

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Az alábbiakban a kárrendezéssel kapcsolatos néhány fontos tudnivalóra szeretnénk felhívni szíves figyelmét, összhangban a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit) 123/A. § (1) bekezdésének rendelkezéseivel. Kérjük, olvassa el figyelmesen tájékoztatónkat, mellyel segítségére kívánunk lenni abban, hogy az önt ért kár-, illetve biztosítási esemény elbírálására és rendezésére minél gyorsabban sor kerülhessen.

A tájékoztató a kárrendezéssel kapcsolatos alábbi legfontosabb információkat tartalmazza.

- a szolgáltatási igény benyújtásának lehetséges módjai,
- a szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők,
- a kárkifizetés és szolgáltatás lehetséges formái, ideértve az egyezségi kárrendezést is,
- az értékcsökkenés alkalmazásának módszertanát.

1. KÁRBEJELENTÉS

1.1. A kárbejelentés, illetve szolgáltatási igénybejelentés lehetséges csatornái

A szerződő (biztosított) a biztosítási esemény bekövetkezését követően az alábbi elérhetőségeken jelentheti be az eseményt

- interneten: online kárbejelentő rendszeren keresztül a generali.hu a kárbejelentés menüpont
- telefonon: telefonos ügyfélszolgálatunk +36 1 452 3333-as telefonszámán; telefonos ügyfélszolgálatunk hívásfogadási idejéről a <https://generali.hu> címen tájékozódhat
- emailben: generali.hu@generali.com
- személyesen: a biztosító bármely ügyfélszolgálatán, melyek címéről és elérhetőségéről a generali.hu címen a kapcsolat menüpont alatt tájékozódhat
- levélben a 7602 Pécs, Pf. 888 címen.

Assistance szolgáltatások elérhetőségei:

Mestervonal 24: +36 1 458 4452; <https://www.generali.hu/Ghelp/mestervonal24.aspx>

Temetési segítség: +36 1 236 7571

Garancia plusz IT távsegítség: +36 1 236 7529

Cyber távsegítség: +36 1 465 3792

EUB-Assistance: +36 1 465 3666

Autósegély: +36 1 458 4452

IT Távsegítség kiegészítő biztosítás: +36 1 236 7529

Háztól-házig plusz kiegészítő szolgáltatás (GeneraliAutós Assistance): +36 1 458 4451

Sofőrszolgáltatás kiegészítő biztosítás (GeneraliAutós Assistance): +36 1 458 4451

Műszaki hiba assistance (GeneraliAutós Assistance): +36 1 458 4451; <https://www.generali.hu/Ghelp/gepjarmu-assistance-caschoz.aspx>

Autós segítségnyújtás (Generali Autós Assistance): +36 1 458 4451

Műszaki segítségnyújtás (Generali Autós Assistance): +36 1 458 4451

Baleseti assistance (Generali Autós Assistance): +36 1 458 4451; <https://www.generali.hu/Ghelp/gepjarmu-assistance-kotelezohez.aspx>

Generali Juris jogvédelem 24 órás telefonos jogi tanácsadás (sürgős szükségben): +36 1 236 7563

A személybiztosítási assistance elérhetőségek:

Generali Medi24 (Generali Company Care és Generali Private Care) assistance: +36 1 465 3777

Generali Navigátor csoportos egészségbiztosítás assistance: +36 1 465 3664

TöbbMillió Segítség balesetbiztosítás asszisztencia szolgáltatásainál (Betegszállítás és Teledoktor) assistance: +36 1 465 3683

Nyugalom Plusz életbiztosítás asszisztencia szolgáltatásainál (Betegszállítás és Teledoktor) assistance: +36 1 465 3677

Extrém sport balesetbiztosítás assistance: +36 1 465 3614

1.2. A kárbejelentésre nyitva álló idő

Az egyes biztosítási feltételek a bejelentésre minden esetben konkrét határidőt szabnak, ennek kérjük, minden esetben igyekezzen eleget tenni és ellenőrizze az adott feltételben a határidőt. A biztosító az esemény bekövetkezését és a kár nagyságát – a veszélyközösség érdekeit szem előtt tartva – ellenőrizheti. Az, hogy az Önt károsító esemény biztosítási eseménynek minősül-e és hogy ez pontosan mekkora kárt/költséget okozott, illetve az, hogy a kár elhárítása milyen szolgáltatást igényel, annál biztosabban eldönthető és pontosabban megállapítható, minél közelebb történik meg a kár vizsgálata és a kár mértékének meghatározása az esemény bekövetkezéséhez. Ebből következően a biztosítási esemény bekövetkezéséhez lehető legközelebbi bejelentés a felek közös érdeke, hiszen ez az egyik előfeltétele a gyors és pontos kárrendezésnek.

Leggyakoribb szerződéstípusok kárbejelentési határideje a jelenleg hatályos feltételekben a káresemény bekövetkezésétől, vagy az arról való tudomásszerzéstől számítva:

lakásbiztosítások:	2 munkanapon vagy 10 napon belül szerződéstől függően
fogyasztóbarát lakásbiztosítás:	10 napon belül
casco:	2 munkanapon vagy 15 napon belül szerződéstől függően
vállalati vagyonbiztosítások:	2 munkanapon belül
általános felelősség biztosítások:	30 napon belül
balesetbiztosítások:	15 napon belül

Kérjük minden esetben ellenőrizze azt, hogy saját szerződése – melyre az annak megkötésekor vagy módosításakor hatályos feltétel vonatkozik – milyen határidőt tartalmaz, mivel a korábbi feltételek bejelentési határidői eltérőek lehetnek.

A feltételben szabott **bejelentési határidő** túllépése ugyanakkor **önmagában nem jogvesztő, de** ebben az esetben is gondoskodni kell arról, hogy az igény elbírálása szempontjából **lényeges körülmények** (pld. bekövetkezett-e a biztosítási esemény és az mekkora kárt, milyen költséget eredményezett) **ne váljanak kideríthetatlenné.**

Ptk. 6:465. § [Állapotmegőrzési kötelezettség]

- (1) *A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán a biztosított a szerződésben megállapított határidőn belül csak annyiban változtathat, amennyiben az a kárenyhítéshez szükséges.*
- (2) *Nem áll be a biztosító szolgáltatási kötelezettsége, ha a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás következtében a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények kideríthetatlenné váltak.*

A bejelentést tehát érdemes megtennie, amint arra lehetősége van. Kérjük továbbá, hogy amennyiben a kárenyhítés miatt nem szükséges, úgy a biztosítási eseményt előidéző állapotot ne változtasson. Ha ez mégis szükséges, akkor próbálja meg dokumentálni az eredeti állapotot, erre jellemzően fotók és vagy/videofelvétel készítése lehet a legalkalmasabb eszköz, illetve a sérült vagyontárgyak megőrzése is sokat segíthet.

