

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban a gépjármű kárrendezéssel kapcsolatos néhány fontos tudnivalóra szeretnénk felhívni szíves figyelmét. Kérjük, olvassa el figyelmesen útmutatónkat, mellyel segítségére kívánunk lenni abban, hogy az önt ért káresemény miatt minél kevesebb további teendője és kellemetlensége adódjon!

1. A kárrendezés menete

Első és legfontosabb lépés a kárbejelentés, amelyet megtehet:

- telefonon: telefonos ügyfélszolgálatunk +36 1 452 3333-as telefonszámán (telefonos ügyfélszolgálatunk hívásfogadási idejéről a generali.hu weboldalon tájékozódhat),
- interneten: a generali.hu weboldalon a „Kárbejelentés” menüpontban elérhető kárbejelentő rendszerünkön keresztül,
- emailben: generali.hu@generali.com,
- személyesen: a biztosító bármely ügyfélszolgálatán, melyek címéről és elérhetőségéről a generali.hu/kapcsolat oldalon tájékozódhat.

A kárbejelentés után kárszakértőnk vagy megbízottunk elvégzi a kárfelvételt. Amennyiben az első kárfelvétel során bármilyen okból (pl. motorháztető nem nyitható, a gépkocsi felemelése vagy megbontása szükséges stb.) nem került rögzítésre valamennyi sérülés a kárfelvételi jegyzőkönyvön, akkor kérjük, hogy ezt jelezze társaságunknak. Ez esetben kárszakértőnk a hely és az időpont egyeztetése után elvégzi a pótszemlét. Felhívjuk figyelmét, hogy a kártérítés/biztosítási szolgáltatás meghatározásakor csak azokat a sérüléseket tudjuk figyelembe venni, amelyek a kárfelvételi jegyzőkönyvön, illetve a pótszemle jegyzőkönyvön rögzítésre kerültek!

Amennyiben már a kárfelvétel során felmerül a gazdasági totálkár valószínűsége, úgy azt kárszakértőnk a kárfelvételi jegyzőkönyvön jelzi. Ez esetben társaságunk a benyújtott javítási árajánlat, illetve saját kalkulációja alapján a későbbiekben nyilatkozik arról, hogy a gépjármű gazdaságosan javítható-e, vagy sem. Az ezen nyilatkozatunkat megelőzően megkezdett javítás miatti esetleges többletköltségét nem áll módunkban megtéríteni! A totálkár rendezési eljárás menetét a 3. pontban részletezzük.

Felhívjuk figyelmét, hogy bármilyen kárkifizetés csak abban az esetben teljesíthető társaságunk részéről, amennyiben a kárigény minden tekintetben és kellően alátámasztásra került, továbbá, ha a biztosítási díjak befizetése határidőre és hiánytalanul megtörtént, így társaságunk kockázatban állt.

2. Kárrendezés a gépjármű javítása esetén

Amennyiben a gépjármű gazdaságosan javítható, akkor a kárrendezés – az ön választásának megfelelően – történhet társaságunk saját kalkulációja alapján, illetve javítási számla alapján. Mindkét esetben a ténylegesen elvégzett/indokolt munkálatokat és felhasznált/indokolt alkatrészek értékét vesszük figyelembe:

- alkatrész csere esetében legfeljebb a gyári márkaképviseltek által megadott hazai alkatrészárakat, az alkatrész cseréjéhez szükséges – gyári leíráson alapuló – normaidőt, valamint a régi és az új alkatrész közötti értékkülönbséget (értékemelkedést);
- alkatrész javítása, egyengetése esetében a kárfelvételi jegyzőkönyvön rögzített munkaidő-mennyiséget, valamint az adott alkatrész javításához szükséges és ténylegesen indokolt munkaidő ráfordítást;
- amennyiben ugyanazon sérülés helyreállítására több eltérő, szakmailag elfogadott módszer is létezik, akkor a biztosító a legkisebb költséggel járó módszer (mint például műanyagjavítás, részelemfényezés, spotfényezés, fényezés nélküli horpadásjavítás, szélvédőjavítás, kárpitjavítás, bőr- és műbőr felületek javítása) költségeit téríti meg;
- a fényezési anyagköltség és a fényezési munkaidő-mennyiség tekintetében a hazánkban általánosan elfogadott kalkulációs programokban megadott értékeket;
- a cserélendő, javítandó, fényezendő alkatrészek és felületek kár előtti állapotát;
- a magyarországi átlagos javítási óradíjakat.

