassa bevizsgálás céljából.

10 kg és a feletti termékek kiterjesztett garancia vagy baleseti meghibásodás fedezet alá tartozó kárai esetén

A biztosított köteles a biztosítási eseményt a 3.1. pontban feltüntetett telefonszámon bejelenteni, majd az igény előzetes telefonos pozitív elbírálása esetén

- a biztosító értesíti a vele szerződött szervizt, hogy lépjen kapcsolatba a biztosítottal, a biztosított pedig a tőle elvárható módon köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a szervizzel előre egyeztetett időpontban elérhető legyen, így segítve azt, hogy a sérült terméket a szerviz megvizsgálhassa.

3.4. A szolgáltatási igény elbírálása

A szerviz által végzett bevizsgálást követően a biztosító döntést hoz arról, hogy a bejelentett igényre teljesíthető-e biztosítási szolgáltatás. Amennyiben igen, úgy javításra vagy cserére kerülhet sor.

10 kg alatti termékek kiterjesztett garancia vagy baleseti meghibásodás fedezet alá tartozó kárai esetén

Ha a döntés értelmében a bejelentett igényre biztosítási szolgáltatás teljesíthető, és a termék gazdaságosan javítható, továbbá a bejelentett igényre a biztosítási szerződés alapján nem alkalmazandó önrészesedés, akkor a szerviz által kijavított biztosított terméket a biztosított a biztosító által jóváhagyott ugyanazon szervizében veheti át, ahol azt leadta.

Ha a javításra önrészesedés alkalmazandó, akkor a kijavított biztosított terméket a biztosító futár útján juttatja vissza a biztosított részére; a szerviz a javítás összegéről a biztosított részére számlát állít ki, amelyen feltünteti, hogy a számlából pénzügyileg csak az önrészesedés összege teljesítendő a biztosított által; a biztosított az önrészesedés összegét a kijavított biztosított termék (és a számla) átvételekor fizeti meg a futár részére.

Ha a termék gazdaságosan nem javítható, a biztosító a csereszervizet postai úton vagy e-mailben elküldi a biztosított címére.

10 kg és a feletti termékek kiterjesztett garancia vagy baleseti meghibásodás fedezet alá tartozó kárai esetén

Ha a döntés értelmében a bejelentett igényre biztosítási szolgáltatás teljesíthető, és a termék gazdaságosan javítható, a szerviz a biztosított terméket vagy a helyszínen megjavítja, vagy javításra elszállítja, majd annak megtörténtét követően kijavítva visszaszállítja a biztosított részére (a kiszállítás, valamint az esetleges el- majd visszaszállítás költségei a biztosító által nyújtott szolgáltatás részét képezik).

Ha a termék gazdaságosan nem javítható, a biztosító a csereszervizet postai úton vagy e-mailben elküldi a biztosított címére.

3.5. A biztosító szolgáltatásának lehetséges formái

Kiterjesztett garancia, valamint baleseti meghibásodás fedezet esetén

Ha a biztosított termék javítása gazdaságos, a biztosító az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- 10 kg alatti termék vagy annak bármely része vonatkozásában viseli a biztosító a biztosított termék biztosítóval szerződött szervizben történő megjavításának költségeit és a bevizsgálási díjat, amennyiben a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik.
- Mobiltelefonok, tabletek vagy azok bármely része vonatkozásában viseli a biztosító a biztosított termék biztosítóval szerződött szervizben történő megjavításának költségeit, a bevizsgálási díjat, valamint a termék kétszeri oda-vissza szállításának költségeit a biztosított termékre vonatkozóan alkalmazandó önrészesedés összegével csökkentve, amennyiben a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik.
- 10 kg-ot elérő illetve azt meghaladó termék vagy annak bármely része vonatkozásában viseli a biztosító a biztosított termék biztosítóval szerződött szervizben történő vagy ilyen szerviz által a helyszínen történő megjavításának költségeit, a bevizsgálási díjat, valamint a javítás céljára szervizbe történő szállítás költségeit, amennyiben a meghibásodás a biztosítási fedezet alá esik.

A biztosított termék javítása során kicserélt, sérült alkatrész a biztosítási szolgáltatás teljesítésével a biztosító tulajdonába kerül.

A biztosító a javítás és bevizsgálás költségeit közvetlenül a szerviznek téríti meg.

