



# KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Jelen kárrendezési tájékoztató a Biztosító által értékesített valamennyi jogvédelmi biztosítási termékre kiterjed, így a Családi Classic Jogszerviz, a VIP Bázis Jogszerviz, az Ingatlanvédő Jogszerviz, az Útravaló Gépjárműtulajdonosi Jogszerviz, a Vezetői Jogszerviz, a Jogtárs Start Jogszerviz, a Jogtárs Pro Jogszerviz, a Direkt Tanácsadási Jogszerviz, valamint a HÍD Jogszerviz termékekre.

A tájékoztató külön jelöli azokat az eltéréseket, illetve speciális rendelkezéseket, amelyek kizárólag a Biztosító egyes meghatározott termékeire alkalmazandók.

## Hogyan vehető igénybe a jogi tanácsadás szolgáltatás?

A Biztosító jogi tanácsadás szolgáltatása személyesen, írásban vagy telefonon vehető igénybe.

- **Telefonos** jogi tanácsadási vonal munkanapokon 8.00 órától 17:00 óráig érhető el a +36-1-486-3600 normál díjas telefonszámon.
- **Írásos** jogi tanács iránti kérését az adott káresemény, vagy várhatóan bekövetkező biztosítási esemény leírásával az alábbi elérhetőségek valamelyikére küldheti meg:
  - postai úton a Biztosító levelezési címére (1428 Budapest, Pf.9.)
  - faxon a Biztosító +36-486-3598-os faxszámára
  - e-mailben a [szolgaltatas@legitimo.hu](mailto:szolgaltatas@legitimo.hu) e-mail-címre
  - a [www.legitimo.hu](http://www.legitimo.hu) honlapon megtalálható kapcsolatfelvételi űrlapon (<https://legitimo.hu/ugyfelter>)
- **Személyes** ügyfélfogadás szerdán 8.00-20.00 óra között vehető igénybe a Biztosító székhelyén (1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. emelet), előzetes időpont egyeztetést követően.

A Direkt Tanácsadási Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek kizárólag telefonos jogi tanácsadás igénybevételére jogosultak.

## Ki veheti igénybe a jogi tanácsadás szolgáltatást?

A Biztosító valamennyi, a jogvédelmi szerződési feltételek alapján Biztosítottak minősülő Ügyfele, a szerződésben meghatározott módon.

## Hogyan kapok jogi tanácsot telefonon?

Kérjük, tárcsázza a +36-1-486-3600 telefonszámot, majd válassza a **jogi szolgáltatások**, és azon belül a **jogi tanácsadás** menüpontot. Jogász kollégáink fogadják a hívását minden munkanap 8:00 és 17:00 között. Amennyiben a hívás időpontjában minden jogász kollégánk foglalt, jogi asszisztenseink fogadják a megkeresését. Jogász kollégánk ezután 3 órán belül, de legkésőbb a megkeresés napján 17:00 óráig visszahívja Önt az Ön által megadott elérhetőségeken a jogi tanácsadás érdekében.

A telefonos jogi tanácsadás azonosítással kezdődik, hogy óvjuk ügyfeleink adatait és egyúttal eleget tegyünk az adatvédelmi előírásoknak. Az azonosítás megkönnyítése érdekében kérjük, már a hívás megkezdését megelőzően készítse elő kötvényszámát, befizetőazonosítóját, vagy ügyfélszámát. Ezen adatok valamelyikén felül személyes adataira (pl.: lakcím, születési hely, idő) lesz még szükségünk az ügyfélazonosítás elvégzéséhez.

A telefonos jogi tanácsadás során szükséges feltárnia a jogvitás helyzet részleteit, előzményeit, és megfogalmaznia az ezzel kapcsolatban Önben felmerült kérdéseket, melyek ismeretében jogász kollégánk általános jogi álláspontjának ismertetésével tud az Ön segítségére lenni. A telefonos tanácsadás során a hívások rögzítésre kerülnek és a hívások hanganyagát az adatkezelési tájékoztató szerint kezeljük. Amennyiben nem járul hozzá a hívás rögzítéséhez, úgy személyesen vagy írásban veheti igénybe jogi tanácsadási szolgáltatásunkat.

