

## MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### I. A SZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉG ÉS ANNAK MÉRTÉKE

1. A Biztosító a „Megóv-lak” elnevezésű minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítási szerződés alapján – az ügyfél által választható biztosítási fedezettől függően – Tűz, Füst- és koromszennyezés, Robbanás, Villámcsapás, Villámcsapás másodlagos hatása, Vihar, Felhőszakadás, Jégverés, Hónyomás, Árvíz, Földrengés, Földcsuszamlás, kő-, szikla- és földomlás, Ismeretlen építmény, ismeretlen üreg beomlása, Idegen jármű ütközése, Idegen tárgy rádőlése, Vízkár (beázás, kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz), Betöréses lopás, rablás, besurranás, Rongálás, vandalizmus, Üvegtörés, Felelősségbiztosítás biztosítási események okozta károsodásokra a biztosítási feltételben meghatározott feltételek teljesülése esetén a következő biztosítási szolgáltatásokat nyújtja.

#### a) Helyreállítási költségek térítése

Biztosító a károsodott vagyontárgy káridőponti új értékét téríti meg, kivéve ha az javítással helyreállítható. A káridőponti új érték megállapításának alapja a károsodottal azonos minőségű vagyontárgy káridőponti felépítésének, beszerzésének átlagos költsége. A Biztosító a térítési összeg meghatározása során a károsodott vagyontárgy elhasználtságának mértékét (avulás) nem veszi figyelembe

A javítással helyreállítható károk esetén a biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgyban, a biztosítási feltételben meghatározott káresemény következtében keletkezett fizikai károsodások, átlagos magyarországi árszint alapján, szakszerűen elvégzett helyreállításának költségét.

Ha azonban a javítás várható költsége a vagyontárgy káridőponti új állapotban való felépítésének (helyreállításának) költségét meghaladná, a biztosító a vagyontárgy káridőponti új állapotban való felépítésének (helyreállításának) költségét téríti meg.

Amennyiben az épület újjáépítési, helyreállítási költsége nagyobb az ingatlan forgalmi értékénél vagy az épület maradvánnyal csökkentett forgalmi értékénél, akkor a biztosító az egyéb szabályok betartása mellett, így a kárnszerzés tilalmáról szóló rendelkezésekre is tekintettel a károsodott ingatlan forgalmi értékét téríti meg, levonva abból a maradványok értékét

A biztosító szolgáltatásának felső határa minden esetben a biztosítási összeg.

Ha a kár bekövetkeztében a biztosítási eseményen kívül más károsító esemény vagy tényező is közrehatott, a Biztosító a kárt csak olyan mértékben téríti meg, amennyire az a biztosítási esemény következménye

**A biztosító a szolgáltatás összegéből levonja a felhasználható maradványok értékét.**

**A biztosító szolgáltatása nem terjed ki**

- a) az előszereteti értékre,
- b) a gyűjteményekhez, sorozatokhoz, garnitúrához, készlethez tartozó egyes darabok károsodása esetén a gyűjtemények, sorozatok, garnitúra hiányos volta miatt bekövetkezett anyagi hátrányra,
- c) az elmaradt haszonra.

## **b) Egyéb költségek megtérítése**

**1.** A biztosító – a biztosítási összegén felül – megtéríti a biztosított vagyontárgy károsodásával kapcsolatos és indokolt

- a) oltás, mentés,
- b) bontás és ideiglenes tetőépítés,
- c) rom- és törmelékeltakarítás és -elszállítás,
- d) tervezés és hatósági engedélyezés,
- e) helyreállítást követő egyszeri takarítás, valamint
- f) kárenyhítés költségeit.

**2.** Ha a területileg illetékes önkormányzat valamely biztosítási esemény miatt a biztosított lakást, illetve lakóépületet lakhatatlanná nyilvánítja, a kiköltözéstől a lakhatóvá válásig, de legfeljebb 120 napig, a biztosító megfizeti a biztosítási összegén felül az ideiglenes lakás vagy bérelt hotelszoba indokolt és igazolt bérleti díját is 100 000 Ft-ig.

**3.** A biztosító biztosítási eseményenként 100 000 forintig téríti meg a biztosítottnak a kockázatviselés helyén kívül, de Magyarország területén magán viselt, biztosítási fedezettel bíró ruházatában és értéktárgyaiban keletkezett károkat.

