



Dokumentumazonosító: KT 160905 00 2405

hello Utazó utasbiztosítás kárrendezési tájékoztató

Az alábbiakban a Magyar Posta Biztosító Zrt. **hello Utazó** utasbiztosítás 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

A hello Utazó utasbiztosítás kárrendezési tájékoztató a Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: biztosító) bejelentett minden olyan kárügyre vonatkozik, amely a hello Utazó utasbiztosítás 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, aki a biztosítási szerződést megkötö, és a díjat megfizeti), a biztosított (akinek az életével, egészségi állapotával, a külföldi utazása során végzett tevékenységeivel, útipoggyászával és gépjárművével kapcsolatos eseményekre a szerződés létrejön), a biztosított halála esetén annak örököse, vagy a károsult jelenthet be.

Hogyan lehet bejelenteni a kárigényt?

Amennyiben sürgősségi egészségügyi ellátásra van szükséged, kérjük, hívd segítségnyújtó partnerünket, a Europ Assistance Magyarország Kft.-t a +36 1 465 3738 telefonszámon. A segítségkérés egyszerűbb és gyorsabb módja a hello applikáció használata, amely ingyenesen letölthető a Google Play és Apple Store áruházakból. Az applikáción keresztül a „Segítségkérés” gomb megnyomásával telefonhívást is indíthatsz a Europ Assistance részére.

Amennyiben nem történt bejelentés a Europ Assistance felé, a kárt a <https://hello.hu/> weboldalon vagy a hello mobil applikáción keresztül, a „Kárbejelentés” menüpontban, az erre rendszeresített mezők kitöltésével, valamint dokumentumok és fotók feltöltésével lehet bejelenteni. 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 Utazó utasbiztosítás 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:

- a biztosítási szolgáltatásra jogosult személyazonosító igazolványának másolata (az érvényességet tartalmazó rész is) és a lakcímkártya
- bejelentő személy címe, elérhetősége,
- a felmerült költségek (pl. orvosi-, kórházi ellátás költségei, szállodai számla, telefon stb.) névre szóló, részletes eredeti számlái,
- az ellátás sürgősségét igazoló teljes orvosi dokumentáció, diagnózis, orvosi leírás, zárójelentés,
- baleset, közlekedési baleset esetén a baleset körülményeinek tisztázásához szükséges iratok (pl. eredeti baleseti jegyzőkönyv, hatósági jegyzőkönyv, részletes helyszíni, rendőrségi jegyzőkönyv),
- a hatósági (szabálysértési vagy büntető) eljárás indulása esetén az eljárást lezáró határozat,
- idő előtti hazautazás esetén mellékelni kell az eredetileg tervezett hazautazásra szóló menetjegyet is,
- „Segítségnyújtás a közlekedési balesetben sérült gépkocsiban utazó Biztosított(ak) hazajutásához” szolgáltatás esetén csatolni kell továbbá a gépjármű forgalmi engedélyének másolati példányát, valamint a közlekedési balesetre vonatkozó részletes helyszíni jegyzőkönyvnek és a jármű üzemképtelenségére vonatkozó igazolásnak a másolati példányát.



Biztosított baleseti eredetű halála esetén a fentiekben túl:

- halotti anyakönyvi kivonat,
- boncolási jegyzőkönyv,
- halottvizsgálati bizonyítvány,
- az elhunytat utolsóként kezelő orvostól, vagy a háziorvostól származó részletes orvosi bizonyítvány, vagy – ha ilyen kezelésre nem került sor – más olyan orvosi vagy hatósági bizonyítvány, mely tartalmazza a halál okát, valamint a halál időpontját és lefolyását, illetőleg a halál körülményeit,
- a baleset bekövetkezésétől a Biztosított haláláig történt orvosi kezelésekre vonatkozó összes orvosi irat másolata, valamint a halál közelebbi körülményeinek tisztázásához szükséges iratok (pl. kezelőorvosi igazolás, zárójelentés, kórbonctani lelet stb.),
- külföldön bekövetkezett halál esetén az előző pontokban felsorolt iratok hitelesített magyar fordítása,
- a légitársaság igazolása arra vonatkozólag, hogy a légi katasztrófa bekövetkezésének időpontjában a Biztosított utas minőségben a repülőgépen tartózkodott,
- az illetékes hatóság igazolása arra vonatkozólag, hogy a légi jármű balesetet szenvedett, és a Biztosított ennek következtében balesetet szenvedett és a baleset következtében meghalt,
- temetői befogadó nyilatkozat,
- a Biztosított halála esetén a Kedvezményezett jogosultságának és személyazonosságának igazolására alkalmas iratok:
 - jogerős hagyatékátadó végzés/öröklési bizonyítvány,
 - jogerős gyámhatósági határozat,
 - személyazonosító igazolványának másolata, (az érvényességet tartalmazó rész is) és – lakcímkártya,
 - haláleseti Kedvezményezett sajtókezdő aláírással ellátott nyilatkozata a kifizetésre vonatkozóan.

