



Dokumentumazonosító: KT 120805 00 2405

hello Bringás kerékpár és roller biztosítás kárrendezési tájékoztató

Az alábbiakban a Magyar Posta Biztosító Zrt. **hello Bringás** kerékpár és roller biztosítás termékének kárrendezésével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókra hívjuk fel a figyelmet. Tájékoztatónkkal segíteni szeretnénk abban, hogy egy bekövetkezett káresemény miatt minél kevesebb teendő és kellemetlenség adódjon.

A kárrendezési tájékoztató hatálya

A hello Bringás biztosítás kárrendezési tájékoztató a Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: biztosító) bejelentett minden olyan kárügyre vonatkozik, amely a hello Bringás biztosítás szerződés hatálya alá tartozik. A tájékoztató 2024.05.01-től hatályos és visszavonásig érvényes.

Ki jelentheti be a kárigényt?

Kárigényt a szerződő (az a személy, akinek ajánlata alapján a biztosítási szerződés létrejön), a biztosított (aki az Általános szerződési feltételek és ügyfél-tájékoztatóban meghatározott járművet használja), a biztosított halála esetén annak örököse, vagy a károsult jelenthet be.

Hogyan lehet bejelenteni a kárigényt?

A kárbejelentés a <https://hello.hu/> weboldalon, illetve a hello mobil applikáción keresztül tehető meg a „Kárbejelentés” menüpontban, az erre rendszeresített mezők kitöltésével, valamint dokumentumok és fotók feltöltésével. A kárbejelentés a karinfo@hello.hu e-mail címen is megtehető.

Mennyi időn belül kell bejelenteni a kárigényt?

A bejelentőnek haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásra jutástól számított 8 munkanapon belül be kell jelentenie a kárt a biztosítónak. A hello Bringás biztosítás szerződésből eredő követelések elévülési határideje öt év, melyet a biztosítási esemény bekövetkezésétől kell számítani.

Milyen iratok kellenek a bejelentéshez?

A biztosító a kárrendezéshez a következő dokumentumok benyújtását kérheti:

Baleset esetén (balesetbiztosítás):

- a biztosítási szolgáltatásra jogosult személyazonosító igazolványának másolata (az érvényességet tartalmazó rész is) és a lakcímkártya
- Baleseti halál esetén a fentiekén túl:
 - halotti anyakönyvi kivonat,
 - az elhunytat utolsóként kezelő orvostól származó részletes orvosi bizonyítvány, vagy – ha ilyen kezelésre nem került sor – más olyan orvosi, vagy hatósági bizonyítvány, mely tartalmazza a halál okát, valamint a biztosított halálát okozó sérülés keletkezésének időpontját, illetőleg a halál körülményeit,
 - külföldön bekövetkezett halál esetén a külföldi hatóság által kiállított hiteles irat hitelesített magyar fordítása (a fordítás költsége biztosítottat terheli),
 - halott vizsgálati bizonyítvány,
 - háziorvosi igazolás, mely tartalmazza a halált okozó sérülés(ek) keletkezésének pontos időpontját,
 - a haláleseti kedvezményezett jogosultságának igazolására alkalmas iratok:



- jogerős hagyatékátadó végzés/öröklési bizonyítvány,
- jogerős gyámhatósági határozat,
- haláleseti kedvezményezett sajtókezdő aláírással ellátott nyilatkozata a kifizetésre vonatkozóan.

Biztosított halála esetén a biztosító szolgáltatásának feltétele lehet, hogy a kedvezményezett, amennyiben a mindenkori hatályos jogszabályok lehetővé teszik:

- mentse fel az érintett orvosokat, az egészségügyi intézményeket és hatóságokat titoktartási kötelezettségük alól a biztosítóval szemben, annak érdekében, hogy a biztosító a biztosítási eseménnyel összefüggő információkat az orvosoktól, egészségügyi intézményektől, hatóságoktól – akik, illetve amelyek a biztosítottat kezelték, vizsgálták – a kért felvilágosításokat, orvosi jelentéseket és dokumentumokat beszerezze,
 - illetve járuljon hozzá, hogy a biztosított tisztázatlan halála esetén a holttestet a biztosító megvizsgálta, szükség szerint a boncolását és exhumálását elvégeztesse.
- Baleseti eredetű egészségkárosodás esetén a fentiekén túl:
 - a baleseti egészségkárosodás mértékét megállapító orvos szakértői szakvélemény,
 - a balesettel összefüggésben esetlegesen készült rendőrségi vagy hatósági jegyzőkönyv másolata,
 - a biztosított kórházi ellátását igazoló kórházi dokumentáció, zárójelentés.
 - Csonttörés esetén a fentiekén túl:
 - a biztosítási eseménnyel összefüggő orvosi dokumentumok (pl. röntgen lelet).