Társaságunk minden esetben fenntartja a jogot a becsatolt számla tartalmának ellenőrzésére, e célból pedig bekérheti a számla alapján felhasznált alkatrészek beszerzését igazoló dokumentumokat.

2.1. Javítási számla benyújtása nélküli kárrendezés

Társaságunk javítási kalkulációt készít, mely alapján felajánlja önnek a kártérítési/szolgáltatási összeget. Amennyiben a későbbiekben mégis a számla alapján történő kárrendezés mellett döntene, a jogos különbséget természetesen megtérítjük önnek.

2.2. Javítási számla alapján történő kárrendezés

Ebben az esetben a kártérítési összeg meghatározása a javítási számla alapján, utólag történik. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a benyújtott javítási számlát csak akkor áll módunkban maradéktalanul elfogadni, ha annak tételei összhangban vannak a kárfelvételi és pótszemle jegyzőkönyveken rögzített tételekkel! Ezért a kellemetlenségek elkerülése érdekében javasoljuk, hogy a javítás megkezdése, illetve az alkatrészek megvásárlása előtt kérjen árajánlatot, és azt juttassa el kárrendezési egységünkhöz!

3. Totálkár-eljárás

Ha kárfelvétel alapján bebizonyosodik, hogy járműve a baleset során olyan mértékű károsodást szenvedett, hogy a javítási és egyéb járulékos költségek meghaladják a gazdaságos javíthatóság mértékét, akkor gazdasági totálkárrol beszélünk. Ebben az esetben társaságunk a kártérítési/szolgáltatási összeg meghatározásához a kárrendezés folyamán ún. totálkár-rendezési eljárást fog alkalmazni, melynek során járműve maradványértékével (roncsértékével) csökkentett forgalmi értékét fogjuk önnek megtéríteni.

Társaságunk a gazdaságosan nem javítható járművek esetében vállalja a maradvány meghirdetését roncsportálokon azért, hogy a gépjárműroncs pontos piaci maradványértékét meghatározhassuk, és hogy a hazai piaci árakhoz mérten a lehető legmagasabb áron történhessen meg az értékesítés. Ezen hirdetéssel kapcsolatos költség természetesen nem a károsultat terheli, azt a biztosító viseli.

A maradvány meghirdetése során – az adatvédelmi előírásokra figyelemmel – nem adunk meg olyan személyes adatot, amely alapján a károsult beazonosítható lenne. A hirdetés feladását követően – az adott roncsportál üzemeltetőjével külön szerződésben lévő – roncskereskedéssel foglalkozó partnerek licitálás útján, rövid határidővel, egyoldalú árajánlatokat tesznek a meghirdetett gépjárműre.

Biztosítónk ezt követően írásban értesíti a károsultat – vagy annak képviselőjét – az általa megállapított maradványértékről, a legmagasabb vételi ajánlatot tevő roncskereskedő/roncsportál üzemeltető elérhetőségéről, valamint az ajánlat érvényességi/lejárati idejéről. A gépjármű tulajdonosának ezen vételi ajánlat érvényességének időtartama alatt kell döntenie a sérült gépjármű eladásáról, és igazolható módon értesítenie kell a roncskereskedőt az ajánlat elfogadásáról.