Poggyászbiztosítás és úti okmányok pótlása esetén a fentiekben túl:

- bármely lopás vagy rablás esetén névre szóló, részletes, eredeti, a helyszínen felvett rendőrségi jegyzőkönyv, esetleg határozat, mely tartalmazza az esemény időpontját, pontos leírását, a károsultak nevét, valamint az eltulajdonított, elrabolt tárgyak listáját és értékét,
- sibirlet térítése biztosítási eseménykor a fentiekben túl a sibirlet másolatának benyújtása,
- sibirlet térítése biztosítási eseménykor, ha a sítérp felvonóinak 90%-a nem működik, szükséges a fentiekben túl a sibirlet másolata, valamint a pályáüzemeltetői jegyzőkönyv benyújtása, melyet a sítérpát üzemeltetőjének is alá kell írnia,
- szálloda vagy kemping esetében a jegyzőkönyv, amit a szálloda vagy kemping üzemeltetőjének is alá kell írnia,
- közlekedési baleset esetén a rendőrségi jegyzőkönyv,
- személyi sérüléssel járó baleset esetén a teljes, bármely hivatalos szerv által készített jegyzőkönyv.

Felelősségbiztosítás esetén a fentiekben túl:

- A Biztosított kártérítési felelősségének megállapításához szükséges dokumentumok (Biztosított felelősségét elismerő, kizáró vagy vitató nyilatkozat, rendőrségi igazolás, hatósági eljárás indulása esetén erről való nyilatkozat, felelősségre vonatkozó hatósági határozatok).
- A biztosítási esemény bekövetkezését és az ennek következtében elszenvedett károk mértékét (összegezését) igazoló dokumentumok (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások, személyi sérülés esetén az azt alátámasztó orvosi iratok, szakvélemények, jövedelemvesztés esetén jövedelemigazolás, halál esetén anyakönyvi kivonat).
- Biztosító biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általános forgalmiadó-köteles 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.
- A szolgáltatás teljesítésének esedékessége a bejelentett káresemény tekintetében indult szabálysértési vagy büntetőeljárás jogerős befejezéséhez (jogerős határozathoz) nem köthető.

Járat, valamint járat-és poggyászkésés esetén a biztosítási szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentumok

- beszállókártya vagy foglalás visszaigazolása
- útlevel/személyi igazolvány másolata
- a biztosítási esemény bekövetkezéséről szóló igazolás másolata, amennyiben rendelkezésre áll.

A felsorolt dokumentumok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a biztosítási szerződés teljesítését igénylő fél azon jogát, hogy a biztosítási esemény bekövetkezését és az elszenvedett kár mértékét a bizonyítás általános szabályai szerint egyéb dokumentumokkal is igazolja.



Hogyan fizetünk?

A káresemény jellegétől függően téríthetünk közvetlenül az ellátást végző intézménynek vagy kedvezményezettnek, az Ügyfél-tájékoztató és biztosítási feltételekben meghatározott összeghatárig.

Mikor fizetünk?

A bejelentett kárigényt a kárrendezéshez szükséges összes dokumentum (utolsó dokumentum) beérkezését követően 15 munkanapon belül, Járatkésés kiegészítő biztosítás és Járat- és poggyászkésés kiegészítő biztosítások esetén 30 napon belül rendezi.

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 kárkifizéssel 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.