

# Vodafone Care Eszközbiztosítás

## Gyakran Ismétlődő kérdések

### 1. Mire jó az eszközbiztosítás?

A szolgáltatás segítségével biztonságban tudhatják ügyfeink az eszközeiket, törés, rongálás, beázás vagy lopás esetén a megkötött biztosítási csomagnak megfelelően.

### 2. Milyen eszközbiztosítási csomagok léteznek?

Kétféle biztosítási csomag közül lehet választani: **Vodafone Care Alap+** és **Vodafone Care Extra+**

### 3. Milyen biztosítási eseményeket fedez, ha valaki az Alap és Alap+ Eszközbiztosítással rendelkezik?

#### Vodafone Care Alap eszközbiztosítás:

- 2021. november 7-ig értékesített csomag
- Vodafone Care Alap csomag esetében a biztosítás a sérülést – beleértve a harmadik személy által okozott szándékos kárt is és a véletlenszerű meghibásodást fedezi;

#### Vodafone Care Alap+ eszközbiztosítás:

- 2021. november 8-tól értékesített csomag
- a Vodafone Care Alap+ csomag esetében a biztosítás a sérülést – beleértve a harmadik személy által okozott szándékos kárt is és a véletlenszerű meghibásodást, valamint, amennyiben a károsodott eszközzel egyidőben annak gyári tartozékát is kár érte, annak javítását/cseréjét is fedezi bruttó 53 000 Ft értékig;

### 4. Milyen biztosítási eseményeket fedez, ha valaki az Extra és Extra+ Eszközbiztosítással rendelkezik?

#### Vodafone Care Extra eszközbiztosítás:

- 2021. november 7-ig értékesített csomag
- Vodafone Care Extra csomag választása esetén a biztosítás a sérülést – beleértve a harmadik személy által okozott szándékos kárt is, a véletlenszerű meghibásodást és a lopást is fedezi.

#### Vodafone Care Extra+ eszközbiztosítás:

- 2021. november 8-tól értékesített csomag
- a Vodafone Care Extra+ csomag választása esetén a biztosítás a sérülést – beleértve a harmadik személy által okozott szándékos kárt is, a véletlenszerű meghibásodást és a lopást, valamint, amennyiben a károsodott eszközzel egyidőben annak gyári tartozékát is kár érte, annak javítását/cseréjét is fedezi bruttó 53 000 Ft értékig. Továbbá a mobilkészlet, eSIM-mel vagy SIM kártya foglalattal rendelkező tablet vagy okosóra, valamint gyerek vagy senior okosóra eltulajdonítása esetén az Extra+ csomag esetében a biztosítás bruttó 180 000 Ft értékig fedezetet nyújt a lopás eseménye és a hívószám letiltás közötti maximum 48 órás időszakban a biztosítási kötvényhez tartozó hívószámon keletkezett jogosulatlan forgalmi díjakra is.

### 5. Ki vásárolhat Eszközbiztosítást?

A Biztosítási Fedezet létrejöttének feltétele, hogy az arra vonatkozó szerződés megkötésekor Ön Magyarországon bejegyzett jogi személy, vagy legalább 18. életévét betöltött, magyarországi állandó bejelentett lakhellyel rendelkező magánszemély legyen, és mindkét esetben rendelkezzen Vodafone előfizetői szerződéssel a jelen Biztosítási Kötvény érvényessége alatt.

## 6. Mikor lehet Eszközbiztosítást vásárolni?

Eszközbiztosítás új számlás előfizetés megkötésekor vagy szerződés hosszabbításakor egybekötött eszközvásárlással köthető. Vagy az eszköz vásárlását követő 60 naptári napon belül, személyes ügyfélszolgálaton köthető meg. Nagyvállalati ügyfelek csak márkáüzletekben kötheti meg utólag, a biztosítást.

## 7. Hogyan vásárolható meg a Vodafone Eszközbiztosítás?

Csatlakozni a Csoportos Biztosítási Szerződéshez az alábbi csatornákon lehetséges:

- Személyes ügyfélszolgálaton
- Telefonos úton
- Online
- Írásban
- Elektronikus úton

Részletesebben az ESZSZF 2. számú mellékletében (2.3 pont) olvashat.

