

Otthon asszisztencia különös szerződési feltételei

A) Otthon asszisztencia és vészelhárítás

szolgáltatás	elérhetőség	szolgáltatási összeg
élfhangos, nonstop telefonos információ és segítségnyújtási asszisztencia	0-24 h	-
vészelhárítás az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none"> • villanyvezetékek szerelése • dugulás elhárítása • gázvezetékek szerelése • zárszerelés • üvegezés a Biztosító által átvállalt költségek az alábbiak: <ul style="list-style-type: none"> • egyszeri kiszállási díj • rezsiradíj • anyagköltség 	0-24 h	bruttó 30 000 forint / eseményenként
vészelhárításon kívül információadás és szakiparos ajánlása az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none"> • villanyvezetékek szerelése • vízvezetékek szerelése • dugulás elhárítása • gázvezetékek szerelése • zárszerelés • üvegezés • tetőfedés • festés 	0-24 h	az ügyfél saját költségére

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelen biztosítás vészelhárítási szolgáltatásokra terjed ki, és nem helyettesíti a lakásbiztosítási szolgáltatásokat, sokkal inkább olyan, a lakásbiztosítást kiegészítő szolgáltatásokat tartalmaz, amelyek nem feltétlenül elérhetőek a lakásbiztosításon belül.

I. Fogalmak:

1. Biztosítási esemény: a Biztosított csatlakozási nyilatkozatában megjelölt Biztosított épületben előforduló a Biztosítási szerződési feltételek szerinti meghibásodások, mint kockázati események

2. Biztosított épület: a Biztosított által megadott ingatlan, amely az állandó vagy az értesítési címen található. Egy Biztosított egy ingatlant csak egyszer vonhat a biztosítás körébe.

3. Kockázatviselés helye: az I.4. pont szerinti Biztosított épület

4. Területi hatály: a biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes

II. Biztosítási szolgáltatás:

1. A biztosítási szolgáltatás a vészhelyzet elhárítása (vészelhárítás), ahol a vészhelyzet a Biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény, amely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.

Példák a vészhelyzetre:

- csőtörés következtében ázik a lakás, elektromos zárlat következtében szikrázik a vezeték
- csatornadugulás miatt szennyvízkiömlés
- beletört a kulcs a zárba és nem lehet kinyitni/bezárni a lakást, stb.

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

- gáz- és elektromos készülékjavítás (a vészelhárítási csomag részeként)
- zárcsere, ha nem vészhelyzethez kapcsolódik
- olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel
- szerelvények javítása, cseréje, pl. csaptelep, WC tartály

2. A szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban igénybe vehető.

3. A Biztosító által vállalt **vészelhárítási szolgáltatás szakmái:**

- villanyvezeték szerelés, vízvezeték-szerelés
- gázvezeték szerelés
- dugulás-elhárítás
- üvegezés
- zárszerelés

4. A Biztosító által átvállalt költségek (vészelhárítási költségek):

A csoportos biztosítási szerződés fedezi a Biztosító által küldött szakiparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit - nevezetesen egyszeri kiszállási díj, rezsioradíj, anyagköltség - biztosítási eseményenként bruttó 30 000 forint, azaz Harmincezer forintig.

A Biztosító a vészelhárítási költségek körében kizárólag a vészhelyzetet megelőző állapot helyreállításához szükséges, az eredetivel megegyező fajtájú, kategóriájú szerelvények, továbbá anyagok költségét vállalja az előre meghatározott biztosítási összeg erejéig.

5. A vészhelyzet bejelentése, elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja:

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítottnak.

Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészelhárítás költségeit megelőlegezi. Amennyiben a Biztosított számára csak egy későbbi időpont megfelelő, de gondoskodott a további károk megelőzéséről (például elzárta a vizet az épületben, de csak legfeljebb 2 nap múlva tudja a vízvezeték-szerelőt fogadni), a Biztosító, illetőleg közreműködője a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a veszélyhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított számla ellenében köteles kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító az ügyfelet a közreműködője útján előzetesen

tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján vállalja, hogy a költségeket maga fedezi.

Amennyiben a Biztosított utóbb hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére a számla beérkezésétől és a jogosultság igazolásától számított 15 napon belül.

6. Időgarancia:

A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor, a bejelentéstől számított, 4 órán belül a helyszínre küldi a segélyszolgálatot (megfelelő szakiparost) Budapesten és a megyeszékhelyeken, egyéb területen pedig 12 órán belül.

Amennyiben ez nem történik meg a Biztosító 5000,- forint kötbért köteles fizetni a biztosítottnak, kivéve ha

- a Biztosított számára csak egy későbbi időpont megfelelő, vagy
- az időgarancia bizonyítottan a Biztosítón kívülálló ok miatt nem teljesül (pl. útlezárás, forgalmi dugó, ügyfél nincs otthon, stb.)

Az időgarancia csak a biztosítási eseményekre vonatkozik, biztosítási eseménynek nem minősülő esetekre, pl. szakember szervezése a Biztosított költségére vagy ajánlása nem vonatkozik.

