

Vodafone Készülékbiztosítási Gyakran Ismétlődő kérdések

1. Mire jó a készülékbiztosítás?

Egy kedvező havidíj ellenében a szolgáltatás segítségével biztonságban tudhatják ügyfeleink a készüléküket, ha az összetörik, megrongálják, víz éri vagy ellopják.

2. Milyen készülékbiztosítási csomagok léteznek?

Kétféle biztosítási csomag közül lehet választani: Alap és Extra

3. Milyen biztosítási eseményeket fedez, ha valaki az Alap Készülékbiztosítással rendelkezik?

Az Alap készülékbiztosítás véletlenszerű károsodás (beleértve a törést és folyadék által okozott károkat) és szándékos rongálás esetére nyújt fedezetet.

4. Milyen biztosítási eseményeket fedez, ha valaki az Extra Készülékbiztosítással rendelkezik?

Az Extra készülékbiztosítás az Alap biztosítási csomagban foglalt eseteken túl lopás és rablás ellen is fedezetet nyújt.

5. Ki vásárolhat Készülékbiztosítást?

Lakossági és üzleti számlás előfizetők vásárolhatnak készülékbiztosítást.

6. Mikor lehet Készülékbiztosítást vásárolni?

Készülékbiztosítás új számlás előfizetés megkötésekor vagy szerződés-hosszabbításkor, illetve az ezeket követő 60 napon belül rendelhető.

7. Hogyan vásárolható Készülékbiztosítás?

A készülékbiztosítás személyesen köthető bármely Vodafone márkaképviselőben vagy viszonteladónál, illetve az online shopon keresztül készülékvásárlással egyidejűleg. Káresemény rendezésére azonban csak a Vodafone márkaképviselőben van lehetőség.

8. Milyen készülékekre vásárolható a Készülékbiztosítás?

A szolgáltatás a Vodafone kínálatában szereplő összes készülékre (kivéve laptopok és mobil internet stick-ek) köthető. A biztosítás csak olyan készülékre rendelhető meg, melyet az ügyfél a Vodafone-nál vásárolt.

9. Hány készülékre köthető a Készülékbiztosítás?

A szolgáltatás előfizetésenként csak egy készülékre köthető. Amennyiben az ügyfél szerződés-hosszabbítás keretében új készüléket vásárol és már van élő készülékbiztosítási jogviszonya, azonban az újonnan vásárolt készülékre is biztosítást kíván kötni, ebben az esetben a készülékbiztosítás a már meglévő készülékére vonatkozóan megszűnik és az újonnan vásárolt készülékre vehető a továbbiakban igénybe.

10. Miért van három árkategória az Alap és Extra biztosítási csomagon belül?

A Vodafone kínálatában lévő készülékek három kategóriába vannak sorolva a biztosítási alapáruk alapján. Ennek megfelelően a készülékbiztosítási havidíj,

valamint a káreseménykor fizetendő önrész a készülék biztosítási kategóriája szerint kerül meghatározásra.

11. Mit nevezünk Önrésznek a Készülékbiztosítás tekintetében?

Az önrész az az előre meghatározott összeg, amelyet minden káreseménynél a Biztosított, vagyis az ügyfél köteles megfizetni a biztosítási szolgáltatás nyújtásakor, tehát az új készülék átvételekor.

12. Mely esetekben nem fizet a biztosító?

- Amennyiben a Készülék működik (csak esztétikai állapotot érintő, a működést nem befolyásoló hibákat nem téríti a Biztosító).
- Fokozatos, nem egyszeri eseményre visszavezethető károsodás (a Készüléket párás helyen tartják és elkorrodál).
- Nem hirtelen külső események miatti károsodás (garanciális hiba, elektronikai meghibásodás, szoftverhiba stb.) Ilyenkor a készülék a jótállás keretében javítható.
- Ha közeli hozzátartozó rongálja meg a készüléket. Például családi vita hevében a Biztosított vagy pl. a felesége földhöz vágja a készüléket.
- 14 éven aluli kiskorúnál volt a készülék, amikor a károsodás vagy lopás megtörtént.
- Ha a készüléket a lopás időpontjában őrizetlenül hagyták. Például a Biztosított a kávézó asztalán hagyja a Készüléket és amikor később visszamegy, már nincs ott.
- A Biztosított nem találja a Készüléket. Nem tudja hová tűnt és hogyan vesztette el.
A lista nem teljes, a biztosítás részletes igénybevételi feltételeit a biztosítási ÁSZF tartalmazza.

13. Mikor fizet a Biztosító Rongálás esetén?

Ha a készülék rongálását egy harmadik személy okozta szándékosan és erről rendőrségi jegyzőkönyv készült, melyet az ügyfél bemutat a kárrendezéskor.

