

**TELJESKÖRŰ KÁRMANAGEMENT  
SZOLGÁLTATÁS**

*Készítette:*

**ASSISTRUCK Szolgáltató Kft.**

**2005**

## I. TELJESKÖRŰ KÁRMANAGEMENT SZOLGÁLTATÁS

Az ASSISTRUCK Szolgáltató Kft. teljeskörű kármanagement-szolgáltatása a casco-biztosítással rendelkező ügyfél által üzemeltetett és a szolgáltatásra regisztrált járműveivel kapcsolatos – **Európa területén** bekövetkezett – **biztosítási eseményekhez** kapcsolódik.

### 1. A szolgáltatás összefoglaló ismertetése

- Az ASSISTRUCK **0-24 órás telefonos készenléti szolgálatot** tart fenn, amely a járművel történt eseménnyel összefüggő segélyhívásokat az év minden napján a **+36 30 995 2525 éjjel-nappal hívható telefonszámon** fogadja.
- Abban az esetben, ha a jármű menetképtelen, az ASSISTRUCK **megszervezi a műszaki segítségnyújtást**, ennek keretében gondoskodik többek között a jármű helyszíni javításáról, szerelóműhelybe szállításáról, tárolásáról, illetőleg hazaszállításáról, beleértve a javítás idejére a gépkocsivezető elszállásolásának, továbbá szükség esetén a sérült személy egészségügyi ellátásának, hazaszállításának megszervezését is. Az ASSISTRUCK az eseményről jegyzőkönyvet (protokoll) vesz fel.
- Abban az esetben, ha a jármű az esemény következtében nem válik menetképtelenné, az ASSISTRUCK a bejelentett eseményről jegyzőkönyvet (protokoll) vesz fel. A protokoll felvétele a Megbízó részéről egyúttal **biztosítási kárbejelentésnek** is minősül.
- Az ASSISTRUCK az eseményről a Megbízót, illetőleg – szükség esetén – a hozzátartozókat **tájékoztatja**, folyamatosan információkat ad a műszaki mentés, szükségjavítás stb. állásáról.
- Az ASSISTRUCK a protokoll alapján szakszerű kárbejelentést tesz a biztosítóhoz.
- A továbbiakban az ASSISTRUCK a **káreljárást koordinálja**: a biztosítóval szerződésben álló kárszakértői irodát értesíti, gondoskodik arról, hogy a szemlézéshez szükséges személyek, dokumentumok, illetve a javítást végző szolgáltató az egyeztetett időpontban rendelkezésre álljanak, a sérült jármű kárfelvételéhez szükség esetén a megbontást elvégezthessék, illetve a várható javítási költségekről árajánlatot készítsenek, meghatározott esetekben a biztosító helyett kárelőleget folyósít.
- Az ASSISTRUCK összegyűjti az érintettektől (a Megbízó, a finanszírozó, a javítást végző szolgáltató stb.) a kárrendezéshez szükséges valamennyi dokumentumot és azokat eljuttatja a biztosítóhoz.

### 2. Az ASSISTRUCK kármanagement részletes leírása

#### 2.1. A káreseményhez kapcsolódó segítségnyújtási és kárenyhítési szolgáltatások

##### a. Krízishelyzet felszámolása

A biztosított jármű biztosítási eseményével összefüggésben kialakult krízishelyzet felszámolása a jármű kimentéséhez, kiemeléséhez szükséges technikai eszközök és a személyzet biztosítása útján. A szükséges intézkedések megtétele a hatóságok felé, pl. útlezárás, illetve mentő, tűzoltó értesítése.

##### b. Helyszíni javítás vagy szerelóműhelybe szállítás

Amennyiben a jármű biztosítási esemény kapcsán megsérült, üzemképtelenné vált, az ASSISTRUCK megszervezi a mozgásképes tételhez szükséges helyszíni javítást. Ha a helyszínen a javítás nem lehetséges, megszervezi a biztosított jármű elszállítását a segítségnyújtási esemény helyszínéhez legközelebb eső szerelóműhelybe.

##### c. Sérült jármű szállítása, tárolása

Az ASSISTRUCK intézkedik a biztosítási esemény kapcsán sérült jármű indokolt szállítása, vontatása, idegen helyen történő tárolása, őrzése megszervezéséről és az ezzel kapcsolatban felmerült költségek előlegezéséről.

#### **d. Kapcsolattartás**

Az ASSISTRUCK az üzemképtelen jármű szerelőműhelybe történt szállítását követően folyamatos kapcsolatot tart a műhellyel és a biztosított jármű javítására vonatkozó, tudomására jutó információkról (pl. a javítás műhely által becsült várható időtartamáról és költségéről) tájékoztatja a jármű tulajdonosát, üzembentartóját vagy a rendelkezésük szerint meghatározott személyt.