## Hogyan kapok jogi tanácsot írásban?

Jogi tanácsadás iránti megkeresését írásban nyújthatja be az alábbi elérhetőségeken:

Honlap: <https://legitimo.hu/ugyfelter/>

E-mail: [szolgaltatas@legitimo.hu](mailto:szolgaltatas@legitimo.hu)

Fax: +36-1-486-3598



Posta: Legitimo Jogvédelmi Biztosító Zrt. (1428 Budapest, Pf. 9.)

Levelébe kérjük, írja meg számunkra a következőket:

- név, kötvényszám vagy befizető azonosító
- elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím)
- azonosításához szükséges személyes adatok (pl.: születési hely, idő, lakcím)
- jogi tanácsadást vagy jogi képviseletet szeretne
- tényállás, azaz az ügy összefoglalása
- az ügygel kapcsolatos kérdései
- amennyiben lehetősége van, kérjük, megkereséséhez csatolja a kapcsolódó iratokat

Levelének kézhezvételét követően legkésőbb öt munkanapon belül felvesszük Önnel a kapcsolatot és tájékoztatjuk Önt a jogi lehetőségekről, illetve az általunk nyújtható szolgáltatásokról. Amennyiben az érdemi válaszukhoz további iratok vagy információk lennének szükségesek, úgy válaszukban megkérjük Önt a szükséges iratok, adatok rendelkezésre bocsájtására.

A Direkt Tanácsadási Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek kizárólag telefonos jogi tanácsadás igénybevételére jogosultak.

## **Hogyan kapok személyesen tanácsot?**

Személyes ügyfélfogadás szerdán 8.00-20.00 óra között vehető igénybe a Biztosító székhelyén (1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. emelet), előzetes időpont egyeztetést követően. Időpont egyeztetésre e-mailben (info@legitimo.hu) vagy telefonon +36-1-486-3600 keresztül van lehetősége.

Javasoljuk, a személyes ügyfélszolgálatunkra hozza magával az ügygel kapcsolatos iratokat, hogy kollégánk azokat is megismerve pontosabb jogi tanácsadással segíthesse Önt.

A Direkt Tanácsadási Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek kizárólag telefonos jogi tanácsadás igénybevételére jogosultak.

## **Hogyan vehetem igénybe a jogi képviseletet és/vagy a közreműködés szolgáltatást?**

Szolgáltatási igényét az alábbi elérhetőségeken jelentheti be:

Honlapunkon keresztül: <https://legitimo.hu/ugyfelter/>

E-mailben: [szolgáltatatas@legitimo.hu](mailto:szolgáltatatas@legitimo.hu)

Faxon: +36-1-486-3598

Postán: Legitimo Jogvédelmi Biztosító Zrt. (1428 Budapest, Pf.9.)

Szolgáltatási igénybejelentésébe kérjük, írja bele a következőket:

- név, kötvényszám vagy befizető azonosító, elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím)
- azonosításához szükséges személyes adatok (pl.: születési hely, idő, lakcím)
- jogi tanácsadást vagy jogi képviseletet (költségtérítést) szeretne
- tényállás, azaz az ügy összefoglalása
- az ügygel kapcsolatos kérdései
- amennyiben lehetősége van, kérjük, megkereséséhez csatolja a kapcsolódó iratokat

A Direkt Tanácsadási Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek kizárólag telefonos jogi tanácsadás igénybevételére jogosultak.

Közreműködés szolgáltatás igénybevételére kizárólag a VIP Bázis Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek jogosultak.

A Biztosító jogi képviseleti szolgáltatása azt jelenti, hogy a biztosítási eseménnyel összefüggésben a Biztosító jogi támogatást nyújt a biztosított jogainak érvényesítéséhez, és a biztosítási fedezet körébe tartozó ügyekben a biztosított nevében el is járhat. Ide tartozhat például felszólítólevél készítése, fizetési meghagyás benyújtása, illetve jogi képviselet ellátása peres vagy egyes hatósági eljárásokban. A képviseleti szolgáltatás jellemzően konkrét jogi eljárásokhoz kapcsolódik, ezért célzottabb és szűkebb körű.