1.3. A kárbejelentéshez szükség lehet az alábbi adatokra

- a) a kár-, biztosítási esemény időpontja, helye, rövid leírása,
- b) a sérülés, szolgáltatásra okot adó állapot, károsodott vagyontárgy(ak) megnevezése;
- c) a károsodás, szolgáltatási igény mértéke (megállapított vagy becsült értékét), bekövetkezésének helye, időpontja;
- d) a kárrendezésben közreműködő, a biztosított által esetlegesen meghatalmazott személy neve – a szerződőt (biztosítottat) képviselő – személy vagy szervezet neve.
- e) a biztosítási szerződés kötvényszáma és a biztosítási eseményben érintett biztosított(ak) megnevezése, adatai;

Kérjük, a fentiek közül a lehető legtöbbet szíveskedjen a kárbejelentésben feltüntetni, de már ekkor célszerű csatolni minden olyan rendelkezésre álló dokumentumot és iratot is, amely a saját megtétele szerint szükséges lehet a szolgáltatási igény elbírálásához.

A biztosítási feltételek minden esetben tartalmazzák azoknak az dokumentumoknak, adatoknak a felsorolását, amelyek szükségesek lehetnek az igény elbírálásához.

Felelősségbiztosítások esetén felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben Önnek a biztosítottunk okozott kárt, úgy kártérítési igényét mindenképpen szükséges jeleznie a károkozó felé is.

2. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI ÉS A VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

A biztosító kockázatviselése azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, amelyeket a szerződési feltételek meghatároznak, és amelyeknek a bekövetkezése esetére a biztosító szolgáltatási kötelezettséget vállalt. Felelősségbiztosítások esetén a biztosító szolgáltatása a kártérítési kötelezettség részben vagy egészben történő átvállalására terjed ki a biztosítási szerződésben írtak szerint.

A szolgáltatás nyújtásának az előfeltétele minden esetben a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolása. Kárbiztosítások esetén a szolgáltatás/kártérítés felső határa a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási összeg, amely általában vagy a vagyontárgy újra beszerzési, vagy kárcori forgalmi értékével egyezik meg. Részkárok esetén (amennyiben a biztosított vagyontárgy nem válik totálkárossá) a szolgáltatás nyújtására és kiszámítására a feltételben meghatározott módon kerül sor.

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén a szolgáltatás nyújtása a szerződésben meghatározott új értéken történő térítéssel történik az avultatás kizárásával, melynek részletes szabályait (részkár, teljes kár) a biztosítási feltétel tartalmazza.

A szolgáltatással kapcsolatos legfontosabb információkat az adott szerződés **termékismertetője**, továbbá a **biztosítási ajánlat, a kötvény, valamint a szerződés általános és különös szerződési feltételei tartalmazzák.**

A biztosítási feltételek a Bit. 124. §-ával összhangban minden esetben tartalmazzák azokat a dokumentumokat és bizonyítékokat, amelyek szükségesek lehetnek a szolgáltatási igény elbírálásához. A Biztosító kizárólag azokat az iratokat kérheti be, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a szolgáltatási igény megalapozottságát és összegszerűségét megállapíthassa. A Biztosított ugyanakkor bármilyen egyéb bizonyítási eszközt is felhasználhat igényének igazolására.

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén a kárszmlét, – illetve a szmlét nem igénylő károk esetében a bejelentést – követő 5 munkanapon belül tájékoztatást nyújtunk a kárigény elbírálásához szükséges dokumentumokról, ezt követően csak abban az esetben kerülhet sor újabb dokumentum bekérésre, ha a már benyújtott dokumentumokkal vagy újabb kárigény benyújtásával kapcsolatban merült fel újabb dokumentum igény. Amennyiben a kárigény rendezéséhez hatósági dokumentum szükséges, akkor tájékoztatást nyújtunk arról is a dokumentum bekérés során, hogy mely hatóságtól szerezhető be, illetve csak abban az esetben kerül sor ilyen dokumentum bekérésére, ha a kárrendezés lefolytatásához szükséges információ más, gyorsabb eljárás keretében nem szerezhető be.

Bit. 124. § (1) A biztosító a biztosítási szerződési feltételekben köteles meghatározni, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít.

- (2) *A biztosító a szolgáltatása teljesítésének esedékességét csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges, a biztosítási szolgáltatás teljesítésének esedékességét a bejelentett biztosítási esemény tekintetében indult szabálysértési eljárás jogerős befejezéséhez, illetve a büntetőeljárásnak a bíróság jogerős ügydöntő határozatával vagy véglegessé vált nem ügydöntő végzésével történő befejezéséhez, valamint az ügyészségnek vagy a nyomozó hatóságnak a feltételes ügyészi felfüggesztés vagy közvetítői eljárás céljából történő felfüggesztéséről szóló, illetve további jogorvoslattal nem támadható eljárást megszüntető határozata meghozatalához nem kötheti.*

A biztosító a szolgáltatási igény elbírálásához nélkülözhetetlen dokumentumokról legkésőbb a kárlevétel alkalmával köteles tájékoztatni a biztosítottat. Az előbbi rendelkezés alkalmazásában kárlevételnek minősül minden olyan biztosítói kapcsolatfelvétel a biztosított személlyel, amely a kár felmérésére, szemlérére irányul, függetlenül attól, hogy a kár felmérése személyesen, telefonon, online videós kapcsolat útján vagy más módon történik meg. Amennyiben a kéresemény körülményei a kárlevétel lefolytatását nem teszik szükségessé, a biztosító a kár bejelentésétől számított 5 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a biztosított személlyel. Ilyen esetben a biztosító ezen kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatja a biztosítottat a szolgáltatási igény elbírálásához nélkülözhetetlen dokumentumokról.

2.1. A kárrendezésben irányadó határidők

A Biztosító a Bit. 123/A. § (3) bekezdése alapján köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek:

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

Ptk. 6:462. § [A biztosító teljesítése]

Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, a biztosító a szerződésben a teljesítés előkészítéséhez szükséges időre tekintettel megállapított határidőn belül köteles szolgáltatását teljesíteni.

A biztosító a szolgáltatási igény bejelentését követő 30 napon belül – a szolgáltatási igény elbírálásához nélkülözhetetlen utolsó okirat beérkezésének hiányában is – köteles indokolással ellátott választ adni a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre, ha a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összecszerűen nem állapította meg. Ha a szolgáltatási kötelezettség fennállása nem egyértelmű, vagy a biztosító a szolgáltatási igény összegét részben állapította meg, a biztosító – ugyancsak a szolgáltatási igény bejelentését követő 30 napon belül – köteles tájékoztatni a jogosultat a szolgáltatási igény elbírálásához nélkülözhetetlen további benyújtandó okiratokról.

