

KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

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@das.hu e-mail-címre
 - a www.das.hu honlapon megtalálható kapcsolatfelvételi űrlapon (<https://das.hu/ugyfelter>)
- **Személyes** ügyfélfogadás heti két alkalommal, hétfőn 9.00-11.00 óra között és szerdán 8.00-20.00 óra között vehető igénybe a Biztosító székhelyén (1082 Budapest, Futó utca 47-53. VI. emelet), előzetes időpont egyeztetést követően.

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.

Hogyan kapok jogi tanácsot írásban?

Jogi tanácsadás iránti megkeresését írásban nyújthatja be az alábbi elérhetőségeken:

Honlap: <https://das.hu/ugyfelter/>
E-mail: szolgaltatas@das.hu
Fax: +36-1-486-3598
Posta: D.A.S. 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 ügyvel 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.

Hogyan kapok személyesen tanácsot?

Személyes ügyfélfogadás heti két alkalommal, hétfőn 9.00-11.00 óra között és szerdán 8.00-20.00 óra között vehető igénybe a Biztosító székhelyén (1082 Budapest, Futó utca 47-53. VI. emelet), előzetes időpont egyeztetést követően. Időpont egyeztetésre e-mailben (info@das.hu) vagy telefonon +36-1-486-3600 keresztül van lehetősége.

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

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

Szolgáltatási igényét az alábbi elérhetőségeken jelentheti be:

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

E-mailben: szolgaltatas@das.hu

Faxon: +36-1-486-3598

Postán: D.A.S. 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 ügyvel kapcsolatos kérdései
- amennyiben lehetősége van, kérjük, megkereséséhez csatolja a kapcsolódó iratokat

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 képviselet ellátása vagy a jogi képviseleti 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 ügyvel kapcsolatos iratokat. Jogvédelmi biztosítási szerződése részletesen tartalmazza azoknak az iratoknak a listáját, amelyeket Társaságunk kérhet Öntől.

Hogyan kapok tájékoztatást folyamatban lévő ügyemben?

Az ügy kárszámnak megjelölésével érdeklődhet telefonon vagy emailben Társaságunknál a folyamatban lévő ügye aktuális állásáról.

Folyamatban lévő ügyében írásban (e-mail) és telefonon is lehetősége van tájékoztatást kérni. 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. 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 képviselési és költségtérítési szolgáltatásunk érhető el. Valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a szerződéses feltételek rögzítik a szolgáltatással érintett kört és a biztosítási összeget.

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, képviselés és közreműködés esetén legkésőbb 10 munkanapon belül kezdi 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 arányában kell a Biztosítónak a költségeket utólagosan megfizetni az általános szabályok szerint.