**4.** Alulbiztosítás esetén a biztosító e költségeket arányosan téríti meg.

**2.** A Biztosító a lakás biztosítási szerződéshez kötött kiegészítő biztosítások alapján a következő biztosítási szolgáltatásokat nyújtja:

- a) Értéktárgy kiegészítő biztosítás,
- b) Készpénz,
- c) Különleges üveg törése,
- d) Dugulás-elhárítás költségei,
- e) Építés,- szerelésbiztosítás,
- f) Lakóépületek rejtett hibáiból eredő károk, Assistance szolgáltatás (Wáberer Hungária Biztosító Gyorsszolgálat 24),
- g) Épülettartozékok lopása,
- h) Szolgáltatáskimaradásból eredő károk,
- i) Klímaberendezés biztosítás,
- j) Zárcsere kulcsvesztés, vagy kulcstörés miatt és kulcsok pótlása,
- k) Kerti bútor, Kerti dísznövénybiztosítás, Lábon álló növények biztosítása,
- l) Elvesztett okmányok pótlása,
- m) Balesetbiztosítás,
- n) Autókulcs elvesztése, ellopása biztosítás

A biztosítási feltételben meghatározott kiegészítő biztosítási feltételek teljesülése esetén, a Biztosító a biztosítási feltételben vállalt és részletezett módon biztosítási szolgáltatásokat nyújt.ű

3. Biztosító biztosítási szolgáltatásait és a térítési összeghatárokat az alábbi táblázatban mutatjuk be.

## Szolgáltatási táblázat

Biztosítási védelem	
Tűz	✓
Füst- és koromszennyezés	✓
Robbanás	✓
Villámcsapás	✓
Villámcsapás másodlagos hatása	✓
Vihar	✓
Felhőszakadás	✓
Jégverés	✓
Hónyomás	✓
Árvíz	✓
Földrengés	✓
Földcsuszamlás, kő-, szikla- és földomlás	✓
Ismeretlen építmény és ismeretlen üreg beomlása	✓
Idegen jármű ütközése	✓
Idegen tárgy rádőlése	✓
Vízvár (beázás, kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz)	✓
Betöréses lopás, rablás, besurranás	✓
Rongálás, vandalizmus	✓
Vízvár (beázás, kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz)	✓
Üvegtörés	✓
Felelősségi káresemény	10 000 000 Ft
<b><u>Kiegészítő biztosítások</u></b>	Választható
Értéktárgy	✓
Készpénz	✓
Különleges üvegek törése	✓
Duguláselhárítás költségei	✓
Építés-, szerelésbiztosítás	✓
Lakóépületek rejtett hibáiból eredő károk	✓
Assistance szolgáltatás	✓
Épülettartozékok lopása	✓
Szolgáltatás kimaradásból eredő károk	✓
Klímaberendezés	✓
Zárcsere kulcsvesztés vagy kulcsötörés miatt	✓
Kerti bútor	✓
Kerti dísznövénybiztosítás	✓
Lábon álló növények biztosítása	✓
Elveszett okmányok pótlása	✓
Balesetbiztosítás	✓
Autókulcs elvesztése, ellopás	✓

Jelmagyarázat:

Biztosított kockázat: ✓

Biztosítható kockázat: ✗

Hatályos: 2020.12.15-től

## II. KÁRBEJELENTÉS HATÁRIDEJE ÉS MÓDJA

1. A biztosítási eseményt a **szerződő (biztosított) köteles** a biztosítási esemény bekövetkezését késedelem nélkül, de legkésőbb a felfedezésétől (észlelésétől, a káreseményről való tudomásszerzéstől) számított 10 munkanapon belül személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus úton a biztosítónak bejelenteni. A tüzesetet a tűzoltóságon, a lopást és rablást a rendőrségen is haladéktalanul be kell jelenteni, és feljelentést kell tenni. A tűzhatósági bizonyítványt annak kézbesítését követő 2 munkanapon belül a biztosítónak be kell mutatni. Amennyiben rendelkezésre áll, a nyomozó hatóság határozatát ugyancsak 2 munkanapon belül be kell a biztosító rendelkezésére bocsátani.
2. Kárbejelentés az alábbi módokon tehető
  - A Biztosító Call Center telefonszámán +36 1 666-6200,
  - A Biztosító központi telefax számán: +36 1 666-6403,
  - Személyesen, a Biztosító Ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében: 1221 Budapest, Szállító utca 4.
  - A [kar@wabererbiztosito.hu](mailto:kar@wabererbiztosito.hu), nemzetközi károk esetében a [claims@wabererbiztosito.hu](mailto:claims@wabererbiztosito.hu) elektronikus postafiók címeiken,
  - Online kárbejelentő rendszerünkön  
[https://www.wabererbiztosito.hu/online\\_karbejelentes/karbejelentes.aspx](https://www.wabererbiztosito.hu/online_karbejelentes/karbejelentes.aspx)