A biztosítási szolgáltatás jellemzően az utolsó elbíráláshoz szükséges irat beérkezésétől számított 15. napon esedékes, ezen **határidő elmulasztása esetén a biztosító késedelmi kamat fizetésére is köteles**. Egyes összetettebb szerződés típusok (pl. felelősségbiztosítás, mezőgazdasági biztosítások) esetén ezen határidő 30 nap. Abban az esetben, amennyiben a teljesítés határidejére vonatkozóan a feltétel nem tartalmaz meghatározott határidőt, vagy amennyiben a határidőre vonatkozó kikötés nem érvényes, úgy a biztosító a Ptk. 6:35 § (3) bekezdése alapján a teljesítés előkészítéséhez szükséges idő elteltével köteles teljesíteni a szolgáltatást.

A biztosító legkésőbb a szolgáltatása teljesítését követő 15 napon belül köteles erről tájékoztatást adni. A tájékoztatásnak azonosításra alkalmas módon tartalmaznia kell annak a kárügynek az azonosítóját, amely alapján, illetve amelynek keretében a szolgáltatásnyújtásra sor került, a kifizetés címzettjét, a kifizetés összegét és annak jogcímét, valamint az utolsó nélkülözhetetlen irat beérkezési dátumához és a kifizetés dátumához képest azt, ha a biztosító kamat fizetésére is köteles a biztosított részére, külön megjelölve a késedelmi kamat összegét.

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén a szolgáltatás teljesítése a kárszmlét, vagy az utolsó szükséges dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül megtörténik. Amennyiben a biztosítási feltételben meghatározott feltételek alapján a káresemény rendezhető gyorskárrendezés keretében, akkor ez a határidő a bejelentés napjától indul.

Amennyiben az Ön számára kérdéses, hogy mikor érkezett társaságunkhoz az utolsó elbíráláshoz szükséges irat, úgy kérésére arról külön is tájékoztatjuk.

A szolgáltatás nyújtására az alábbi előírások vonatkoznak feltéve, hogy Ön a szerződését 2014. március 14. napját követően kötötte vagy korábbi szerződését úgy módosította, hogy a felek az új. Polgári törvénykönyvről (új Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek alkalmazására tértek át.

2.2. Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség és a biztosító mentesülése

A feleket az együttműködési kötelezettség körében kölcsönösen terhelik olyan kötelezettségek, amelyek arra szolgálnak, hogy minél kevesebb és kisebb mértékű kár következzen be, hiszen ez közös érdeke a biztosítottaknak és a biztosítónak is. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség a díjfizetés mellett az egyik legfontosabb kötelezettsége Biztosítottnak, hiszen ezen kötelezettség szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése a biztosító mentesüléséhez is vezethet.

6:463. § [Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség]

- A szerződő fél és a biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani. Ezt az elvárhatósági követelményt kell támasztani abban az esetben is, ha a szerződés szabályozza a szerződő fél és a biztosított kármegelőzési teendőit, előírja a kár megelőzését vagy enyhítését célzó eszközöket, eljárásokat, szakképzettségi követelményeket.
- A szerződő fél és a biztosított a biztosító előírásai és a káresemény bekövetkezésekor adott utasításai szerint, ezek hiányában az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye szerint köteles a kárt enyhíteni.
- A kárenyhítés szükséges költségei a biztosítási összeg keretei között akkor is a biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre.
- Alulbiztosítás esetén a biztosító a kárenyhítés költségeit a biztosítási összeg és a vagyontárgy értékének arányában köteles megtéríteni.

6:464. § [Mentesülés a szolgáltatási kötelezettség alól]

- A biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással
 - a szerződő fél vagy a biztosított;
 - a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, üzletvezetésre jogosult tagjuk vagy az általános szerződési feltételben meghatározott munkakört betöltő alkalmazottjuk, tagjuk vagy megbízottjuk; vagy
 - a biztosított jogi személynek az általános szerződési feltételben meghatározott vezető beosztású tisztségviselője vagy a biztosított vagyontárgy kezelésére jogosított tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.
- Az (1) bekezdésben foglalt rendelkezést a kármegelőzési és a kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

2.3. Egészségbiztosításokra vonatkozó kiegészítő szabályok

Ptk. 6:488. § [Alkalmazandó szabályok]

- Ha az egészségbiztosítást kárbiztosításként kötötték, a kárbiztosításra vonatkozó rendelkezéseket a következő eltérésekkel kell alkalmazni:
 - a kárenyhítési kötelezettség szabályainak alkalmazása során nem tekinthető a biztosító mentesülését eredményező oknak, ha a biztosított az őt törvény alapján megillető rendelkezési joggal élve az orvosi beavatkozáshoz nem járul hozzá; és
 - nem terheli a biztosítottat állapotmegőrzési kötelezettség a biztosítási esemény bekövetkezése esetén.

2.4. Alulbiztosítottság

A szolgáltatás összegét adott esetben csökkentheti az alulbiztosítottság, ezért kérjük, hogy mindig gondosan ellenőrizze azt, hogy megfelelően adta-e meg a biztosítási összegeket vagy a biztosítottság szempontjából releváns egyéb adatokat (pl. vállalati felelősségbiztosítások esetén árbevétel).

Ptk. 6:460. § [Alulbiztosítás]

Ha a biztosítási összeg a biztosított érdeke értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában köteles megtéríteni.

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén, olyan ingóságkárak vonatkozásában, ahol a várható szolgáltatási összeg (kárérték) eléri a biztosítási összeget, és amennyiben csalás, vagy visszaélés gyanúja nem merül fel, valamint a biztosítási összeg a biztosítás megkötésekor megadott, egyszerűsített ingóságlista alapján alakult ki, a biztosító nem vizsgálja az alulbiztosítottságot, és kifizeti a biztosítási összeget. Amennyiben az ingóságokra vonatkozó biztosítási összeg a biztosító által felajánlott érték alapján alakult ki, akkor a biztosító kifizeti a biztosítási összeget. A biztosított a kárrendezés során egyszerűsített ingóság listát használhat. A biztosítási összegtől való esetleges eltérést a biztosítónak szükséges alátámasztania.

2.5. A felelősségbiztosítási károkra vonatkozó eltérő szabályok

A felelősségbiztosítás alapvető célja az, hogy a biztosított által 3. személynek okozott károk megtérítését a biztosító részben vagy egészben átvállalja. A biztosított szándékos, illetve súlyosan gondatlan magatartása azonban ezen biztosítások esetén is mentesüléshez vezet. Lényeges, hogy a felelősségbiztosítási kárügyekben legalább 3 fél érintett a károsult, a biztosított és a biztosító. A Biztosító a kártérítést közvetlenül a károsult javára köteles teljesíteni, ez alól kizárólag az az eset képez kivételt, ha a kárt a biztosított már megtérítette. A felelősségbiztosítási szerződésekre az alábbi külön szabályok vonatkoznak.