III. Szakiparosok ajánlása:

Vészhelyzetben (biztosítási eseményen) kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez a Biztosító az II.3. pontban megjelölt, továbbá tetőfedő és festő szakmai körökben meghatározott kiszállási és munkadíjjal dolgozó szakiparost ajánl. Az elvégzett munka valamennyi költsége azonban teljes egészében a Biztosítottat terheli, és a Biztosított felelőssége a szakiparossal az elvégzendő feladat részleteinek, díjazásának egyeztetése, a Biztosító felelősségi köre kizárólag a szakiparos ajánlására terjed ki, az általa ellátott feladattal kapcsolatosan további felelőssége nincs.

Az ajánlás folyamata a következő:

A Biztosított felhívja a Biztosító közreműködőjének telefonos ügyfélszolgálatát, azonosítja magát az ügyfélszáma (bármely egyéb azonosító) alapján, és elmondja, milyen probléma kapcsán van szüksége szakemberre.

A Biztosító közreműködője a cég adatbázisa alapján keres egy megfelelő szakembert, majd visszahívja a Biztosítottat és ajánl neki szakembert, valamint ismerteti, hogy a szakember mikor tud kimenni. A Biztosítottnak lehetősége van dönteni arról, hogy igénybe kívánja-e venni az ajánlott szolgáltatást, vagy sem.

A Szakiparos ajánlási szolgáltatást a Biztosított a szerződés időtartama alatt számbeli korlátozás nélkül bármikor igénybe veheti.

IV. Kizárások

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

- bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
- nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következik be

V. Mentesülés

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen

- a Biztosított, illetőleg a Szerződő
- a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, (hozzátartozónak minősül: a házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és

nevelőszülő, a testvér, az élettárs, az egyenes ágbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták

B) Bankkártyával kapcsolatos biztosítások és jogi asszisztencia

szolgáltatás	biztosított kockázatok	szolgáltatási összeg
bankkártyával kapcsolatos biztosítások	<ul style="list-style-type: none"> • bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása • külföldön szállás vagy továbbutazás megszervezése és térítése is 	<ul style="list-style-type: none"> • max. 50 000 forint • szállás és továbbutazás költsége max. 150 000 forint
	ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás	max. 150 000 forint
	jogi segítségnyújtás	x

I. Az egyes biztosítási szolgáltatások szabályozása

Kulcsok, hivatalos okmányok, bankkártya pótlása

1. A biztosított vagyontárgyak

- a Biztosított kulcsai (egyéb eszközök), melyek a Biztosított Épület ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak
- a Biztosított nevére szóló bankkártyák, hitelkártyák
- a biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a biztosított gépjárművének forgalmi engedélye illetve műszaki engedélye

2. A biztosítási esemény

A biztosítási esemény a kulcsoknak, okmányoknak és bankkártyának egyidejű ellopása, elrablása.

3. A Biztosító szolgáltatása

Pótlási költségek: A szolgáltatás fedezi az összes költséget, amely a Biztosítottnál a bankkártya pótlásával és letiltásával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a biztosító legfeljebb bruttó 50.000,- Ft összegig vállalja, az ezt meghaladó költségek a Biztosítottat terhelik.

Külföldi asszisztencia szolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei: Ha a biztosítási esemény külföldön következik be, a Biztosító Közreműködője útján tájékoztatja a Biztosítottat a helyi nagykövetség, rendőrség elérhetőségéről, illetve eljárási tanácsokat adhat. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a Biztosító a szállás és a továbbutazás költségeit legfeljebb összesen bruttó 150.000,- Ft összegig megtéríti.

- szállás megszervezése és térítése: a Biztosító vállalja a Biztosított biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő elhelyezésének megszervezését, és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára, a fenti összeghatáron belül. Az ezen felüli szolgáltatások költségei a Biztosítottat terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a Biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára.
- továbbutazás megszervezése és térítése: a Biztosító vállalja a Biztosított vonattal (2. osztályon), távolsági busszal, illetve, ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe és erre lehetőség van, repülőgéppel (turistaosztályon) történő továbbutazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig

ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás

1. A biztosítási esemény

A biztosítási esemény a Biztosítottat ért erőszakos támadás (rablás), mely során tőle készpénzt tulajdonítottak el a következő helyzetekben:

- a támadás akkor éri, miközben készpénzt vesz fel egy ATM-ből (készpénzfelvételre is alkalmas elektronikus terminál)
- és az ATM-ből felvett készpénzzel a számlavezető pénzügyintézet megterhelte a biztosított számlát.

Rablásnak minősül, ha az elkövető a Biztosítottal szemben erőszakot, élet vagy testi épség ellen irányuló közvetlen fenyegetést alkalmaz, illetve őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi annak érdekében, hogy tőle készpénzt tulajdoníthasson el. A rablást a feljelentést igazoló rendőrségi jegyzőkönyvvel kell igazolni.

2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és a tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat, de legfeljebb 150 000 forintot. Amennyiben az elrabolt készpénz nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Bank szolgáltatás napján érvényes deviza árfolyamán.