## III. KÁRBEJELENTÉS NYOMTATVÁNYA

A kárbejelentéshez szükséges a honlapunkon megtalálható „**Kárbejelentőlap otthonbiztosításhoz nyomtatvány**” (továbbiakban lakás kárbejelentő) vagy „**Károkozói nyilatkozat otthonbiztosításhoz nyomtatvány**”(továbbiakban lakás károkozói nyilatkozat) kitöltése.

A „**Kárbejelentőlap otthonbiztosításhoz nyomtatvány**” nyomtatvány elérhető a Biztosító [https://www.wabererbiztosito.hu/docs/otthon\\_karbejelento\\_20160101.pdf](https://www.wabererbiztosito.hu/docs/otthon_karbejelento_20160101.pdf)

illetve a

„**Károkozói nyilatkozat otthonbiztosításhoz nyomtatvány**” nyomtatvány elérhető a Biztosító [https://www.wabererbiztosito.hu/docs/otthon\\_karokozoi\\_nyilatkozat\\_20160101.pdf](https://www.wabererbiztosito.hu/docs/otthon_karokozoi_nyilatkozat_20160101.pdf)

weboldalán.

Az előzetes kárbejelentés során csak a legszükségesebb alapadatokat kérjük el a szolgáltatásra jogosulttól a biztosítási fedezet ellenőrzéséhez és a kárszemle megszervezéséhez. A lakás kárbejelentőt célszerű kitölteni és aláírni a kárszemlét megelőzően és átadni a kárszakértőnek, de lehetséges a kárszemle során is a kitöltése. Utóbbi esetben a kárszemlét végző személy (kárszakértő) juttatja el a lakás kárbejelentőt a károsultnak és annak kitöltése, dátumozása és aláírása után a kárszakértőn keresztül tudja eljuttatni a Wáberer Hungária Biztosítóhoz.

Fontos, hogy a kárbejelentő lapon adja meg mobiltelefonszámát, e-mail címét és bankszámlaszámát – amennyiben rendelkezik ezekkel. Ezek az adatok a hatékonyabb, gyorsabb kommunikációt és kárrendezést segíthetik elő.

A Biztosító Ügyfélszolgálatán a személyes ügyintézés eredményeképpen Ön megkapja a lakás kárbejelentőt, azt akár helyben kitöltheti, de legkésőbb a kárszemle végéig, hogy a kárszakértőnek átadhassa.

#### **IV. KÁRFELVÉTELI SZEMLE**

1. A kárbejelentést követő 2 munkanapon belül a Biztosító, vagy megbízott munkatársa felveszi a kapcsolatot kárbejelentéskor megadott szolgáltatásra jogosulttal és az eljáró kárszakértő a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belüli időpontot ajánl a kárszemlére. Amennyiben olyan vis maior, illetve havaria helyzet áll elő, amely nem teszi lehetővé az 5 munkanapon belül történő kárszemlé, Társaságunka azt haladéktalanul közzé teszi a honlapján ([www.wabererbiztosito.hu](http://www.wabererbiztosito.hu)). A kárszakértő a szolgáltatásra jogosult által egyeztetett időpontban (munkaidőben) végzi el a kárfelvételi szemlét.

A kárfelvétel alkalmával a kárszakértő tájékoztatást nyújt a kárrendezéshez szükséges benyújtandó dokumentumokról.

A kárszemlét a Biztosító kárrendezési feladatokat ellátó szerződött partnerei végzik, akiknek a tevékenységét a Biztosító irányítja és felügyeli, egyben a tevékenységükért a felelősséget viseli.

A kárszemlét végző kárszakértő a kárfelvételi szemle eredményét a szemlét követő 1 munkanapon belül továbbítja a Biztosítónak és a szolgáltatásra jogosultnak.

#### **V. KÁRRENDEZÉS SORÁN RENDELKEZÉSRE BOCSÁTANDÓ DOKUMENTUMOK**

1. A Biztosító a Megóv-lak Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási szerződési feltételekben határozza meg, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít.