6:470. § [Felelősségbiztosítási szerződés]

- (1) *Felelősségbiztosítási szerződés alapján a biztosított követelheti, hogy a biztosító a szerződésben megállapított módon és mértékben mentesítse őt olyan kár megtérítése, illetve sérelemdíj megfizetése alól, amelyre jogszabály értelmében köteles.*
- (2) *A biztosítás kiterjed az eljárási költségekre, ha e költségek a biztosító útmutatásai alapján vagy előzetes jóváhagyásával merültek fel. A biztosított kérésére a biztosítónak a költségeket meg kell előlegeznie.*
- (3) *A biztosítónak a károkozó biztosított jogi képviselési költségeit és a kamatokat akkor is meg kell térítenie, ha ezek a kártérítési összeggel együtt a biztosítási összeget meghaladják.*

A Ptk. 6:470. § (3) bekezdésétől eltérően a károkozó biztosítottat terhelő jogi képviselési költségeket és a kamatokat akkor is a biztosítási eseménynkénti és a biztosítási időszakra szóló biztosítási összeg erejéig, legfeljebb annak mértékéig téríti a biztosító, amennyiben ezek a kártérítési összeggel együtt a biztosítási összeget meghaladják.

6:471. § [A biztosítási esemény bejelentése]

A biztosított a szerződésben megállapított határidőn belül – a bejelentési kötelezettség megszegése esetére megállapított jogkövetkezmények mellett – köteles a biztosítónak írásban bejelenteni, ha vele szemben a szerződésben meghatározott tevékenységével kapcsolatban kárigényt közölnek, vagy ha olyan körülményről szerez tudomást, amely ilyen kárigényre adhat alapot. A biztosítási esemény bejelentésére legalább harminc napos bejelentési határidőt kell biztosítani.

A Ptk. 6:471. §-ától eltérően a biztosítottnak nem csak írásban van lehetősége a kár bejelentésére, hanem az 1.1. pontban meghatározott egyéb kárbejelentési módokon is.

6:472. § [A biztosító szolgáltatása]

- (1) *A biztosító szolgáltatását a károsultnak teljesítheti. A biztosított akkor követelheti, hogy a biztosító neki teljesítsen, ha a károsult követelését ő egyenlítette ki.*
- (2) *Ha a biztosított a vele szemben támasztott kártérítési igények miatti felelősségét vagy összecszerű helytállási kötelezettsége mértékét nyilvánvalóan megalapozatlanul vitatja, a biztosító jogosult a károsultnak teljesíteni. Az alaptalan tagadás többletköltségei a biztosítottat terhelik; ha azokat a biztosító viselte, a biztosított azokat neki visszafizetni tartozik.*

6:473. § [A károsult igényének érvényesítése]

- (1) *A károsult – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – nem érvényesítheti kárigényét közvetlenül a biztosítóval szemben.*
- (2) *Ez a szabály nem akadályozza meg, hogy a károsult a biztosítóval szemben annak bírósági megállapítása iránt indítson keresetet, hogy a biztosított felelősségbiztosítási fedezete a károkozás időpontjában a károsult kárára fennállt-e.*

6:474. § [A biztosított általi elismerés, teljesítés és egyezség hatálya a biztosítóval szemben]

- (1) *A károsult kártérítési igényének a biztosított által történt elismerése, teljesítése és az azzal kapcsolatos egyezsége a biztosítóval szemben akkor hatályos, ha ahhoz a biztosító előzetesen hozzájárult vagy azt utólag tudomásul vette.*
- (2) *Nem hivatkozhat a biztosító arra, hogy a károsult követelésének a biztosított által történt elismerése, teljesítése vagy az azzal kapcsolatos egyezsége vele szemben hatálytalan, ha a követelés nyilvánvalóan megalapozott.*
- (3) *A biztosított bírósági marasztalása a biztosítóval szemben akkor hatályos, ha a biztosító a perben részt vett, a biztosított képviseléről gondoskodott vagy ezekről lemondott.*

2.6. Új Ptk-tól eltérő szabályokra vonatkozó általános tájékoztatás

Felhívjuk a szíves figyelmét ugyanakkor arra, hogy az új Ptk. szabályaitól esetenként a feltétel eltérhet, azonban ezen szabályokat **minden esetben figyelemfelhívó módon és külön fejezetben is tartalmazzák a szerződések**. Lényeges továbbá, hogy a Ptk-tól eltérő szabályok **csak akkor válnak a szerződés részévé, amennyiben a szerződő azokat az ajánlat megtételekor külön is elfogadta**.

Fontos, hogy számos szabály tekintetében kizárólag a fogyasztók javára térhetnek el a feltételek a jogszabályi rendelkezésektől. Így többek között a mentesülési, kármegelőzés, kárenyhítési, **biztosítási esemény bekövetkezésének bejelentésére vonatkozó kötelezettségre** vonatkozó szabályok sem lehetnek szigorúbbak a Ptk-ban előírtaknál.

2.7. Régi Ptk. vonatkozó szabályai

Amennyiben Ön a szerződést 2014. március 15. napját megelőzően kötötte és nem került sor az új Ptk-ra való áttérésre, úgy a biztosító szolgáltatására az alábbi jogszabályi előírások vonatkoznak az 1959. évi IV. törvény alapján.

Ptk. 544. §

- (1) *A biztosítási esemény bekövetkezését a biztosítónak be kell jelenteni, a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését.*
- (2) *A biztosító kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított az előző bekezdésben előírt kötelezettségeket nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.*

Ptk. 553. §

- (1) Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, a biztosító a szabályzatban megállapított időn belül köteles szolgáltatását teljesíteni.
- (2) Ha a biztosítási összeg a vagyontárgy értékénél kisebb, a biztosító ellenkező megállapodás hiányában a kárt olyan arányban köteles megtéríteni, ahogy a biztosítási összeg a vagyontárgy értékéhez aránylik.

Ptk. 554. §

A biztosítási összeg a folyó biztosítási évre a fizetett kártérítési összeggel csökken, kivéve, ha a szerződő fél az évi díjat megfelelően kiegészíti. Ezt a rendelkezést a felelősség- és balesetbiztosítás körében nem lehet alkalmazni.

Ptk. 555. §

- (1) A biztosított köteles a kárt tőle telhetően enyhíteni. A felek megállapodhatnak a biztosított kármegelőzési és kárenyhítési teendőiben.
- (2) A kárenyhítés költségei akkor is a biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre.
- (3) Ha a biztosítási összeg a vagyontárgy értékénél kisebb, a biztosító a kárenyhítés költségeit olyan arányban köteles megtéríteni, ahogy a biztosítási összeg a vagyontárgy értékéhez aránylik.