II. Kárrendezési szabályok

1. Biztosítási esemény bejelentése

Biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles haladéktalanul - de legkésőbb 2 órán belül - értesíteni az EAHUN-t a 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: (+36 1) 465 3766

A Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni:

- telefonos elérhetőség
- banki ügyfélszám

A Biztosított köteles továbbá a biztosító közreműködőjének benyújtani:

- a bank igazolását az illetéktelen tranzakciókról
- abban az esetben, ha a biztosítási esemény külföldön történik, a Biztosított köteles az eseményt a legközelebb található, erre a célra megfelelő hivatalos hatóságnak bejelenteni, és az eseményt a jelentés másolatával és annak magyar nyelvű fordításával igazolni

A Biztosító a jogos kárigényt a kárrendezéshez szükséges valamennyi irat beérkezése után 15 napon belül köteles elintézni, és a biztosítási összeget a Biztosított részére kifizetni, ide nem értve a Biztosító által közvetlenül a szolgáltatást nyújtó részére fizetendő költségeket.

III. Kizárások, mentesülés

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt a Biztosított, illetve, velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták.

A Biztosító mentesül továbbá a fizetési kötelezettsége alól, ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után közvetlenül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének telefonszámán, és emiatt a biztosítási eseménnyel kapcsolatos lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.

B2) Jogi assistance

I. Szolgáltatások leírása:

A Biztosító közreműködőjén keresztül az alábbi szolgáltatásokat nyújtja, kizárólag magánszemélyek alábbi témákban felmerülő ügyeivel kapcsolatban:

- értékesítés/vásárlás: adásvételi szerződés, tervezői/kivitelezői szerződés, késedelmes teljesítés, előlegfizetés
- kiadás/bérlés: bérleti szerződés, jogok/kötelezettségek
- lakóközösség, szomszédok: közgyűlés, megállapodások, viták
- jelzálog: jogok/kötelezettségek, jogutódlás, bejegyzés/törlés
- önkormányzat, hatóságok: engedélyek, útburkolatok, adók, engedélyek, büntetések
- fogyasztóvédelem: ingatlanhoz kapcsolódó eszközök (mosógép, hűtő, sütő, TV stb) garanciális meghibásodásaival kapcsolatos viták

A Biztosított kérésére a Biztosító azokat a szerződéseket, okmányokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt. A jogi szakértő által nyújtott telefonos tanácsadás korlátlanul vehető igénybe.

A jogi szakértő tevékenysége kizárólag a Biztosított által telefonon elmondott ügyre vonatkozó általános jogi előírások ismertetésére terjed ki, nem jelenti az ügy végleges megoldására, lezárására vonatkozó tanácsadást. Amennyiben az adott ügyben a Biztosító megítélése szerint, a telefonos tanácsadás keretében nem adható kellően megalapozott vélemény, a Biztosító személyes konzultációt szervez egy, a biztosított lakhelyéhez legközelebbi partner ügyvédi iroda bevonásával és a szerződési feltételek szerint fizeti a felmerült szolgáltatások ellenértékét. Személyes tanácsadás évente egyszer, legfeljebb 3 ügyvédi munkaóra erejéig vehető igénybe, Magyarország területén belül.

A jogi assistance szolgáltatás alapján a biztosító kifejezetten nem biztosít képviseletet a biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban, sem Magyarországon, sem külföldön.

II. A biztosítási esemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

A biztosítási eseményt telefonon, az Általános Biztosítási Feltételekben megnevezett telefonszámon kell bejelenteni. A Biztosított a következő adatokat adja meg a telefonhívás során:

- név
- biztosítási esemény jellemzői, az ügy rövid leírása

Bejelentés esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül megszervezi a Biztosított számára a telefonos jogi tanácsadást.

Amennyiben a biztosítási fedezet nem igazolható, a biztosítási szolgáltatás további szervezésére akkor kerül sor, ha a Biztosított az előzetes tájékoztatás alapján a költségek fedezését vállalja.

Amennyiben a Biztosított utóbb bizonyítja a kárigény jogosságát vagy a biztosítási fedezet fennálltát, a Biztosító a biztosítási szolgáltatás Biztosított által megfizetett összegét utólagosan megtéríti forint pénznemben. Amennyiben a számlán feltüntetett összeg nem forintban került meghatározásra, akkor a Biztosító a számla keltének napján érvényes a Magyar Nemzeti Bank által közzétett hivatalos devizaárfolyamon számított forint összeget fizeti ki a Biztosított részére. A biztosító a Biztosított által megfizetett összeget a jogosság bizonyítását és a számla eredeti példányának megküldését követő 15 (tizenöt) napon belül fizeti ki a Biztosított részére.

A szolgáltatás igénybevételére jogosult személy(ek) és a Biztosított köteles a fedezet, jogalap és összecszerűség megállapításához szükséges felvilágosítást megadni és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését.

III. Kizárások:

- a fenti témák között fel nem tüntetett jogterület alá tartozó ügyek
- nem általános jellegű információ-nyújtás
- a biztosított számára jogi képviselet biztosítása
- a biztosítottat nem a magán érdekszférájában érintő bármilyen ügy (pl: üzleti ügy)
- külföldi elemet tartalmazó ügyek