14. Hogyan történik a kárrendezés?

Először fel kell hívni a Vodafone Készülékbiztosítás kárrendezési vonalát a 06-1-477-41-27 normál díjas telefonszámon. Itt a Marsh Kft., aki a biztosítót képviseli a kárrendezés során, fogadja a hívást. Miután itt rögzítették az adatokat, fel kell keresni a Vodafone márkaboltok valamelyikét. A kárrendezéshez el kell vinni az azonosításhoz szükséges dokumentumokon kívül a jótállási jegyet, lopás, rongálás esetén a rendőrségi jegyzőkönyv eredeti példányát, a sérült készüléket (károsodás, rongálás esetén), valamint a készülék összes gyári tartozékát.

15. Fizet-e a biztosító a készüléken történt adatvesztés esetén?

A biztosító nem fizet a telefonon tárolt adatok (ideértve a telepített szoftvereket, függetlenül attól, hogy azok ingyenesen vagy visszerhesen kerültek beszerzésre) helyreállítására, ezért érdemes használni a havidíjmentesen igénybevehető AdatŐr szolgáltatást, melynek segítségével a telefonon tárolt telefonszámok, naptárbejegyzések és üzenetek elmenthetők és egy esetleges, adatvesztéssel járó káresemény esetén, könnyedén átvihetők az új készülékre.

16. Hányszor és mikor módosítható a biztosítási csomag?

Évente egyszer, illetve a biztosítás megkötését követő 3 hónap után kerülhet sor

először csomagváltásra. A módosítás személyesen kérhető a márkaképviseleteken és viszonteladói üzletekben. A biztosítási csomag módosításához minden esetben be kell mutatni a sértetlen készüléket.

17. Mikortól érvényes a biztosítás, tehát mikor indul a kockázatviselés egy adott készülék tekintetében személyes értékesítés esetén?

A biztosítás a Csatlakozási Nyilatkozat aláírásának időpontjában lép hatályba.

16. Igényelhető-e káresemény miatti készülékcserénél a meglévőnél drágább készülék, ha a különbözetet az ügyfél kifizeti?

Csak a meglévővel azonos típusú vagy annak hiányában azzal azonos kategóriájú készülékre történhet a csere. Különbözet fizetésére nincs lehetőség.

17. Mit kell bevinni a márkaboltba káresemény esetén a személyes, illetve céges, azonosításhoz szükséges dokumentumokon kívül?

A kárrendezéshez el kell vinni az azonosításhoz szükséges dokumentumokon kívül a jótállási jegyet, lopás, rongálás esetén a rendőrségi jegyzőkönyv eredeti példányát, a sérült készüléket (károsodás, rongálás esetén), valamint a készülék összes gyári tartozékát.

18. Mikor és hogyan mondható fel a biztosítás?

A biztosítás bármikor felmondható személyesen bármely Vodafone üzletben, valamint írásban (emailben, faxon és levélben).

19. Egy év alatt hány olyan biztosítási esemény következhet be, amely után a biztosító szolgáltat?

A Biztosítási Feltételek ezt nem szabályozzák, de a Biztosító bármikor 30 napos felmondási idővel megszüntetheti a biztosítást, ha megállapítható, hogy visszaélés történt.

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

Ez nem tekinthető biztosítás fedezetébe tartozó eseménynek, biztosítástól függetlenül a garanciális szervizeltetés keretében kerül rendezésre.

21. A készüléken található, annak azonosítására szolgáló IMEI-szám nem olvasható. Ilyenkor fizet-e a biztosító?

Igen, fizet, amennyiben a káresemény indokolja az IMEI szám olvashatatlanságát (pl. tűzkár esetén).

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

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

23. Mi a teendő akkor, ha van a cserélendő készülékkel azonos típusú készülék a csere időpontjában a termékportfolióban, de az nem érhető el abban a Vodafone márkaképviseletben, ahol a csere szükségességét igazolták?

Két lehetőség közül lehet választani: átmehet az ügyfél egy másik márkaképviseletbe, ahol megtalálható a biztosított készülékkel megegyező típusú készülék, és ott átveheti (a kérésére 1 munkanapra lefoglalják neki), vagy pedig

az adott Vodafone márkaképviselőben választhat másik készüléket legfeljebb a cserélendő készülék biztosítási alapára + 10% mértékéig.

24. Hogyan mondhatja fel a biztosító a biztosítását?

Csak írásban, 30 napos felmondási idővel.

25. Kik a résztvevők a készülékbiztosítás szolgáltatás nyújtásában?

A biztosítási szolgáltatást az ACE European Group és a Vodafone nyújtja, amelynek keretében a biztosított készüléket ért káresemény esetén a készülék – önrész megfizetése mellett történő - cseréjét a Vodafone intézi.

A kárrendezés az ACE biztosító megbízottján, a MARSH Kft-n keresztül történik.

26. Hol lehet panaszt tenni a Készülékbiztosítással kapcsolatban?

A Biztosítónál (ACE European Group), a Vodafone-nál vagy az Adminisztrátornál (MARSH Kft.) is lehet panaszt tenni, bár célszerű a gyorsabb ügyintézés miatt a kárrendezési kérdésekkel kapcsolatos panaszokkal közvetlenül az Adminisztrátorhoz, a díjfizetéssel vagy számlázással kapcsolatos panaszokkal pedig közvetlenül a Vodafone ügyfélszolgálati pontjaihoz fordulni.