Ptk. 556. §

- (1) A biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen
 - a) a biztosított, illetőleg a szerződő fél,
 - b) velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk,
 - c) a biztosítottak a szabályzatban megállapított munkakört betöltő alkalmazottai, illetőleg megbízottai,
 - d) a biztosított jogi személynek a szabályzatban meghatározott tagjai vagy szervei szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták.
- (2) A szabályzat a biztosító mentesülését csak vezető, továbbá a biztosított vagyontárgyak kezelésével együttjáró munkakört betöltő alkalmazottak, megbízottak, tagok, illetőleg szervek magatartásához fűzheti.
- (3) Ezeket a rendelkezéseket a kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

Ptk. 557. §

- (1) A biztosítási esemény bekövetkezte után a biztosított vagyontárgy állapotában a biztosított a szabályzat által megállapított határidőn belül csak annyiban változtathat, amennyiben ez a kárenyhítéshez szükséges.
- (2) Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a biztosító számára fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné vált, kötelezettsége nem áll be.

Ptk. 558. §

- (1) Amennyiben a biztosító a kárt megtérítette, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat illeték meg a kárért felelős személlyel szemben, kivéve ha ez a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó.
- (2) Ha a biztosító a megállapított kártérítési összeget csak a károsultnak fizetheti; a károsult azonban igényét közvetlenül a biztosító ellen nem érvényesítheti. A biztosított csak annyiban követelheti, hogy a biztosító az ő kezéhez fizessen, amennyiben a károsult követelését ő egyenlítette ki.
- (3) Ha a biztosító és a biztosított ugyanabban az eljárásban érvényesíti igényét, és a kártérítésként befolyt érték mindkettőjük követelését nem fedezi, a biztosított elsőbbséget élvez.
- (4) Ha a biztosított vagyontárgy megkerül, a biztosított arra igényt tarthat; ebben az esetben azonban a kártalanítási összeget vissza kell fizetni.

Ptk. 559. §

- (1) Felelősségbiztosítási szerződés alapján a biztosított követelheti, hogy a biztosító a szerződésben megállapított mértékben mentesítse őt olyan kár megtérítése alól, amelyért jogszabály szerint felelős.
- (2) A biztosító a megállapított kártérítési összeget csak a károsultnak fizetheti; a károsult azonban igényét közvetlenül a biztosító ellen nem érvényesítheti. A biztosított csak annyiban követelheti, hogy a biztosító az ő kezéhez fizessen, amennyiben a károsult követelését ő egyenlítette ki.
- (3) A biztosított a károsulttal szemben a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása sem mentesíti. A szándékos károkozás, továbbá a súlyos gondatlanságnak a szerződésben megállapított eseteiben azonban követelheti a biztosítottól a kifizetett biztosítási összeg megtérítését, kivéve ha a biztosított bizonyítja, hogy a károkozó magatartás nem volt jogellenes.
- (4) A biztosított és a károsult egyezsége a biztosítóval szemben csak akkor hatályos, ha azt a biztosító tudomásul vette, a biztosított bírósági marasztalása pedig csak akkor, ha a biztosító a perben részt vett, a biztosított képviselétől gondoskodott, vagy ezekről lemondott.

2.8. Az általános forgalmi adó megtérítése

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Bit. 123. §-ával összhangban a biztosító csak áfa tartalmú számla ellenében fizetheti ki a szolgáltatási igény áfa tartalmát, a káronszerezés tilalma alapján a feltételben rögzített további feltétel, hogy a jogosultnak az áfa összege jogszabály alapján az állami költségvetésből ne térülhessen meg.

123. §

- (1) A biztosító biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általánosforgalmiadó-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.

2.9. Késedelmi kamat

A biztosító kártérítés teljesítésekor és a biztosítási szolgáltatás késedelmes megfizetése esetén köteles a Polgári Törvénykönyvről szóló törvényben meghatározott késedelmi kamatot megfizetni.

6:48. § [Késedelmi kamat]

- (1) Pénztartozás esetén a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal – idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzüpi kamattal – megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, akkor is, ha a pénztartozás egyébként kamatmentes volt.
- (2) Ha a jogosultnak a késedelembe esés időpontjáig kamat jár, a kötelezett a késedelembe esés időpontjától e kamaton felül a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat – idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamat, ennek hiányában a pénzüpi kamat – egyharmadával megegyező késedelmi kamatot, de összesen legalább az (1) bekezdésben meghatározott kamatot köteles fizetni.

- (3) A kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére.
- (4) A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

6:155. § [Fizetési késedelem vállalkozások közötti szerződésben, valamint pénztartozás fizetésére kötelezett hatóság szerződése esetén]

- (1) Vállalkozások közötti szerződés, valamint pénztartozás fizetésére kötelezett szerződő hatóságnak szerződő hatóságnak nem minősülő vállalkozással kötött szerződése esetén a késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat – idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamat, ennek hiányában a pénzpiaci kamat – nyolc százalékponttal növelt értéke. A kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére.

2.10. Elévülés

A biztosítási szolgáltatásból eredő igények elévülése szerződéstípusonként eltérő lehet, a biztosítási szerződések az esetek többségében rövidebb elévülési időt tartalmaznak, mint az általános 5 év. A minimális elévülési idő általában 2 év, azonban egyes szerződések esetén 1 vagy 5 év is lehet. Az elévülés szabályai vonatkoznak mind a szolgáltatási igényre, mind a biztosító díjkövetelésének érvényesíthetőségére. Az elévült követelés bírósági úton nem érvényesíthető.

Fontos tudni, hogy az elévülés már a biztosítási esemény bekövetkezésével is elkezdődhet, azonban míg a régi Ptk. hatálya alá tartozó szerződések esetén a felszólítás megszakítja az elévülést, addig az új Ptk. hatálya alá tartozó szerződések esetén a jogszabály értelmében a felszólítás alapesetben nem szakítja meg az elévülést.

A biztosító az új Ptk. hatálya alá tartozó fogyasztói szerződések esetén a szerződésekben meghatározott 1 éves elévülési idő esetén, az új Ptk. szabályaitól a fogyasztók javára egyoldalúan eltérve (függetlenül attól, hogy az Ön szerződése tartalmaz-e ilyen rendelkezést), az első felszólítás esetén megszakítottként tekinti az elévülést, továbbá az elévülés nyugvása (azaz, a biztosított akadályoztatása) esetén további egy évig érvényesíthetőnek tekinti a szolgáltatási igényt.

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetében a fenti határidőtől eltérően az elévülési idő 5 év.

Ptk. 6:22. § [Elévülés]

- (1) Ha e törvény eltérően nem rendelkezik, a követelések öt év alatt évülnek el.
- (2) Az elévülés akkor kezdődik, amikor a követelés esedékessé válik.
- (3) Az elévülési idő megváltoztatására irányuló megállapodást írásba kell foglalni.
- (4) Az elévülést kizáró megállapodás semmis.

