



Simple Csoportos Készülékbiztosítás kárrendezési tájékoztató

Az alábbiakban a Magyar Posta Biztosító Zrt. **Simple Csoportos Készülékbiztosítás** termékének kárrendezésével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókra hívjuk fel a figyelmedet. Tájékoztatónkkal segíteni szeretnénk abban, hogy egy bekövetkezett káresemény miatt minél kevesebb teendő és kellemetlenséged adódjon.

A kárrendezési tájékoztató hatálya

Ez a kárrendezési tájékoztató a Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: biztosító) bejelentett minden olyan kárügyre vonatkozik, amely a Simple Csoportos Készülékbiztosítás szerződés hatálya alá tartozik (képernyőtörés, lopás, kiterjesztett töréskár, folyadék- és vízkár valamint párasodás, harmadik személy általi szándékos rongálás). A tájékoztató 2024.05.01-től hatályos és visszavonásig érvényes.

Ki jelentheti be a kárigényt?

Kárigényt a biztosított jelenthet be. Biztosítottnak minősül a biztosított vagyontárgy természetes személy tulajdonosa vagy a biztosított vagyontárgy megóvásában érdekelt személy, aki a Simple csoportos készülékbiztosítási szerződéshez csatlakozott, és akit a szerződő (az OTP Mobil Szolgáltató Kft.) a biztosítónak biztosítottként bejelentett.

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.

Mennyi időn belül kell bejelenteni a kárigényt?

A kárt haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásra jutástól számított 5 napon belül be kell jelentened a biztosítónak. A Simple csoportos készülékbiztosítási szerződésből eredő követelések elévülési határideje két év, melyet a biztosítási esemény bekövetkezésétől kell számítani.

Milyen iratok kellenek a bejelentéshez?

Betöréses lopás, rablás, zsebtolvajlás, kifosztás, és harmadik személy általi szándékos rongálás esetén a káresemény észlelését követően a rendőrséget értesíteni kell, és a tudomásra jutástól számított 2 munkanapon belül feljelentést kell tenni, és a feljelentésről jegyzőkönyvet kell kérni, melyet a kárbejelentéshez mellékelni kell. A rendőrségi jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a lopással érintett készülék IMEI-számát. Az ügyben az eljárás során keletkezett értesítések, okiratok egy példányát e-mailben el kell juttatni a biztosítóhoz a hello@hello.hu e-mail címre.

Mi történik a bejelentés után?

Az ellopott készüléket a biztosított köteles a mobilszolgáltatójánál letiltatni a további használat és az esetleges visszaélések elkerülése érdekében.

A kárbejelentést követően a károsodott készülékért a biztosító szervizpartnere futárt küld, majd azt ellenőrzi, bevizsgálja, megjavítja, illetve cseréli a vonatkozó biztosítási feltételekben meghatározottaknak megfelelően.



Hogyan szolgáltatunk?

A Simple Csoportos Készülékbiztosítás szolgáltatása - a választott csomagtól függően - a készülék javítására vagy pótlására szól, a szolgáltatás készpénzre nem váltható. Biztosítottként minden egyes biztosítási esemény vonatkozásában önrész megfizetésére vagy köteles, melynek mértékét a csatlakozási kérelem beérkezésének visszaigazolásáról szóló dokumentum tartalmazza.

Mikor szolgáltatunk?

A készülék javítását vagy cseréjét a biztosító szervizpartnere a hiba típusától, illetve az alkatrész vagy a cserekészülék elérhetőségétől függően a lehető leghamarabb, de a kárbejelentést, illetve minden szükséges további információ megadását követően legfeljebb 15 napon belül teljesíti. A kárrendezést követően a szervizpartner futárszolgálattal juttatja vissza a javított- vagy cserekészüléket a biztosított által megadott címre.

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

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 a szolgáltatással kapcsolatosan az Ügyfél-tájékoztató és biztosítási 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.