

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 konzolvilág „Konzolvilág műszaki garancia és balesetbiztosítási program” – Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kiterjesztett garanciabiztosítás.

SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Műszaki 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 Marsh Kft-vel.

Hogyan tudja bejelenteni kárigényét?

Kárbejelentését az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- **telefonon:** a +36-1-477-4122 telefonszámon

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

Mikor kell bejelenteni a kárt?

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén haladéktalanul, de legkésőbb az eseményt követő 5 munkanapon belül.

Milyen dokumentumok szükségesek a kárbejelentéshez?

- Csatlakozási nyilatkozat
- A biztosított termék és a biztosítási díj megfizetését igazoló bizonylat

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?

A sérült, meghibásodott készüléket az Adminisztrátorral előzetes egyeztetés szerint szükséges átadnia a Biztosító

Szervizpartnerének vagy az általa megbízott futárnak. A megjavított készüléket, illetve a cserekészüléket a Biztosító Szervizpartnere előzetes egyeztetésük szerint személyesen átadja, vagy futárral visszaszállíttatja Önnek.

Kinek kell fizetnie a szállítás költségét?

A Biztosító a Biztosítási eseményhez kapcsolódó kárrendezés során a károsodott Készülék egyszeri elszállításának és a megjavított Készülék vagy a Cserekészülék egyszeri visszaszállításának költségét téríti meg a Szervizpartnerének.

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 cserekupon értékéből levonásként érvényesül. A biztosítási szolgáltatás helyett pénzbeli kártérítés nem igényelhető.

A szolgáltatás teljesítésére vonatkozó határidő

A szolgáltatást a kár elbírálásához szükséges dokumentumok feldolgozását követő 45 napon belül teljesítjük.

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 javíthatóság elbírálásánál figyelembe vesszük a készülék sérülésének mértékén túl azt is, hogy a sérült készülék károkori avult értéke, és a még rendelkezésre álló biztosítási összeg nem haladhatja meg a javítási szolgáltatás ellenértékét.

– Abban az esetben, ha a meghibásodás mértéke indokolja, a Biztosító **cserét** rendel el. Csere esetén Ön e-mailben kap egy cserekupont, melynek maximális összege nem haladhatja meg a meghibásodott készülék károkori avult értékét, valamint önrészes kár esetén az önrész összegével csökkentjük a kupon értékét. A cserekupont a Konzolvilág Zrt-nél tudja levásárolni az érvényességi időn belül azzal, hogy a kupon kizárólag a Konzolvilág

által forgalmazott típusazonos-, ennek hiányában a sérült készülékhez hasonló műszaki jellemzőkkel rendelkező új készülék megvásárlására fordítható. 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) összességében 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 összességében nem állapította meg.