6:23. § [Az elévülés joghatásai]

- (1) Ha e törvény eltérően nem rendelkezik, az elévült követelést bírósági eljárásban nem lehet érvényesíteni.
- (2) Az elévülés a kötelezettnek a szolgáltatás teljesítésére vonatkozó kötelezettségét nem érinti; az elévült követelés alapján teljesített szolgáltatást a követelés elévülésére tekintettel visszakövetelni nem lehet.
- (3) A főkövetelés elévülésével az attól függő mellékkövetelések is elévülnek. A mellékkövetelések elévülése a főkövetelés elévülését nem érinti.
- (4) Az elévülést a bírósági vagy hatósági eljárásban nem lehet hivatalból figyelembe venni.

6:24. § [Az elévülés nyugvása]

- (1) Ha a követelést a jogosult menthető okból nem tudja érvényesíteni, az elévülés nyugszik.
- (2) Ha az elévülés nyugszik, az akadály megszűnésétől számított egyéves – egyéves vagy ennél rövidebb elévülési idő esetén három hónapos – határidőn belül a követelés akkor is érvényesíthető, ha az elévülési idő már eltelt, vagy abból egy évnél – egyéves vagy ennél rövidebb elévülési idő esetén három hónapnál – kevesebb van hátra.
- (3) A (2) bekezdésben meghatározott időtartam alatt az elévülés nyugvásának nincs helye, az elévülés megszakítására vonatkozó rendelkezéseket pedig azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a megszakítás következtében az egyéves – egyéves vagy ennél rövidebb elévülési idő esetén a három hónapos – határidő számítása kezdődik újból.

6:25. § [Az elévülés megszakítása]

- (1) Az elévülést megszakítja
- a tartozásnak a kötelezett részéről történő elismerése;
 - a kötelelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség;
 - a követelés kötelezettel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott; vagy
 - a követelés csőd eljárásban történő bejelentése.
- (2) Az elévülés megszakításától vagy az elévülést megszakító eljárás jogerős befejezésétől az elévülés újból kezdődik.
- (3) Ha az elévülést megszakító eljárás során végrehajtható határozatot hoztak, az elévülést a kötelelem megegyezéssel való módosítása és a végrehajtási cselekmények szakítják meg.

2.11. Kizárások

A biztosítási feltételek – figyelemfelhívó módon – tartalmazzák azokat a kockázatokat (kár okokat), amelyekre nem terjed ki a biztosító által vállalt fedezet. A kizárások tehát a biztosítási események körét szűkítik, fennállásuk pedig független attól, hogy a biztosított magatartása közrehatott e a kizárásra okot adó körülmény fennállásában.

2.12. Értécsökkenés alkalmazásának módszertana

Az értécsökkenési igény elbírálásának előfeltétele, hogy a károsult nyilatkozzon a gépjármű kárelőzményéről, futásteljesítményéről, valamint arról, hogy az érintett gépjármű a gyári előírásoknak megfelelően részt vett-e az időszakos garanciális szervizeken. Amennyiben a gépjárműnek előzményszerűlése volt, úgy az értécsökkenés mértékének meghatározásához az ügyfélnek nyilatkoznia szükséges annak mértékéről, illetve az érintett alkatrészek köréről, valamint a helyreállítás módjáról.

A biztosító a MABISZ által kidolgozott értécsökkenési módszertant veszi alapul. Ezen értécsökkenés számítási módszer alapfeltétele a kifogástalan, gyári és szakmai követelményeknek, előírásoknak megfelelően elvégzett helyreállítás. Az értécsökkenés mértékének elvárt pontosságú meghatározása érdekében a biztosító figyelembe veszi a jármű piacmegfigyelésen alapuló értékvesztését, a gépjármű korát és tényleges futásteljesítményét, továbbá a sérüléssel érintett alkatrészek körét, valamint a sérülés súlyosságát. A biztosító nem fizet értécsökkenést bagatell károk esetén.

Annak megítélésekor, hogy a károsult vagyonában ténylegesen beállt-e értékcsökkenés és az milyen mértékű, a biztosító figyelembe veszi továbbá a gépjármű használati módjából, a gépjármű esetleges előzménykáraiból, a károsult gépjármű hasznosítására, értékesítésére vonatkozó szerződéseiből adódó tényeket.

A biztosító által alkalmazott értékcsökkenési módszertan nem érinti a károsult azon jogát, hogy a kárát az általa választott bizonyítási eszközökkel igazolja.

Egyes szerződéstípusok esetében a szerződés általános és különös szerződési feltételei kizárhatják az értékcsökkenés térítését.

3. A KÁRKIFIZETÉS ÉS SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI, IDEÉRTVE AZ EGYEZSÉGI KÁRRENDEZÉST

- 3.1. A kártérítést és a biztosítási szolgáltatást az esetek döntő többségében pénzbeli szolgáltatásként, magyar forintban köteles teljesíteni, de egyes szerződések – jellemzően külföldi károsult esetén- külföldi devizában történő kárkifizetést is lehetővé tehetnek. Pénzbeli szolgáltatás nyújtása bankszámlára átutalással vagy postai úton történhet.
- 3.2. A biztosító assistance/egészségbiztosítási jellegű biztosítási szolgáltatások esetén az adott szolgáltatás megszervezésével és annak közvetlen finanszírozásával teljesíti a szolgáltatást.
- 3.3. Azokban az esetekben, amikor vitás a felek között a kártérítés, illetve a szolgáltatás összegszerűsége, a vita egyezséggel is feloldható.

Ptk. 6:27. § [Egyezség]

- (1) *A felek a kötelemből eredő vitás vagy bizonytalan kérdéseket megegyezéssel úgy is rendezhetik, hogy kölcsönösen engednek egymásnak, vagy valamelyik fél egyoldalúan enged követeléséből.*
- (2) *Az egyezség érvényességét nem érinti a feleknek olyan körülményre vonatkozó tévedése, amely közöttük vitás volt, vagy amelyet bizonytalanak tartottak.*

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetében az egyezségkötés feltételekhez kötött, eltérően a Ptk. 6:27. § (1) bekezdésétől. Az egyezség megkötésének feltételei, hogy a biztosított a biztosító által felajánlott biztosítási összeget vitatja és a szerződéskötéskor elfogadta a biztosító által ajánlott biztosítási összeget és a kár bekövetkezési időpontjáig felajánlott értéküket.

- 3.4. Amennyiben a biztosító az általa térítendő kár kapcsán járadék egyösszegű megváltását kezdeményezi, úgy ezzel egyidejűleg a biztosító köteles tájékoztatást adni a járadék megváltási tőkeösszegének jelenértékéről, melynél kisebb összegért a járadék nem váltható meg.
- 3.5. A biztosító a szolgáltatást részben vagy egészben beszámítással is teljesítheti, feltéve hogy egynemű (pénzbeli) és lejárt követelése áll fenn a Biztosítottal szemben, ugyanabból a jogviszonyból. Ez azt jelenti, hogy a biztosító az esedékessé vált díjat lényegében levonhatja a biztosítási szolgáltatásból.