## 8. Milyen eszközökre vásárolható a Eszközbiztosítás?

A Vodafone Care Csoportos eszközbiztosításba fedezet alá vonható eszközök listáját a mindenkori, hatályos „Eszközbiztosítási alapárlista” tartalmazza, amely megtekinthető a <https://multimedia.vodafone.hu/pdf/lakossagi/egyeb/keszulekbiztositas-keszulekek-besorolasa.pdf> webcímen, vagy a Vodafone magyarországi üzlethálózatában.

## 9. Hány eszközre köthető a Eszközbiztosítás?

Előfizetésenként csak egy eszközre köthető biztosítás. Amennyiben szerződés hosszabbítás keretében új eszköz vásárlása történik és van élő eszközbiztosítási jogviszony, azonban az újonnan vásárolt eszközre szeretné a biztosítást megkötni, ebben az esetben az eszközbiztosítás a már meglévő eszközére vonatkozóan megszűnik és az újonnan vásárolt eszközre vehető a továbbiakban igénybe.

## 10. Miért van négy árkategória az Alap+ és Extra+ eszközbiztosítási csomagon belül?

A Vodafone kínálatában lévő eszközök négy biztosítási kategóriába vannak sorolva a biztosítási alapárak alapján. Ennek megfelelően az eszközbiztosítási havidíj, valamint a káreseménykor fizetendő önrész az eszköz biztosítási kategóriája (és a választott biztosítási csomag) szerint kerül meghatározásra.

## 11. Mit nevezünk Önrésznek a Eszközbiztosítás tekintetében?

Az önrész az az előre meghatározott összeg, amelyet minden káreseménynél a Biztosított, vagyis az ügyfél köteles megfizetni a biztosítási szolgáltatás megkezdésekor.

## 12. Mely esetekben nem fizet a biztosító?

- Amennyiben az eszköz működik (csak esztétikai állapotot érintő, a működést nem befolyásoló hibákat nem téríti a Biztosító).
- Fokozatos, nem egyszeri eseményre visszavezethető károsodás (az eszközét párás helyen tartják és elkorrodál).
- Jótállás keretében javítható hiba lép fel.
- Ha közeli hozzátartozó rongálja meg az eszközét.
- Ha az eszközét a lopás időpontjában őrizetlenül hagyják.
- A Biztosított nem találja az eszközét. Nem tudja hová tűnt és hogyan vesztette el.  
A lista nem teljes, a biztosítás részletes igénybevételi feltételeit a biztosítási ÁSZF tartalmazza.

**13. Hogyan történik a kárrendezés?**

Lakossági ügyfélként a 1270-es vagy üzleti ügyfélként a 1788-as telefonszám hívása:

A Vodafone Eszközbiztosítás és Kárrendezési Csoportjának elérhetősége:

Hétfő: 8:00 - 20:00; Kedd - Péntek: 8:00- 16:30

**14. Fizet-e a biztosító az eszközön történt adatvesztés esetén?**

Nem. Adatvesztés elkerülése végett javasolt az eszközön tárolt adatok mentése.

**15. Hányszor és mikor módosítható a biztosítási csomag?**

A Nyilatkozat megtételét követően a Biztosított nem térhet át egyik Biztosítási csomagról a másikra.

**16. Mikortól érvényes a biztosítás, tehát mikor indul a kockázatviselés egy adott eszköz tekintetében személyes értékesítés esetén?**

A biztosítás a Csatlakozási Nyilatkozat aláírásának időpontjában lép hatályba.

**17. Mi szükséges a kárrendezés megkezdéséhez a beazonosításhoz szükséges dokumentumokon kívül?**

Kárrendezéshez el kell vinni az azonosításhoz szükséges dokumentumokon kívül a lopás, rongálás esetén a rendőrségi jegyzőkönyv eredeti példányát. Mobiltelefon esetén, ha az eszközt nem lopták el és ki kell cserélni, akkor azt a benne foglalt akkumulátorral, valamint az eredeti eszközcsomagolásban található tartozékokkal/kiegészítőkkel együtt (doboz/tok, töltő, a gyártó által mellékelt fülhallgató stb.) a csere napján át kell adni a Vodafone-nak.