#### **e. A menetképtelen jármű hazaszállítása**

Az ASSISTRUCK megszervezi a biztosított jármű hazaszállítását oly módon, hogy gondoskodik a biztosított jármű rendelkezésre jogosultja által megnevezett telephelyre vagy szakműhelybe történő eljuttatásáról. Ennek hiányában a helyreállításról előzetesen egyeztetett legközelebbi magyarországi hivatalos márkaszervíz telephelyére szállítja. A gépjármű végleges javítására csak Magyarországon kerülhet sor.

#### **f. Lemondás gépkocsiról - csak Magyarország területén kívül**

Amennyiben a biztosítási eseménnyel összefüggésben üzemképtelenné vált jármű a hivatalos szakvélemény szerint totálkáros, a biztosító felkérésére az ASSISTRUCK megszervezi a biztosított jármű tulajdonosi jogairól való lemondást, a bontásra történő leadást és az ezzel kapcsolatos vámoltatási eljárást. A biztosító előzetes hozzájárulása nélkül a sérült gépjármű nem hagyható véglegesen külföldön.

## **2.2. A káreljáráshoz kapcsolódó szolgáltatások**

### **2.2.1. A káreljárás megindítása**

**a.** A kárbejelentés fogadása a készenléti telefonközpontban, illetve a társaság közvetlen telefonszámán történik. A bejelentésről protokollt kell kitölteni.

**b.** A protokollhoz utóbb csatolni kell:

- a felmerült költségek eredeti számláit,
- rövid leírást az eseményről, annak körülményeiről, a megtett intézkedésekről és a költségek felmerülésének okairól,
- amennyiben van ilyen, hivatalos jegyzőkönyvet, vagy igazolást a baleset megtörténtéről, körülményeiről.

### **2.2.2. A kárbejelentés megtétele**

**a.** Az ASSISTRUCK szakszerű kárbejelentést tesz a biztosító által jóváhagyott alaki és tartalmi követelmények szerint.

**b.** Az ASSISTRUCK haladéktalanul értesíti a biztosítóval szerződésben álló kárszakértői irodát, a kitöltött protokoll megküldésével.

**c.** Az ASSISTRUCK gondoskodik arról, hogy a jármű szemlészéséhez szükséges személyek, dokumentumok, illetve a javítást végző szolgáltató az egyeztetett időpontban rendelkezésre álljanak, a sérült jármű kárfelvételéhez szükség esetén a megbontást elvégezhessek, illetve a várható javítási költségekről árajánlatot készítsenek. Ha a biztosító szakértője a jármű részleges megbontását rendelte el, a javító a tényleges ráfordított idő alapján az általános vállalási szerződésében rögzített óradíjjal számított költséget a kártérítés részeként leszámíthatja.

**d.** Amennyiben a kárfelvételt a biztosítóval szerződött szakértők egyike sem tudja vállalni az egyeztetett határidőre, a totálkár kivételével az ASSISTRUCK más alternatívát is igénybe vehet a

szakmai előírások betartása mellett. **A kárfelvétel a szerviz közreműködésével is megtörténhet**, ha a szervízben lehetőség van

- károk jegyzőkönyvi felvételére,
- fényképes dokumentálására,
- szükség esetén pótszemlére,
- kárleírás, jármű sérülések és a baleset mechanizmusok azonosítására,
- továbbá a hivatalos árajánlat elkészítésére.

**e.** A biztosító a szemlét követő 2 munkanapon belül a kárszámítást és a szakvéleményt az ASSISTRUCK rendelkezésére bocsátja, akár közvetlenül a szakértő útján.

**f.** Amennyiben a biztosító szolgáltatására a casco biztosítási szerződés engedményezést kötött ki, az ASSISTRUCK a jogosult ez irányú nyilatkozatát beszerzi és azt a biztosítónak megküldi a szolgáltatása teljesítéséhez.

**g.** Ha a károsodott jármű finanszírozott, az ASSISTRUCK a finanszírozónak megküldi a kárfelvételi jegyzőkönyvet, javítási számlák másolatát, illetve a biztosító kárszámítását. A finanszírozó ezek alapján állítja ki az engedményezést. Ha a javítás nem szakszervízben történt, úgy a márkaszervíz, vagy a szakértő igazolása szükséges a javítás szakszerűségéről. Minden esetben csatolni kell az üzemeltető (ügyfél) írásos nyilatkozatát, hogy a szerviz részére kerüljön kiállításra az engedményezés. Értékcsökkenés megfizetése a biztosítótól kizárólag felelősségbiztosítás alapján rendezett káreseménynél igényelhető.

### **2.2.3. Önálló üvegkár bejelentése**

A bejelentett káresemény nem teszi szükségessé a kárfelmérést, tehát a kárszakértő felkérése nem kötelező, ha az alábbi feltételek együttesen teljesülnek:

- önálló üvegkár bejelentése esetén,
- ha a javító szakműhely a javításról számlát állít ki,
  - az üzemeltető a kárbejelentőt kitöltötte, és a szükséges kárdokumentumokat megküldte a kár rendezéséhez.