Ha a biztosított termék nem javítható, vagy a javítása nem gazdaságos, a biztosító az alábbi szolgáltatást nyújtja:

- Kiterjesztett garancia fedezet esetében a biztosító az Auchan áruházaiiban (ide nem értve a webáruházat) azonos termékkategóriába tartozó termékre beváltható csereszerviz formájában megtéríti a biztosított termék eredeti vételárát a biztosított részére.
- Baleseti meghibásodás fedezet esetében a biztosító az Auchan áruházaiiban (ide nem értve a webáruházat) azonos termékkategóriába tartozó termékre beváltható csereszerviz formájában megtéríti a biztosított termék eredeti vételárát a biztosított részére,
 - mobiltelefonok és tabletek esetében a biztosított termékre alkalmazandó önrészesedés összegével csökkentve,
 - egyéb termékkategóriába tartozó biztosított termék esetében önrészesedés levonása nélkül.

Tekintettel arra, hogy a biztosító a csereszervény értékéből nem vonja le a biztosított termék maradványértékét, ezért a sérült készülék a biztosítási szolgáltatás teljesítésével a biztosító tulajdonába kerül.

A csere esetén a biztosító szolgáltatása nem tartalmazza a csere során felmerült szállítási költségeket.

Lopás, rablás, zseblopás fedezet esetén

A biztosító az Auchan áruházaiiban (ide nem értve a webáruházat) azonos termékkategóriába tartozó termékekre beváltható csereszervény formájában megtéríti mobiltelefon és tablet termékkategóriába tartozó termékek esetében a biztosított termék eredeti vételárát az önrészesedés összegével csökkentve, egyéb termékkategóriába tartozó termék esetében a biztosított termék eredeti vételárát a biztosított részére.

3.6. A szolgáltatás teljesítésének határideje

Baleseti meghibásodás, valamint kiterjesztett garanciabiztosítás károk fedezeti körbe tartozó biztosítási események esetében a biztosító szolgáltatása legkésőbb a sérült készülék szerviz, vagy Auchan áruház általi átvételét követő 60.* napon esedékes.

Mobiltelefonok és tabletek baleseti meghibásodás valamint kiterjesztett garanciabiztosítás kárai esetében a biztosító szolgáltatása legkésőbb a sérült készülék futár részére történő átadástól számított 60.* napon esedékes.

Helyszíni bevizsgálást igénylő káresemények esetén a biztosító szolgáltatása legkésőbb a helyszíni bevizsgálás napjától számított 60.* napon esedékes.

Ha a javításhoz szükséges időtartam meghaladta a 60* napot, a biztosított a nem gazdaságos javítás esetére járó szolgáltatást is választhatja.

Lopás, rablás, zseblopás kockázatok esetén a biztosítási szolgáltatás az elbíráláshoz szükséges összes dokumentum beérkezését követő 15 napon belül esedékes, ha a biztosítási esemény tekintetében a biztosító szolgáltatási kötelezettsége beáll.

3.7. Egyéb szabályok

A biztosító a kárrendezési eljárás során a biztosítási esemény elsőként megjelölt okát, illetve a szolgáltatási igényhez kapcsolódó egyéb körülmény elsőként előadott változatát különös súllyal veszi figyelembe az igény elbírálásakor.

A biztosított köteles lehetővé tenni a biztosító számára a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát. Amennyiben ezek elmulasztása miatt lényeges körülmények kideríthetlenné válnak, a biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított termék állapota a kárfelvételi eljárás megindulásáig – ennek hiányában a bejelentéstől számított 5. napig –, csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig változtatható. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatások következtében a biztosító számára fizetési kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

* 2021. május 12. előtt kötött szerződések esetében a biztosító szolgáltatása a 35. napon esedékes

A szervizelés során az adathordozásra alkalmas eszközön tárolt adatok a szervizelés megkezdését megelőzően, az eszköz szervizelése, vagy a személyes adatok védelme érdekében törlésre kerülnek.

A biztosított részére felróható késedelem nem számít bele a biztosító teljesítési határidejébe.

Amennyiben a károsodott terméken a használatot blokkoló zárolást állítottak be (pl. iPhone készülék esetében a „Find-my-iPhone” applikáció segítségével), azt a biztosított a termék javításra történő átadását megelőzően köteles feloldani. Ennek elmulasztása esetén a zárolás feloldásáig eltelt idő nem számít bele a biztosító teljesítési határidejébe. Amennyiben a biztosított a zárolás feloldásáról a szerviz erre vonatkozó értesítésétől számított 15 napon belül nem gondoskodik, a biztosító javítás nélkül visszaszállíttatja a károsodott terméket a biztosítóhoz. A termék ismételt szervizbe szállításának költségei ez esetben a biztosítottat terhelik.

A javítás megtörténtét, illetve a cseretermék/alkatrészek átadását igazoló dokumentumot a biztosított köteles aláírni.

Amennyiben a biztosított termék cseréje szorul, a kicserélendő terméket a csere időpontjában a benne lévő alkatrészekkel, alkotórészekkel, valamint az eredetileg értékesített termékcsomag tartalmából rendelkezésre álló tartozékaival együtt kell átadni a szerviznek, vagy az Auchan áruháznak.