**18. Mikor és hogyan mondható fel a biztosítás?**

A Biztosított az adott előfizetéshez kapcsolódó eszköz Biztosítási Fedezetét bármikor, indoklás nélkül felmondhatja úgy, hogy erről írásban értesíti a Biztosítót, vagy egyéb tevőleges módon, elektronikus eszközökön keresztül (elektronikus felületen, elektronikus eszközzel megadott aláírással, vagy telefonon – jogi felmondási értesítőben –, vagy e-mailen).

**19. Egy év alatt hány elfogadott kárszám lehet?**

Az első sikeresen elfogadott kárigény dátumától számított 12 hónapos időszak alatt legfeljebb további kettő kárigény fogadható el. A harmadik kárigény elfogadásakor a Biztosítási Kötvény automatikusan megszűnik.

**20. Mi a teendő akkor, ha a káresemény jótállási hibának minősül?**

Ez nem tekinthető biztosítás fedezetébe tartozó eseménynek, biztosítástól függetlenül, jótállás keretein belül kerül rendezésre.

**21. Amennyiben a biztosító a véletlenszerű károsodásból vagy rongálásból eredő kárigényt elutasította, az adott eszközzel kapcsolatos bármilyen későbbi kárigény esetén mi a teendő?**

A biztosító felé igazolni kell, hogy az eszközt a kárigény alapjául szolgáló esemény bekövetkezése előtt már megjavították.

**22. Mi a teendő akkor, ha van a cserélendő eszközzel azonos típusú eszköz a csere időpontjában a termékportfólióban, de az nem érhető el abban a Vodafone márkaképviseletben, ahol a csere szükségességét igazolták?**

- 1) A kicserélt eszköz felújított (vagyis nem vadonatúj) eszköz is lehet.
- 2) Igyekszünk az Ön eszközét ugyanolyan típusú és színű másik eszközzel kicserélni, de erre nem tudunk garanciát vállalni, ahogy arra sem, hogy korlátozott vagy speciális kiadású eszközt ugyanolyanra tudunk cserélni.
- 3) Ha nem tudunk ugyanazon gyártótól származó, azonos specifikációjú és azonos modellt adni, akkor Ön ahhoz hasonló specifikációjú eszközök közül választhat.

**23. Hogyan mondhatja fel a biztosító a biztosítását?**

A Biztosító valamely Biztosított vonatkozásában a Biztosítási Kötvényt legalább 30 nappal korábban megadott írásbeli felmondással – emailen úton is - indoklás nélkül felmondhatja. Ebben az esetben a Biztosított (vagyis a Biztosított összes eszköze) tekintetében a rá vonatkozó biztosítási fedezet időszakának végéig a Biztosítási Kötvény megszűnik.

**24. Kik a résztvevők az eszközbiztosítás szolgáltatás nyújtásában?**

Assurant Europe Insurance N.V, Hollandiában bejegyzett társaság, székhelye: Hollandia, Amszterdam, Paasheuvelweg 1, (a holland kereskedelmi kamara által 72959320 számon engedélyezett), mint Biztosító és a Vodafone Magyarország Zrt. nyújtja.

**25. Hol lehet panaszt tenni a Eszközbiztosítással kapcsolatban?**

Panaszát bejelentheti:

E-mail-en keresztül az Assurant Europe Insurance N.V. felé:

- Lakossági ügyfélként: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com)
- Üzleti ügyfelek esetében: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com) e-mail címen

Postai levélen keresztül:

- Vodafone Magyarország Zrt., 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

Személyesen:

- Bármelyik Vodafone üzletben.

Telefonon keresztül:

- Lakossági ügyfélként a 1270-es
- Üzleti ügyfélként a 1788-as telefonszám hívása:

A Vodafone Eszközbiztosítás és Kárrendezési Csoportjának elérhetősége:

Hétfő: 8:00 - 20:00; Kedd - Péntek: 8:00- 16:30