6:49. § [Pénzkövetelések beszámítása]

- (1) *A kötelezett pénztartozását úgy is teljesítheti, hogy a jogosulttal szemben fennálló lejárt pénzkövetelését a jogosulthoz intézett jognyilatkozattal a pénztartozásába beszámítja.*
- (2) *A beszámítás erejéig a kötelezettségek megszűnnek.*

4. KÁRRENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS PANASZOK KEZELÉSE, ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS

Panaszkezelési szabályzatunk elérhető a https://www.general.hu/Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese oldalon.

Adatkezelési tájékoztatónk elérhető a: <https://www.general.hu/GeneralIETDownload.aspx?type=ContentItem&generalid=NY-3418> oldalon.

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

JOGVÉDELMI KÁROKRA VONATKOZÓ KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BENYÚJTÁSÁNAK LEHETSÉGES MÓDJAI

A szerződő (biztosított) a biztosítási esemény bekövetkezését követően az alábbi elérhetőségeken jelentheti be az eseményt a fent leírt elérhetőségeken kívül:

- emailben: a jogvedelem.hu@generali.com email címen;
- faxon, a +36 1 301 7490 faxszámon;

Sürgős szükségben a biztosított jogosult a +36 1 236 7563 telefonszámon jogi tanácsot kérni.

A Generali Juris biztosítási feltétel értelmében sürgős szükségnek tekinthető

- a biztosítottal szembeni rendőri intézkedés,
- a biztosítottat ért vagy biztosított által okozott baleset,
- a biztosított munkaviszonyának megszüntetése,
- külföldön bekövetkezett érdekséremlmek.

A jogvédelmi szolgáltatási igény bejelentésekor a biztosítót részletesen tájékoztatni kell

- a jogi érdeksérelem alapját képező tényállásról, pontosan megjelölve az érdeksérelem időpontját, helyszínét és azon személyt, illetve szervezetet (név, cím), akivel szemben igényt kíván érvényesíteni a biztosított, illetve aki vele szemben igényt érvényesít.
- arról, hogy a biztosított élni kíván-e a szabad ügyvédválasztási jogával vagy a biztosítóra bizza a jogi képviselő megválasztását.

A biztosított köteles a biztosító rendelkezésére bocsátani

- minden olyan iratot, mely a jogvita alapját képező tényállás megállapítása szempontjából jelentős (pl. levelezések, bírósági beadványok, határozatok);
- az ügyvédjével kötött ügyvédi megbízási szerződést vagy az ügyvédje által adott díjajánlatot, amennyiben élni kíván a szabad ügyvédválasztási jogával.

2. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI ÉS A VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

A biztosító a jogvédelmi szolháltatást az alábbi feltételek együttes fennállása esetén teljesíti:

- a bejelentett esemény a biztosítási feltétel szerint biztosítási eseménynak minősül, és nincs kizárva a kockázatviselés köréből;
- a bejelentett jogi érdeksérelemre kiterjed a biztosítási fedezet;
- a biztosított peren kívül már megkísérelte a jogi igényét érvényesíteni vagy a vele szemben támasztott igényt elhárítani, de az nem vezetett eredményre;
- a sikerkilátás vizsgálata során a biztosító úgy ítélte meg, hogy megfelelő kilátás van az igényérvényesítés sikerére.

Az igényérvényesítés (jogérvényesítés vagy jogi védekezés) sikeressége abban az esetben feltételezhető, ha

- a tényállás és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazásával valószínűsíthető, hogy a biztosítottra kedvező bírósági, hatósági határozat születik és
- pénzügyi követelés esetén valószínűsíthető a követelés megtérülése.

A biztosító a jogvédelmi szolgáltatási igény bejelentésétől számított **15 napon belül** köteles a biztosítottal írásban közölni a sikerkilátás-vizsgálat eredményét, azaz hogy a szolgáltatási igényt teljesíti vagy elutasítja. Az elutasítást a legalább arra okot adó tény és az arra vonatkozó jogszabályi vagy szerződéses rendelkezések felhívásával kell megindokolni.

Amennyiben a sikerkilátás vizsgálatához a tényállás kiegészítése vagy további iratok csatolása szükséges, a biztosító jogosult felhívni a biztosítottat ennek teljesítésére. Ebben az esetben **a 15 napos határidő sikerkilátás vizsgálatához szükséges valamennyi irat rendelkezésre bocsátásától kezdődik**. Amennyiben a biztosított nem teljesíti tájékoztatási kötelezettségét, és emiatt a biztosítási esemény és a biztosítási szolgáltatás megítélése szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlenül válnak, a biztosító nem köteles a jogvédelmi szolgáltatást teljesíteni, a már teljesített jogi eljárási költségeket pedig jogosult visszakövetelni.

Amennyiben a biztosító sikerkilátás hiányára hivatkozva elutasítja a jogvédelmi szolgáltatás teljesítését, az elutasítással egyidejűleg köteles írásban tájékoztatni a biztosítottat arról, hogy ha a döntéssel nem ért egyet, az elutasítás kézhezvételét követő **15 napon belül** – az őt képviselő ügyvéd megnevezésével és az ügyvéddel kötött megbízási szerződés vagy az ügyvéd által adott díjajánlat megküldésével – jogosult egyeztető eljárást kezdeményezni. Az egyeztető eljárás kezdeményezésétől számított **5 napon belül** a biztosító is köteles megnevezni az egyeztető eljárásban résztvevő jogi képviselőjét.

Amennyiben az egyeztető eljárás során a biztosított és a biztosító jogi képviselője a sikerkilátás kérdésében

- azonos véleményre jut, úgy ezt a döntést a biztosított és a biztosító is köteles elfogadni.
- nem jutnak azonos véleményre **4 héten belül**, úgy a biztosított jogosult saját költségén, az általa szabadon választott jogi képviselővel az igényt érvényesíteni. Amennyiben az igényérvényesítés során pernyertes lesz, úgy a biztosító a biztosítási feltétel alapján a perben meg nem térült, biztosított költségeket megtéríti a biztosítottnak.

Amennyiben a biztosító jogi tanácsadáson kívül jogi eljárások költségét is téríti, akkor a biztosított köteles:

- a biztosítóval együttműködni az igények peren kívüli rendezése érdekében;
- a biztosító hozzájárulását kérni, amennyiben olyan intézkedést vagy eljárási cselekményt végez (pl. keresetet, fellebbezést nyújt be), mely a biztosító szolgáltatási kötelezettségét érinti vagy érintheti. A biztosító jogosult azon költségek viselését elutasítani, melyek vállalása előtt nem kérték előzetes hozzájárulását;
- az igények bírósági érvényesítése vagy elhárítása, bírói döntés megtámadása, valamint jelentősebb eljárási cselekmények előtt a biztosító állásfoglalását bekérni, egyezségkötéseket a biztosítóval egyeztetni. A biztosítóval nem egyeztetett egyezségkötés a biztosító irányában a biztosítási szolgáltatás tekintetében nem hatályos;
- az igényérvényesítés (bírósági, hatósági eljárás) állásáról folyamatosan tájékoztatni a biztosítót, és az eljárás iratait a benyújtást, illetve a kézhezvételt követő **5 napon belül** a biztosítónak benyújtani.