A roncskereskedő az általa adott vételi ajánlatnak megfelelő áron köteles megvásárolni a gépjárművet, amennyiben a kárfelvételhez képest nem történt érdemi változtatás a gépjárművön, és a károsult pontos adatokat adott meg a gépjárműről. Ellenkező esetben kérjük, hogy a tulajdonjog átruházási (adásvételi) szerződés aláírása előtt forduljon társaságunk kárrendezési munkatársaihoz!

A sérült gépjármű elszállításáról a roncskereskedő térítésmentesen gondoskodik. Kérjük, hogy a szállításra és tárolásra vonatkozó együttműködési és kárenyhítési teendőivel kapcsolatban forduljon társaságunkhoz!

Biztosítónk határozott álláspontja, hogy a károsult kárenyhítési kötelezettségének akkor tesz maradéktalanul eleget, ha a sérült gépjárművet a magyarországi piacon elérhető legmagasabb áron értékesíti. A károsult természetesen nem kötelezhető a sérült jármű eladására, de a társaságunk által megállapított maradványérték a beérkezett ajánlatokra figyelemmel kerül meghatározásra, mivel ez az érték reálisan elérhető a hazai gépjárműroncs piacon. Amennyiben a károsult a maradványt más úton, a biztosító által meghatározott érték alatt értékesíti, úgy nem áll módunkban figyelembe venni az ebből adódó többletkárt. Természetesen a károsult – például üzleti megfontolásból – dönthet úgy, hogy megjavíttatja és tovább használja, vagy kijavítva értékesíti a gépjárművet, azonban az ebből eredő többletköltség a biztosítóra nem hárítható át. Társaságunk a kárérték optimalizálása érdekében alakította ki a fenti kárrendezési rendszert azért, hogy a károsult minél gyorsabban juthasson hozzá a gazdasági totálkáros gépjármű teljes káridőponti értékéhez, mely egyrészt a társaságunktól, másrészt a sérült gépjárművet megvásárolni kívánó roncskereskedőtől kapott összegből tevődik össze.

Utalunk továbbá arra, hogy casco kár esetén minél magasabb arányban térül meg a kár a sérült gépjármű értékesítéséből, annál alacsonyabb lesz az önrész számításának alapja, így – a minimál önrész esetét kivéve – biztosítottunk számára előnyös módon az önrész mértéke is csökken.

4. Kárkifizetés

A kártérítési/szolgáltatási összeget elsődlegesen banki átutalással fizetjük ki, ha ez nem lehetséges, akkor természetesen mód van postai kifizetésre is. A kártérítési összeg kifizetése csak a tulajdonosnak vagy az általa teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személynek, javítónak történhet.

Amennyiben a gépjárművet tulajdonjog korlátozás terheli, akkor kérjük, hogy az ügyintézés meggyorsítása érdekében a jogfenntartótól (finanszírozótól, banktól) szíveskedjék beszerezni a kártérítés/szolgáltatás felvételének engedélyezésére vonatkozó nyilatkozatot! Amennyiben a finanszírozási szerződés ellenére társaságunk bármely okból a károsultnak vagy az általa meghatalmazott személynek teljesíti a kifizetést (nem pedig a kedvezményezettnek vagy zálogjogosultnak), úgy társaságunk a finanszírozó jogos igényérvényesítése esetére fenntartja a jogot a kifizetés visszakövetelésére, még abban az esetben is, ha a teljesítés egyezség alapján történt.

Tájékoztatjuk, hogy a kárbejelentés során megadott adatai kezelésének a szabályait a generali.hu oldalról elérhető Adatkezelési tájékoztató (<https://general.hu/Adatvedelem.aspx>) tartalmazza.

Köszönjük, hogy elolvasta útmutatónkat! Bízunk benne, hogy sikerült hozzájárulnunk kárügyének gyors, kellemetlenségektől mentes ügyintézéséhez. Természetesen kollégáink bármilyen további kérdés esetén is állnak az ön rendelkezésére.