Ettől eltérően a közreműködés szolgáltatás azt jelenti, hogy a Biztosító elsősorban a vita rendezésének előkészítésében és a peren kívüli megoldás elősegítésében működik közre. Ennek keretében segítséget nyújthat például a kárigény bejelentésében és megfogalmazásában, a szükséges dokumentáció összeállításában, a kárszemle megszervezésében, valamint a pert megelőző egyeztető tárgyalásokon. A közreműködés tehát



elsősorban támogató, előkészítő jellegű szolgáltatás, amely biztosítási eseményenként legfeljebb 40 órában vehető igénybe.

## **Mi történik a szolgáltatási igénybejelentését követően?**

Amennyiben minden adat rendelkezésre áll és a bejelentett ügyre kiterjed a biztosítás kockázatviselése, Társaságunk legkésőbb 5 munkanapon belül jogi tanácsadással segíti Önt vagy megkezdi az intézkedéseket a jogi képviselő ellátása vagy a jogi képviselői költségek megtérítése érdekében.

Ha a szolgáltatási igénybejelentése hiányos és további információkra van szüksége Társaságunknak a fedezetvizsgálathoz, akkor szintén a beérkezést követő 5 munkanapon belül felvesszük Önnel a kapcsolatot, hogy tájékoztassuk arról, milyen további iratokra vagy nyilatkozatokra van szükség Öntől szolgáltatási igénybejelentésének elbírálásához.

A szolgáltatási igénybejelentéséhez csatolnia kell az ügygel kapcsolatos iratokat. Jogvédelmi biztosítási szerződése részletesen tartalmazza azoknak az iratoknak a listáját, amelyeket Társaságunk kérhet Öntől.

A Direkt Tanácsadási Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek kizárólag telefonos jogi tanácsadás igénybevételére jogosultak, szolgáltatási igénybejelentést kizárólag telefonon tehetnek.

## **Hogyan kapok tájékoztatást folyamatban lévő ügyemben?**

Az ügy kárszámnak megjelölésével érdeklődhet telefonon írásban, illetve előzetes időpontban egyeztetett személyes ügyfelfogadás során Társaságunknál a folyamatban lévő ügye aktuális állásáról.

Telefonos érdeklődése esetén eljáró kollégánk a hívást követő 3 munkanapon belül megadja Önnek a kért tájékoztatást. Amennyiben érdeklődésekor az ügy kárszáma, és az eljáró jogász neve nem ismert Ön előtt, kollégáink telefonos ügyfélszolgálatunkon készséggel az Ön segítségére lesznek azok beazonosításában.

## **Kinek fizet a Biztosító a szolgáltatás nyújtásáért?**

Társaságunk az általános jogvédelmi feltételekben írtaknak megfelelően fizeti meg Ön helyett az igényének érvényesítésével együtt járó eljárási költségeket a biztosítási szerződésben foglaltak szerint. Társaságunk ezeket az összegeket fő szabály szerint **közvetlenül a bíróságnak, eljáró ügyvédnek, vagy más illetékes hatóságnak fizeti meg.**

## **Választhatok szabadon ügyvédet?**

Igen. Az Ön döntése, hogy saját, szabadon választott ügyvédjének kíván megbízást adni, vagy az általunk ajánlott, az adott területre specializálódott ügyvéd részére. Amennyiben nem kíván a szabad ügyvédválasztás jogával élni, lehetőség van arra is, hogy Társaságunk jogásza nyújtsanak Önnek segítséget. Az ügyvédi munkadíj térítésének módját jogvédelmi biztosítási szerződése szabályozza.

## **Milyen szolgáltatást nyújthat a Biztosító?**

A jogvédelmi biztosítás alapján jogi tanácsadási, jogi képviselői, közvetlen költségbiztosítási, költségviselés és közreműködés szolgáltatásunk érhető el. Valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a szerződéses feltételek rögzítik a szolgáltatással érintett kört és a biztosítási összeget. A szolgáltatás terjedelme és a biztosítási összeg terméktípusonként eltérő.

A Direkt Tanácsadási Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek kizárólag telefonos jogi tanácsadás igénybevételére jogosultak.

Közreműködés szolgáltatás igénybevételére kizárólag a VIP Bázis Jogszerviz jogvédelmi biztosítási szerződéssel rendelkező Ügyfelek jogosultak.