A biztosítási esemény bekövetkeztekor – a biztosított életben léte esetén – a biztosító előírhatja, hogy a biztosított a biztosító által előírt orvos szakértői vizsgálatokon részt vegyen.

Harmadik személynek okozott kár esetén (felelősségbiztosítás):

- a biztosított kártérítési felelősségének megállapításához szükséges dokumentumok:
 - a biztosított felelősséget elismerő, kizáró vagy vitató nyilatkozata,
 - a rendőrségi igazolás a balesetről,
 - hatósági eljárás indulása esetén erről való nyilatkozat;
- a biztosítási esemény bekövetkezését és az ennek következtében elszenvedett károk mértékét (összegerszerűségét) igazoló dokumentumok (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások).
- Tűzkár esetén a fentiekén túl:
 - tűzeseti igazolás.

Biztosított járműre vonatkozó káresemények esetén (vagyonbiztosítás):

- a jármű típusát, a jármű alváz- vagy gyári számát tartalmazó garancialevél, továbbá számla vagy értékbecslési bizonylat másolata;
- a biztosítási esemény bekövetkezését és az ennek következtében elszenvedett károk mértékét (összegerszerűségét) igazoló dokumentumok (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások másolata);
- hiánytalanul kitöltött kárbejelentő, részletes kárleírás, az azzal összefüggésben készített fotók.
- Tűzkár esetén a fentiekén túl:
 - tűzeseti igazolás.
- Betöréses lopás vagy részlopás kár esetén a fentiekén túl:
 - rendőrségi feljelentés megtételét igazoló dokumentum, a nyomozással, eljárással kapcsolatos határozatok másolata.
- Lopás vagy rabláskár esetén a fentiekén túl:
 - rendőrségi feljelentés megtételét igazoló dokumentum, a nyomozással, eljárással kapcsolatos határozatok másolata;
 - a kerékpár(ak) kulcsa.
- Idegen jármű ütközése esetén a fentiekén túl:
 - rendőrségi feljelentés megtételét igazoló dokumentum.
- Jármű rongálása esetén a fentiekén túl:
 - rendőrségi feljelentés megtételét igazoló dokumentum, a nyomozással, eljárással kapcsolatos határozatok másolata;
 - javítási vagy helyreállítási számla vagy árajánlat, vagy költségvetés.

A fentiekén túl hatósági (szabálysértési vagy büntető) eljárás indulása esetén a biztosító a kárrendezéshez kérheti az eljárást lezáró határozatot.



Baleset vagy műszaki meghibásodás esetén a biztosító szolgáltató partnere, az Autohome Magyarország Kft. asszisztencia szolgáltatást nyújt a meghibásodott vagy balesetet szenvedett biztosított járműre vonatkozóan. Az „ai-Assistance” megnevezésű segélyközpont a +36 (1) 347 7529 telefonszámon elérhető.

Mi történik a bejelentés után?

A szerződőt a bejelentést követően állapot megőrzési kötelezettség terheli, melynek lényege, hogy a szerződőnek lehetővé kell tennie a körülmények vizsgálhatóságát az alábbiak szerint:

