

KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Utasbiztosítások

Jelen kárrendezési tájékoztató az UNION Biztosító utasbiztosítási szerződéseire terjed ki.

A biztosítási eseményt haladéktalanul, de legkésőbb – amennyiben annak objektív lehetősége fennáll – a biztosítási esemény bekövetkezését követő 48 órán belül szükséges bejelenteni az asszisztencia partnernél.

Az egészségügyi ellátás koordinálásához szükséges dokumentumokat az asszisztencia partner részére szükséges továbbítani e-mailben.

Egészségügyi ellátással kapcsolatos költségek megtérítésére vonatkozó igény esetén:

- a vonatkozó feltételekben előírt módon bejelentett biztosítási események kapcsán felmerült költségeket a biztosító az egészségügyi szolgáltatóval közvetlenül rendezi;
- amennyiben a biztosított az egészségügyi ellátásokat igénybe vette és azok költségét a helyszínen megfizette, a külföldi egészségügyi intézmény/személy által kiállított eredeti számlát Magyarországra történő visszatérését követően közvetlenül a biztosítóhoz nyújthatja be.

Poggyászbiztosítással kapcsolatos igény érvényesítése esetén a szolgáltatási igényt közvetlenül a biztosítóhoz kell bejelenteni. A bejelentéshez minden esetben mellékelni kell a biztosítási esemény helyszínén tett rendőrségi bejelentés egy másolati példányát.

A szolgáltatási igény bejelentéséhez minden esetben szükséges a hiánytalanul kitöltött igénybejelentő, mely megtalálható a biztosító honlapján, az union.hu/ugyintezes menüpontban. Az igénybejelentéshez csatolni kell a feltételekben meghatározott egyéb dokumentumokat.

A szerződő/biztosított akadályoztatása esetén az akadály elhárultát követően haladéktalanul meg kell tenni a bejelentést annak érdekében, hogy minden, a biztosítási eseménnyel kapcsolatos lényeges körülmény megismerhető legyen.



2. A kárbejelentés lehetséges módjai, csatornái, helyei

A biztosított/szerződő az alábbi elérhetőségeken jelentheti be biztosítási szolgáltatás iránti igényét:
A biztosítási esemény bejelentése az éjjel-nappal működő **Asszisztencia Szolgálat** részére:

S.O.S. Hungary Kft.

Telefon: +36 1 268 13 88

E-mail cím: union@soshungary.hu

UNION-UtasPillér termék esetén, valamint Erste Bank és Telekom ügyfeleknek:

Europ Assistance Magyarország Kft.

Telefon: +36 1 458-4465

E-mail cím: operation@europ-assistance.hu

A biztosító az alábbi lehetőségeket nyújtja az igénybejelentések megtételére:

- telefonon: telefonos ügyfélszolgálatunk elérhető munkanapokon 8 és 17:30 között, csütörtökön 20:00-ig, pénteken 16:00-ig, a +36 1 486 4343 telefonszámon
- interneten: kárbejelentő rendszerünk elérhető az union.hu webcímen a Kárbejelentés, Utazás menüpont alatt
- személyesen: ügyfélszolgálati irodáinkban, melyek elérhetőségéről az interneten (union.hu/kapcsolat) vagy a +36 1 486 4343 telefonszámon kapható információ
- postai úton: a biztosító székhelyére küldött levélben:
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Kárrendezés 1380 Budapest Pf. 1076.
- email-ben: A biztosító honlapján közzétett menüpontban

3. A biztosítási szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők

Ha a szolgáltató a számlát a biztosítottnak adja át, akkor a biztosítottnak a hazaérkezést követő 5 munkanapon belül az eredeti számlát a biztosítóhoz el kell juttatnia a szükséges, vonatkozó feltételekben meghatározott egyéb dokumentumokkal együtt.

A biztosító a szolgáltatást a biztosítási szolgáltatás iránti igény elbírálásához szükséges okiratok beérkezését követően, 15 napon belül (a dokumentumok beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül) elbírálja és a bírálat eredményének függvényében az igényt teljesíti, vagy indokolással ellátott választ ad a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre azokban az esetekben, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összességében nem állapította meg.

A biztosító általi térítés pénzneme magyar forint. A külföldi devizában kifizetett költségektérítése során a biztosító a biztosítási esemény napján érvényes, MNB által megállapított árfolyam szerint állapítja meg a térítés összegét.

4. A biztosító teljesítése

A biztosító a szolgáltatást az arra jogosult természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság bankszámlájára történő átutalással, vagy címére/székhelyére kifizetési utalványon teljesíti. Amennyiben a biztosítási eseményhez kapcsolódó szolgáltatást a biztosító közvetlenül a biztosítottnak nyújtja, a térítés pénzneme magyar forint.

Baleseti halál esetén a biztosító a biztosítási összeget a megnevezett kedvezményezett(ek)nek, vagy ennek hiányában az elhunyt biztosított örökös(ei)nek fizeti ki.