## **Milyen határidővel teljesíti a Biztosító a szolgáltatásait?**

Amennyiben a fedezetvizsgálat és sikerkilátás vizsgálat alapján a jogvédelmi szolgáltatás feltételei fennállnak, a Biztosító szolgáltatását valamennyi szükséges okirat beérkezését követően szolgáltatja. Ezt tanácsadás esetén

legkésőbb 5 munkanapon, más szolgáltatások (pl.: közreműködés, költségviselés) esetén legkésőbb 10 munkanapon belül kezdi meg.

A biztosító köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, a Biztosítottnak

- a) megindokolt javaslatot tenni a szolgáltatására amennyiben a szolgáltatási kötelezettségének fennállását és szolgáltatásának mértékét megállapította, vagy
- b) indokolással ellátott választ adni a szolgáltatási igény egyes olyan követeléseire, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összességében nem állapította meg.

Óvadék esetén a bírósági, rendőrségi, hatósági határozat vagy felhívás beérkezését követő 10 munkanapon belül, egyéb költségviselés esetén pedig a számla beérkezését követő 30 napon belül fizeti meg az összeget.

## **Mi az a sikerkilátás vizsgálat?**

A Biztosító a biztosítási esemény bejelentése után, valamint az eljárás folyamán bármikor vizsgálatot folytathat le a jogérvényesítés feltehető sikerére vonatkozóan. Abban az esetben, ha a Biztosító arra a megállapításra jut, hogy a biztosított igényének sikeres érvényesítésére nincs lehetőség (pl.: vonatkozó jogszabályok, bizonyítékok hiánya vagy a bírói gyakorlat miatt), úgy ezt az ok(ok) megadásával haladéktalanul közli a biztosítottal és egyúttal tájékoztatja arról, hogy a már folyamatban lévő jogvédelmi szolgáltatás nyújtását megszünteti, továbbá felhívja a figyelmet az egyeztető eljárás lehetőségére.

Büntető- és szabálysértési jogvédelem esetén, valamint érdekkellentét esetén a Biztosító sikerkilátás vizsgálat nélkül nyújt szolgáltatást.

## **Mi az az egyeztető eljárás?**

Ha a Biztosító a sikerkilátás vizsgálat alapján arra az eredményre jut, hogy a sikeres igényérvényesítésre nincs elegendő esély, akkor ezt az okok megadásával haladéktalanul köteles írásban közölni a Biztosítottal. Ha a biztosított ezzel nem ért egyet, egyeztető eljárást kezdeményezhet, amely során a Biztosított és a Biztosító jogi képviselője egyeztet arról, látnak-e esélyt a jogvita eredményes érvényesíthetőségére.

Amennyiben az egyeztető eljárás során mindkét jogi képviselő azonos véleményre jut, úgy ez a döntés a Biztosított és a Biztosító számára egyaránt kötelező

Amennyiben az egyeztető eljárás során a felek jogi képviselői nem jutnak azonos véleményre, úgy a Biztosítottnak lehetősége van arra, hogy a peres eljárást saját költségén, szabadon megválasztott jogi képviselővel folytassa le. Amennyiben a Biztosított megnyeri a peres eljárást, úgy a Biztosítónak utólagosan kell viselnie a költségeket, részleges pernyertesség esetén a pernyertesség-pervesztesség, illetve a bíróság által megállapított költségviselés arányában kell a Biztosítónak a költségeket utólagosan megfizetni az általános szabályok szerint.

## **Hol küldhetek visszajelzést a Biztosító szolgáltatásával kapcsolatban?**

A Biztosító számára fontos az Ön véleménye, tapasztalatait, pozitív élményeit, vagy egyéb észrevételeit a [velemen@legitimo.hu](mailto:velemen@legitimo.hu) e-mail címre küldheti meg.

Amennyiben a biztosító szolgáltatásával vagy a biztosítási szerződés kezelésével nem elégedett, **panaszt terjeszthet elő** a LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt.-nél a következő elérhetőségek valamelyikén:

- írásban a következő címen: 1428 Budapest, Pf. 9.
- **telefonon** a következő telefonszámon: +36 1 486 3600
- **faxon:** a +36 1 486 3601 faxszámon
- **e-mailen:** az [info@legitimo.hu](mailto:info@legitimo.hu) e-mail címen
- **személyesen** a 1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. emeleten