

# KÁRBEJELENTÉS TÁJÉKOZTATÓ

## Kiterjesztett garancia biztosítás

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A. § (1) bekezdés alapján a biztosítónak a nem-élet ágban sorolt termékeire vonatkozóan kárrendezési tájékoztatót kell készítenie és azt a honlapján folyamatosan elérhetővé tennie.

A jelen kárrendezési tájékoztató az Extra Garancia Biztosítás termékre vonatkozó információkat tartalmazza.

### SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Nem baleseti jellegű meghibásodás esetén kérjük, ellenőrizze, hogy érvényes-e a gyári garancia/jótállás a termékre.

- Amennyiben a gyári garancia/jótállás még érvényes, keresse fel a gyártó által ajánlott márkaszervizt!
- Amennyiben a gyári garancia/jótállás már nem érvényes, illetve baleseti meghibásodás esetén kérjük vegye fel a kapcsolatot a MAI Technologies Kft-vel.

#### Hogyan tudja bejelenteni kárigényét?

Kárbejelentését az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- **email-ben:** a garanciakar@isys-cee.com kérjük az e-mailben adja meg a telefonszámát is, hogy a szerződött partnerünk (továbbiakban: Adminisztrátor) fel tudja venni Önnel a kapcsolatot,
- **telefonon:** információs vonal +36 1 501 9770, hétfőtől péntekig 8.00-16.00 óra között hívható.
- **(faxon:** +36 1 413 3461)

A kárrendezési eljárás során a Biztosító megbízásából a Mai Technologies Kft. működik közre, mint Adminisztrátor.

#### Mikor kell bejelenteni a kárt?

A biztosítási esemény észlelését követő 2 munkanapon belül.

#### Milyen dokumentumok szükségesek a kárbejelentéshez?

- a biztosítási kötvény
- a termék vásárlásáról kiállított számla vagy nyugta
- garancialevél
- kitöltött kárbejelentő nyomtatvány

Önnek legkésőbb a kárbejelentést követő 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátania a szükséges dokumentumokat az Adminisztrátor részére.

### HOGYAN KERÜL TELJESÍTÉSRE A SZOLGÁLTATÁS?

A kárbejelentést követően – amennyiben a bejelentés szerint biztosítási esemény történt - a károsodott készülék bevizsgálására kerül sor. Amennyiben az Adminisztrátor értesítette Önt a bevizsgálás elrendeléséről, akkor a készüléket el kell juttatni a javítópartnerünkhöz, hogy el tudják végezni a bevizsgálást.

#### Hogyan történik a Javítóhoz szállítás?

- Ha a károsodott készülék 10 kg alatti, abban az esetben Önnek szükséges bevinnie azt a megbízott Javítóhoz, melynek pontos címéről az Adminisztrátor fogja tájékoztatni Önt.
- Amennyiben a károsodott készülék 10 kg fölötti, akkor lehetőség van a készülék futárcég segítségével történő el- illetve visszaszállítására.

#### Kinek kell fizetnie a szállítás költségét?

- Amennyiben a bevizsgálás eredménye alátámasztja a biztosítási esemény bekövetkeztét, akkor a bevizsgálás és esetenként felmerült szállítás költségét a biztosító fizeti.
- Abban az esetben, ha a bevizsgálás eredménye alapján a meghibásodás nem tartozik a biztosítási fedezet alá, vagy nem tapasztalható a korábban bejelentett meghibásodás, akkor a felmerült költségeket Önnek szükséges fizetnie.

#### Mi történik a bevizsgálást követően?

A bevizsgálás alapján a Biztosító jogosult annak eldöntésére, hogy a biztosított termék kijavítására vagy kicserélésére kerüljön sor. **Ön kizárólag javításra vagy termékcsereire jogosult** azzal, hogy Mobileszközök baleseti meghibásodása esetén az önrészesedést a Javítónak megfizetni köteles, készülékcsere esetén pedig az önrészesedés összege a cseretermék értékéből levonásként érvényesül. A biztosítási szolgáltatás helyett pénzbeli kártérítés nem igényelhető

#### A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó határidő

A szolgáltatást legkésőbb a kárbejelentéstől számított 60 napon belül nyújtjuk.

## A SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI

A bevizsgálást követően az Adminisztrátor visszajelez Önnek a károsodott készülék bevizsgálásának eredményéről legkésőbb az utolsó a kárrendezéshez szükséges dokumentum, illetve a készülék beérkezését követő 15 napon belül.

- Amennyiben javítható, akkor tájékoztatják Önt a **javítás** várható időtartamáról, illetve az esetleges önrész összegéről, melyet Önnek kell fizetnie. A javítás elkészültét követően értesítik Önt a termék átvételének lehetőségéről, vagy 10 kg fölötti termék esetén annak visszaküldésének időpontjáról.
- Abban az esetben, ha a meghibásodás mértéke indokolja, a Biztosító **cserét** rendel el. Csere esetén Ön e-mailben kap egy cserekupont, melynek maximális összege a szerződésen rögzített limitösszeg lehet, önrészes kár esetén az önrész összegével csökkentve. A cserekupont az Extreme Digital Zrt-nél tudja levásárolni az érvényességi időn belül ugyanazon típusú cseretermékre – ennek

hiányában hasonló márkájú és minőségű termékre, mely megegyező vagy hasonló műszaki specifikációval rendelkezik, mint az eredeti meghibásodott termék. Csere elrendelése esetén a károsodott készülék a Biztosító tulajdonát képezi, annak az Ön részére történő visszajuttatásáról ezért nem intézkedünk.

A jogszabályi előírásokra tekintettel a biztosító a nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül visszajelez Önnek, mint a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek és:

- a) kellően megindokolt javaslatot tesz a szolgáltatására azokban az esetekben, amelyekben a szolgáltatási kötelezettségének fennállását és a szolgáltatásának mértékét jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összegszerűen megállapította, vagy
- b) indokolással ellátott választ ad a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre azokban az esetekben, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összegszerűen nem állapította meg.