2. A Biztosító a szolgáltatása teljesítésének esedékességét csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges.

3. A Biztosító továbbá a biztosítási szolgáltatás teljesítésének esedékességét a bejelentett biztosítási esemény tekintetében indult szabálysértési eljárás jogerős befejezéséhez, illetve a büntetőeljárásnak a bíróság jogerős ügydöntő határozatával vagy véglegessé vált nem ügydöntő végzésével történő befejezéséhez, valamint az ügyészségnek vagy a nyomozó hatóságnak a feltételes ügyészi felfüggesztés vagy közvetítői eljárás céljából történő felfüggesztéséről szóló, illetve további jogorvoslattal nem támadható eljárást megszüntető határozata meghozatalához nem kötheti.

4. A szolgáltatásra jogosultnak a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához és/vagy a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához lehetősége van a 3. pontban felsorolt okiratok bemutatására, a Biztosító azonban nem szabhatja a biztosítási szolgáltatása teljesítésének feltételül a biztosítási eseménnyel kapcsolatos szabálysértési, büntető eljárásról, annak befejezéséről és a hozott határozatról való tájékoztatást.

#### **VI. KÁRTÉRÍTÉS ÉS SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI, A KÁRTÉRÍTÉS MÓDJA**

1. A Biztosító a I. pontban (Szolgáltatási kötelezettség és annak mértéke) meghatározottak szerint a biztosítási összeg erejéig és a Megóv-lak Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási szerződési feltételekben foglaltak szerint téríti meg a bejelentett kártérítési (szolgáltatási) igényt.

2. A biztosított vagyonában, beállott vagyonszökkenés jelentkezhet a vagyontárgy megsemmisülésében, javíthatatlan megsérülésében, eltulajdonításában, illetve megrongálódásában.

3. Biztosított ingatlan károsodása esetén a Biztosító előzetes kalkulációt készít az általa téríthető helyreállítási költségek és kiadások nettó összegéről.

4. A kárbejelentéskor megküldött iratokban foglaltak alapján, - 100 ezer forint alatti károk esetén - lehetőség van gyorsított kárrendezésre, melynek ügyintézési határideje legfeljebb 5 munkanap.

5. A Biztosító a biztosított ingatlanban keletkezett kár helyreállításához szükséges költségek általános forgalmi adóval növelt összegét a károsultnak csak akkor térítheti meg, ha a károsult által bemutatott számla tartalmazza az ingatlanhelyreállításához szükséges munkálatok részletezett megnevezését, anyagköltségét és munkadíját, valamint az a számvitelről szóló törvény előírásainak megfelel.

6. Ingatlan károk esetén a kárrendezés során a biztosítási összeg a kiindulópont. Olyan épületkárok esetén, ahol a várható kárérték eléri a biztosítási összeget és amennyiben csalás, vagy visszaélés gyanúja nem merül fel, valamint a biztosítási összeg a Biztosító által felajánlott érték alapján alakult ki, akkor kifizeti a biztosítási összeget. A biztosítási összegtől való esetleges eltérést a Biztosítónak szükséges alátámasztania.

7. Olyan ingóságkárok esetén, ahol a várható kárérték eléri a biztosítási összeget és amennyiben csalás, vagy visszaélés gyanúja nem merül fel, valamint a biztosítási összeg a kötéskor megadott, egyszerűsített ingóságlista alapján alakult ki, a Biztosító nem vizsgálja az alulbiztosítottságot és kifizeti a biztosítási összeget. Amennyiben az ingóságokra vonatkozó biztosítási összeg a Biztosító által felajánlott érték alapján alakult ki, akkor a Biztosító kifizeti a biztosítási összeget. Az ügyfél a kárrendezés során egyszerűsített ingóság listát használhat. A biztosítási összegtől való esetleges eltérést a Biztosítónak szükséges alátámasztania

8. A szolgáltatásra jogosultat kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség terheli, e kötelezettségek felróható megszűnése miatt keletkezett kárt a Biztosító nem köteles megtéríteni.

9. A szolgáltatásra jogosultat állapotmegőrzési kötelezettség is terheli, mely szerint a biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított a biztosított vagyontárgy állapotán az írásbeli kárbejelentéstől számított 5. (ötödik) munkanapig csak annyiban változtathat, amennyiben az a kárenyhítéshez szükséges. Ezen kötelezettség megszűnése esetén nem áll be a biztosító szolgáltatási kötelezettsége, ha a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás következtében a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.