### **2.2.4. A kárrendezéshez szükséges dokumentumok**

#### **2.2.4.1. Totálkár (gazdasági totálkár)**

- a. eredeti kitöltött, aláírt kárbejelentő,
- b. ha rendőrségi, illetve egyéb hatósági intézkedés történt, e dokumentumok lehetőleg eredeti példánya,
- c. gépjármű szállítására, tárolására vonatkozó okmányok eredeti példánya,
- d. forgalmi engedély másolata,
- e. jogosítványmásolat,
- f. pénzfelvételre szóló meghatalmazás eredeti példánya (aláírási címpéldány), engedményezési nyilatkozat,
- g. eredeti javítási számla,
- h. nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy ÁFA visszaigénylésre jogosult-e,
- i. adószám,
- j. bankszámlaszám megjelölése,
- k. minden olyan irat, amely a jogosultság, a biztosítási esemény és a kárösszeg megállapításához rendelkezésre áll.

#### **2.2.4.2. Teljes lopáskár**

- a. eredeti kitöltött és aláírt lopáskár bejelentő,
- b. rendőrségi feljelentés másolata,
- c. forgalomból való kivonásról szóló határozat, lehetőleg eredeti példánya,

- d. forgalmi engedély, törzskönyv,
- e. finanszírozási szerződés másolata,
- f. vásárlási számla / adásvételi szerződés másolata,
- g. szervízkönyv,
- h. nyomozás megszüntető határozat,
- i. ÁFA nyilatkozat,
- j. bankszámlaszám,
- k. pénzfelvételre szóló meghatalmazás eredeti példánya (aláírási címpéldány), engedményezési nyilatkozat,
- l. a jármű kulcsai, vagyonvédelmi berendezést működtető eszközök biztosítóhoz vagy megbízottja részére történő leadása,
- m. minden olyan irat, amely a jogosultság, a biztosítási esemény és a kárösszeg megállapításához rendelkezésre áll.

#### **2.2.4.3. Egyéb káresemény (Helyreállítás)**

- a. eredeti kitöltött és aláírt kárbejelentő ,
- b. ha történt rendőrségi, illetve hatósági intézkedés, e dokumentumok lehetőleg eredeti példány,
- c. szakszervíz által kiállított eredeti javítási számla vagy kalkuláció,
- d. adószám,
- e. nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy ÁFA visszaigénylésre jogosult-e,
- f. pénzfelvételre szóló meghatalmazás eredeti példánya (aláírási címpéldány), engedményezési nyilatkozat,
- g. bankszámlaszám megjelölése,
- h. minden olyan irat, amely a jogosultság, a biztosítási esemény és a kárösszeg megállapításához rendelkezésre áll.

**2.3. Abban az esetben, ha a járműre a Polip Insurance Biztosítási Alkusz Kft. közreműködésével az Union vagy a Groupama Biztosítónál casco-biztosítás áll fenn, a biztosító felhatalmazása alapján az ASSISTRUCK jogosult a szakértő által kalkulált, az önrészesedéssel csökkentett kárösszeget közvetlenül folyósítani olyan káresemények esetén, amelyekben a kár várható mértéke legfeljebb bruttó 500.000 Ft (Ötszázezer forint).**

## **II. DÍJAK**

### **1. Szolgáltatási díj**

Az ASSISTRUCK I. fejezetben körülírt szolgáltatásaira az **Union Biztosító Rt., illetve a Groupama Biztosító Rt. és a Polip Insurance Biztosítási Alkusz Kft. között a casco-biztosításra vonatkozóan létrejött együttműködési szerződésben írt jutalék nyújt fedezetet.**

A szolgáltatási díj az éjjel-nappal hívható telefonszolgálat használatára, valamint a kármanagement szervezési és koordinációs szolgáltatásai igénybevételét fedezi.

### **2. Mentési, tárolási, vontatási és javítási költségek**

Az ASSISTRUCK az általa szervezett, az I. fejezetben is felsorolt szolgáltatások költségeit szükség esetén előlegezi, azokkal tételesen elszámol.

Mivel az ügyfél casco-biztosítását a Polip Insurance Biztosítási Alkusz Kft. közreműködésével kötötték és a casco-biztosítás ezekre a költségekre fedezetet nyújt, a balesetben sérült jármű mentésével, vontatásával, továbbá a jármű javításával összefüggő költségeket az ASSISTRUCK – a Polip Insurance Biztosítási Alkusz Kft. közreműködésével – **közvetlenül a biztosítóval számolja el.**

Ilyenkor, ha az ügyfél a segítségnyújtási szolgáltatásokat igénybe vette és ennek eredményeként a biztosító vagy az ASSISTRUCK intézkedett a költségek átvállalásáról, a közreműködő szolgáltató a számlát közvetlenül az ASSISTRUCK részére nyújtja be.

**Kapcsolattartó:**

- **Makádi Zsuzsanna ügyvezető igazgató – Tel.: (+36 23) 457-112 vagy (+36 30) 200-9160**

Budakeszi, 2005. november 29.