- A szerződő a kár bejelentésétől számított 5 napig a károsodott vagyontárgy állapotán, az esemény helyszínén csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben – személy- és vagyonvédelem, valamint a kár további súlyosbodása és az újabb károk elkerülése érdekében – változtathat. Ellenkező esetben nagymértékben megnehezítheti a kár keletkezési okának megállapítását, az esetleges nyomok rögzítését (ilyen lehet például a tűz keletkezésének oka, a betörés helyének, módjának, eszközének felderítése).
- A helyreállítást, a javítást vagy a helyszín megváltoztatását megelőzően a szerződőnek gondoskodnia kell arról, hogy azonosításra alkalmas módon rögzítésre kerüljön a kárkép, az esemény helyszíne és a sérült jármű. Ennek megfelelő módja, ha szerződő a sérült járműről, valamint a biztosítási esemény helyéről, környezetéről fényképfelvételeket készít. Ellenkező esetben nagymértékben megnehezítheti a biztosítási eseménynek, illetve következményeinek a kárrendezési folyamat során történő igazolhatóságát.
- A szerződőnek lehetővé kell tennie, hogy a biztosító a kár okára, mértékére, a jogalap megállapítására és a kártérítési kötelezettség kiterjedésére vonatkozóan vizsgálatot végezhesen, valamint minden erre szolgáló felvilágosítást – kérésre írásban is – bizonylatokkal együtt meg kell adnia.

A biztosító kötelezettsége nem áll be, amennyiben a szerződő az állapot megőrzéssel kapcsolatos kötelezettségeket nem teljesíti és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

Hogyan fizetünk?

A biztosító szolgáltatása forintban, kifizetése banki átutalással vagy postai úton történő kifizetéssel valósul meg. A gyors és biztonságos tranzakció érdekében javasoljuk a banki átutalással történő kifizetési mód választását.

Mikor fizetünk?

A bejelentett kárigényt a kárrendezéshez szükséges összes dokumentum (utolsó dokumentum) beérkezését követően 15 munkanapon belül rendezzük.

Mennyit fizetünk?

A káresemény jellegétől függően az Általános szerződési feltételek és ügyfél-tájékoztatóban meghatározott összeghatárig térítünk az arra jogosultnak.

Vagyonbiztosítások esetén a biztosítási szolgáltatás összegéből 10% önrészt vonunk le. Lopás biztosítási esemény esetén 30% önrészt vonunk le, ha a hello mobil applikáció „Most parkoltam” menüpontjának használatával nem került feltöltésre megfelelő fotó a nem lezárt helyiségben (őrizetlenül) hagyott jármű aktuális lezárt állapotáról, vagy ha a kár időpontjában a jármű nem az értékének a Különös szerződési feltételekben meghatározottak szerinti megfelelő zárral volt lezárva.

Segítségre van szükséged?

Munkatársaink a kárbejelentéssel kapcsolatban is segítséget nyújtanak az alábbi elérhetőségeken:

- E-mailben: hello@hello.hu
- Telefonon: +36 1 40 43556 (hétfő 8.00-20.00, kedd-péntek 8.00-18.00)
- Levélben: 1535, Budapest, Pf. 952

KERÉKPÁR ÉS ROLLER BIZTOSÍTÁS

A hello márkanév alatt elérhető szolgáltatásokat a
MAGYAR POSTA BIZTOSÍTÓ ZRT. nyújtja
1535 Budapest, Pf. 952. (1022 Budapest, Bég u. 3-5.)
Ügyfélszolgálat: (+36 1) 40 43556 | <https://hello.hu> | E-mail: hello@hello.hu
Adószám: 12833632-4-44 | Csoportos adószám: 17780041-5-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000005-06350133



Hol tehetsz panaszt?

- honlapunkon a www.hello.hu/fogyasztovedelem címen
- e-mailben a panasz@hello.hu címen
- levélben az alábbi címen: Magyar Posta Biztosító Zrt. Panaszkezelési osztály, 1535, Budapest, Pf. 952
- telefonon a +36 1 200 4800 telefonszámon
- személyesen a biztosító székhelyén található ügyfélszolgálaton (1022 Budapest, Bég utca 3-5.)

Hol találhatsz további információkat?

A kárbejelentéssel és kárkifizéssel kapcsolatosan az egyes termékekhez kapcsolódó Általános szerződési feltételek és ügyfél-tájékoztató valamint a Különös szerződési feltételek a jelen tájékoztatóban foglaltaktól bővebb információkat tartalmazhatnak. Kérjük, a kárbejelentést megelőzően olvasd el a bejelentés alapját képező vonatkozó szerződési feltételeket is.

Személyes adatok kezelése

A biztosító a kárrendezés során is különös figyelmet fordít a személyes adatok kezelésére. Adatkezelési tájékoztatónkat a <https://hello.hu/adatkezeles> helyen olvashatod.