10. A Biztosító a biztosítási kártérítési szolgáltatási kötelezettségét Magyarország hivatalos pénznemében teljesíti, a szolgáltatásra jogosulttal való megegyezés alapján.

## **VII. EGYEZSÉGI KÁRRENDEZÉS**

Számla hiányában vagy a szolgáltatásra jogosult kérelme alapján lehetőség van a Biztosító által a kárfelvételi jegyzőkönyv alapján kalkulált helyreállítási költség kifizetésére. Ebben az esetben a helyreállítási költség nettó értéken kerül meghatározásra.

Az egyezségi megállapodással történő kárrendezés előnye, hogy nem kell számlával igazolni a javítási (helyreállítási) munkákat, azok anyag- és munkaköltségét. A szolgáltatásra jogosult a Biztosító eljáró kárszakértője által kalkulált javítási költség nettó összegét kártérítési kifizetésként attól függetlenül megkapja, hogy azt ténylegesen a megromlózott biztosított vagyontárgy helyreállítására, pótlására fordítja-e.

## **VIII. A KÁRTÉRÍTÉS KIFIZETÉSE**

### **1. Számlás kárrendezés**

A Biztosító a Megóv-lak Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához szükséges, általános forgalmiadóköteles szolgáltatás ellenértéke (anyag-, javítási, illetve helyreállítási költség) után az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállalhat kötelezettséget, illetve térítheti meg azt az arra jogosultnak, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható.

Az alakilag vagy tartalmilag aggályt ébresztő, kiállításának körülményeire figyelemmel szokatlan, vagy gyanút keltő számla hitelességéről, a Biztosító szükség szerint szakértő bevonásával győződik meg.

2. A Biztosító szolgáltatása a kárszmlét, vagy a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, és a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges utolsó okirat beékezését (kézbesítését) követő 5. (ötödik) munkanapon belül megtörténik.

3. Amennyiben a kárrendezési eljárás során megállapítást nyert, hogy a biztosítási esemény bekövetkezett, a jogalap tisztázott, a biztosító a biztosított kérésére előleget folyósíthat.

4. Az előző pontban meghatározottakon kívül a Biztosító kiemelt kár bekövetkezése esetén kárelőleget folyósít az alábbi esetekben:

- az ügyfél életkörülményeit (mindennapi lakhatását) veszélyeztető káresemény bekövetkezésekor a Biztosító a kárrendezés keretében, gyorsított eljárásban, 5 munkanapon belül;
- kárfelülvizsgálat szükségessége esetén a biztosított kérésére - a Biztosító a kárszmlét követő 3 munkanapon belül, a további kár keletkezését megelőző munkálatokra szükséges mértékig, figyelembe véve a lehetséges maximális kárkifizetés összegét.

(Kiemelt károknak nevezzük azokat a károkat, melyek a szolgáltatásra jogosult egzisztenciális helyzetét veszélyeztetik (az épület használhatatlanná, részben vagy egészben lakhatatlanná válik).

5. Kiemelt károk esetén a Biztosító meghatározott személyi kárrendezési kapcsolattartót jelöl ki, aki a szolgáltatásra jogosult ügyfelet végig vezeti a kárrendezési folyamat lépésein, és akitől a szolgáltatásra jogosult a kárrendezési eljárásról folyamatosan tájékoztatást kaphat

6. A Biztosító a kártérítési (biztosítási szolgáltatási) összeg megfizetését természetes személy részére – választása szerint – bankszámlára történő átutalással vagy postai kézbesítéssel teljesíti.

7. Amennyiben a biztosító szolgáltatására jogosult személye bizonytalan és azt a biztosító önhibáján kívül nem tudja megállapítani, a biztosító a szolgáltatás összegének kifizetésére irányuló kötelezettségét bírósági vagy közjegyzői letétbe helyezés útján is teljesítheti.

8. A Biztosító a kárkifizetési összeg megállapítását tartalmazó tájékoztatásában tételesen bemutatja a szolgáltatásra jogosult számára, hogy az általa felajánlott kártérítési összeget mi alapján határozta meg (pl. építésügyi szabvány, árajánlat stb.)