3. A KÁRKIFIZETÉS ÉS SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI, IDEÉRTVE AZ EGYEZSÉGI KÁRRENDEZÉST IS

A szolgáltatási igény feltételeinek fennállása esetén a biztosító – az érdeksérelem jellegétől függően – az alábbi jogvédelmi szolgáltatásokat nyújtja:

- 0-24 óráig telefonos tanácsadás a biztosítottat ért sürgős szükségben. A Generali Juris biztosítási feltétel értelmében sürgős szükségnek tekinthető a
 - a biztosítottal szembeni rendőri intézkedés
 - a biztosítottat ért vagy a biztosított által okozott baleset
 - a biztosított munkaviszonyának megszüntetése
 - külföldön bekövetkezett érdeksérelmek,
- jogi tanácsadás a biztosított jogvédelmi területeken (az általános jogi tanácsadás keretében azon kívül is) szóban vagy írásban,
- a jogvitára megfelelő szakértelemmel rendelkező ügyvéd ajánlása, amennyiben a biztosított nem él szabad ügyvédválasztási jogával és az igény érvényesítéséhez (elhárításához) célszerű vagy szükséges ügyvédi képviselet,
- a jogi eljárások költségeinek viselése,

A biztosítás – a káreseményenkénti és biztosítási időszakra megállapított biztosítási összeg erejéig – a biztosított jogi érdekeinek védelméhez szükséges alábbi költségeket fedezi:

- ügyvédi megbízási díj, amennyiben a megbízási díj összegét a biztosító előzetesen elfogadta,
- jogi eljárások (bírói, választott bírói, hatósági, békéltető testületi, közvetítői eljárások) illetéke, díja, költsége (pl. tanú- és szakértői díj, tolmácsdíj, helyszíni tárgyalás és szemle költsége) valamennyi fokon, amennyiben a biztosított köteles e költségek megfizetésére vagy előlegezésére,
- az ellenérdekű fél költsége, amennyiben a biztosított – jogerős határozat folytán – köteles ezek megfizetésére, és ezekre vonatkozóan nem áll fenn más irányú biztosítási védelem,
- végrehajtás költsége, legfeljebb 2 végrehajtási kísérlet erejéig,
- az ellenérdekű félként szereplő – fizetése képtelenséggel fenyegető helyzetben lévő vagy fizetése képtelen – gazdálkodó szervezettel szemben indított csődeljárás vagy felszámolási eljárás költsége, feltéve, hogy valószínűsíthető a biztosított követelésének megtérülése,
- a biztosítottnak az eljáró bíróság (hatóság) székhelyére történő utazásával kapcsolatos útiköltsége, amennyiben az eljáró bíróság (hatóság) a biztosítottat személyes megjelenésre kötelezte, (másodosztályú vasúti vagy ezzel egyenrangú más közlekedési eszköz menetjegyének vételáráig)
- a biztosított által felkért, független szakértő szakvéleményének díja, feltéve, hogy a szakértő megbízásához és a szakértői díj összegéhez a biztosító előzetesen hozzájárult,
- a jogi eljárás lefolytatásához szükséges dokumentumok indokolt fordítási költségét, a biztosított által felkért tolmács díját, feltéve, hogy a biztosítottat ért (illetve általa okozott) jogi érdeksérelem külföldön következett be és a jogi eljárás lefolytatása külföldi bíróság vagy hatóság joghatósága alá tartozik és a fordításhoz, tolmács felkéréséhez a biztosító előzetesen hozzájárult,
- a biztosított terhére megállapított óvadék megelőlegezése, feltéve, hogy a biztosított teljes bizonyító erejű magánokiratban nyilatkozatot tesz, miszerint az óvadék visszaadása esetén, annak kiutalását a biztosító részére kéri. Amennyiben a biztosított elveszítette jogát az óvadék összegére, az erről szóló bírósági határozat jogerőre emelkedését követő 5 napon belül köteles az óvadék összegét a biztosítónak megfizetni.
- a biztosított terhére megállapított biztosíték megelőlegezése, feltéve, hogy a biztosított teljes bizonyító erejű magánokiratban nyilatkozatot tesz, miszerint a biztosíték visszaadása esetén, annak kiutalását a biztosító részére kéri. Amennyiben a biztosított elveszítette jogát a biztosíték összegére, az erről szóló bírósági határozat jogerőre emelkedését követő 5 napon belül köteles a biztosíték összegét a biztosítónak megfizetni.

A jogi költségek viselésének feltételei:

- A biztosítás csak a biztosítási esemény biztosítónak történő bejelentését követően felmerült károkat fedezi. A biztosítási esemény bejelentését megelőzően felmerült költségekre csak akkor vonatkozik a biztosítási védelem, amennyiben azok a biztosítási esemény bejelentése előtt 30 nappal nem korábban, az ellenérdekű fél, a hatóság intézkedései vagy a biztosított érdekében tett halaszthatatlan intézkedések által merültek fel.
- Perbeli egyezség esetén a biztosító a költségeket a pernyertességnek a peresztességhez viszonyított arányában viseli. A peres eljárás során a biztosított köteles indítványozni, hogy a bíróság határozzon a perköltség viseléséről. Peren kívüli egyezség esetén a költségeket a biztosító viseli, kivéve, ha az ellenérdekű fél vállalja azok megtérítését.
- Amennyiben – pertársaság esetén – a bíróság a biztosítottat a többi pertárral egyetemlegesen kötelezi a perköltség viselésére, a biztosítás a perköltséget olyan arányban fedezi, amilyen arányban a biztosított követelése vagy a vele szemben támasztott követelés a valamennyi pertárs által érvényesített követelés vagy a velük szemben támasztott követelés összértékéhez aránylik.
- Választott bírói eljárás esetén a biztosítás legfeljebb olyan mértékben fedezi a jogi költségeket, amennyiben a biztosított rendes bírósági eljárásban köteles lenne azok fizetésére.
- Nem fedezi a biztosítás
 - a biztosítottal vagy jogi képviselőjével szemben, a biztosítási eseménnyel kapcsolatos eljárásban rosszhiszemű pervitel vagy mulasztás miatt kiszabott bírságot, illetve ezen magatartás miatti többletköltséget,
 - felelősségbiztosítási szerződéssel fedezett jogi költségeket.
- Ha az eljárás során olyan igények merülnek fel, melyekre vonatkozólag csak részben áll fenn biztosítási védelem, akkor a biztosító csak azon költségeket viseli, amelyeket a biztosítási védelem alatt nem álló igények figyelembevétel nélkül is fizetne.