9. A Biztosító vállalja, hogy közötte és a szolgáltatásra jogosult között csak abban az esetben jöhet létre egyezség, amennyiben a szolgáltatásra jogosult

- a Biztosító által felajánlott kártérítési összeget vitatja és
- szerződéskötéskor elfogadta a Biztosító által ajánlott biztosítási összeget és a kár bekövetkezési időpontjáig felajánlott indexálásokat.

A Biztosító ez esetben vállalhatja, hogy a természetbeni szolgáltatásra – csere, javítás, helyrehozás, újjáépítés stb. – vonatkozóan szakember, kivitelező javaslatát és ajánlatát kínálja fel és téríti meg szolgáltatásként.

## **IX. KÁRRENDEZÉssel KAPCSOLATOS EGYÉB LÉNYEGES TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK**

1. A kárrendezési folyamat aktuális státuszáról, annak változása esetén a Biztosító a szerződő e-mail címére automatikus e-mail üzenetet küld.

2. Amennyiben az év adott időszakában olyan helyzet áll elő, amely következtében tömeges kárrendezési igénybejelentések érkeznek a Biztosítóhoz és ennek következtében lehetetlen a „Megóv-lak” Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási szerződésben vállalt kárrendezési határidőket tartani, a Biztosító a honlapján, lehetőség szerint a közösségi oldalakon és az ügyfélforgalom számára

nyitva álló helyiségekben az elhúzódo kárrendezési időkkel és folyamatokkal kapcsolatban közlemény kerül megtételre (Havaria).

3. Havaria esetén a Biztosító a kárrendezésre rendelkezésre álló határidő észszerű mértékben való kibővítésével az általában elvárható módon jár el, és lehetőség szerint az ingatlan lakóinak száma és a kár jellege szerint rangsorol a kárrendezés során.

4. Az elektronikus kommunikáció keretében a szolgáltatásra jogosultnak lehetősége van elektronikus úton a szükséges nyilatkozatok megtételére, kárbejelentésre, kárrendezéshez szükséges dokumentumok csatolására a kárrendezés valamennyi szakaszában elektronikus úton tájékoztatás kérésére.

5. A kárigény elutasítása a kárszemlét, vagy az utolsó szükséges – a kárigény elbírálása szempontjából releváns – dokumentum beérkezését követő 10 munkanapon belül megtörténik. A Biztosító az elutasításban részletes, indokolással alátámasztott, az általános szerződési feltételekre való pontos hivatkozást és idézést tartalmazó írásos tájékoztatást nyújt a szolgáltatásra jogosult minden egyes követelésére vonatkozóan, mely tartalmazza, hogy a szolgáltatásra jogosult által bejelentett kár mely, a biztosítási szerződésben meghatározott kockázatra vonatkozik, és a bejelentett káreseményt a Biztosító mi miatt nem tekinti kárkifizetésre jogosult káreseménynek.

6. A Biztosító a kár elutasítását, vagy a kárkifizetési összeg megállapítását tartalmazó tájékoztatás során figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja a szolgáltatásra jogosultat, hogy amennyiben a kárigény elutasításával vagy a kárkifizetési összeggel nem ért egyet, jogosult panaszt tenni a Biztosító kárrendezési gyakorlatára vonatkozóan a Megóv-lak Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási Ügyféltájékoztatóban részletesen ismertetettek szerint.

7. A szolgáltatásra jogosult kérésére a Biztosító lehetőséget biztosít a kárrendezési folyamathoz közvetlenül kapcsolódó dokumentumok megismerésére a biztosítási titokra és az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések keretei között.

8. A Biztosító kötelezettséget vállal arra, hogy a Megóv-lak Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási termék vonatkozásában a Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban: PBT) eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

9. A Biztosító vállalja, hogy amennyiben a szolgáltatásra jogosult a PBT felé fordul, az összeg egyezség hiányával nem érintett részét a PBT eljárásától, annak időtartamától függetlenül előzetesen megtéríti az szolgáltatásra jogosult részére.

## **X. BIZTOSÍTÓ ELÉRHETŐSÉGEI**

### **A Kárrendezési Igazgatóság elérhetőségei**

1211 Budapest, Szállító u. 4.

Nyitva tartás: Hétfő- Csütörtök: 8.00-16.00

Péntek: 8.00-14.00

Telefon: 06 1 666 6200

Fax: 06 1 666 6403

E-mail: kar@wabererbiztosito.hu