

# OTTHON VÉDELEM CSOPORTOS BIZTOSÍTÁS BIZTOSÍTÁSI TERMÉKISMERTETŐ

**A társaság: CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.**

**Magyarországon bejegyzett, a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt biztosító részvénytársaság**

Tevékenységi engedély száma: H-EN-II-87/2016.

A termék: csoportos asszisztencia biztosítás

## Jelen termékismertető az OTTHON Védelem Csoportos Biztosítás

legfontosabb jellemzőit tartalmazza. A teljes körű, szerződés kötés előtti és szerződéses tájékoztatást az OTTHON Védelem Csoportos Biztosításra vonatkozó Ügyfél-tájékoztató és Biztosítási Feltételek (továbbiakban: Biztosítási Feltételek) tartalmazzák.

## Milyen típusú Biztosításról van szó?

Az OTTHON Védelem Csoportos Biztosítás egyéb vagyoni károkra vonatkozó biztosítás, amely a Biztosító és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., mint szerződő között jött létre a szerződő üzletfelei javára csoportos biztosítási szerződés keretein belül.



## Mire terjed ki a biztosítás?

✓ A biztosítás az alábbi csomagokra és kockázatokra terjed ki.

	ALAP	PLUSZ	DIGITÁLIS	EXTRA
0-24 órás segítségnyújtás	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Vészhelyzeti szolgáltatás villany-, víz-, gázvezeték szerelés, duguláselhárítás, zárszerelés, üvegezés, tetőfedés esetén	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
Tűlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő)	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
Áramkimaradás biztosítás	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
Csőtörés biztosítás, elfolyt víz	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
Szakember ajánlása fentiek + szobafestő-mázoló, burkoló, kőműves	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Gondnok szolgáltatás	1x2 óra/ év	1x2 óra/ év	1x2 óra/ év	1x2 óra/ év
Vészelhárítás állati kártevők esetén	50 000 Ft / év / alkalom	50 000 Ft / év / alkalom	50 000 Ft / év / alkalom	50 000 Ft / év / alkalom
Gázkészülék karbantartás szervezése	-	1 alkalom / év	-	1 alkalom / év
Gázkészülék javítás, csere	-	400 000 Ft / év (15 éves korig) 200 000 Ft / év (20 éves korig, csak javítás)	-	400 000 Ft / év (15 éves korig) 200 000 Ft / év (20 éves korig, csak javítás)
IT asszisztencia	-	-	2 alkalom / év	2 alkalom / év
Jogi asszisztencia	-	-	-	-
Online vásárlás védelem	-	-	1 000 000 Ft /év	1 000 000 Ft /év
Adathalászat által okozott károk	-	-	1 000 000 Ft /év	1 000 000 Ft /év



## Mire nem terjed ki a biztosítás?

Alap szolgáltatási csomag esetén

- X Vészelhárítási szolgáltatás: gáz-és elektromos készülékjavítás /zárcsere/ csatornadugulás ami nem jár szennyvíz kiömléssel/szerelvény javítása, cseréje
  - X Túlfeszültség-biztosítás: biztosított hibájából/ légköri kisülések/elektrosztatikus feltöltődés miatt bekövetkezett károsodás.
  - X Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék-leolvadás biztosítás: készülék műszaki hibájából/gondtalan használatból/ fagyasztó vagy az épület elektromos hálózatának hibájából bekövetkezett károkra
  - X Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás: átlagos vízfogyasztás értékére/ öntözésre vagy medence feltöltésre használt víz értékére, csatornadíj
  - X Gondnok szolgáltatás: Készülék javítása, karbantartása; nehéz tárgyak mozgatása
  - X Vészelhárítás állati kártevők esetén: Vészhelyzet előidézését okozó helyzet kialakulásának kezdete a szerződéskötés időpontja előtti
- Plusz szolgáltatási csomag esetén
- X Gázkészülék karbantartás szervezése: égésbiztosítás nélküli, valamint bimetalos égésbiztosítóval szerelt fali fűtő- és kombi kazán készülékek karbantartása
  - X Gázkészülék javítás: bármely, hatályban lévő törvény, egyéb jogszabály szerint előírt kötelező készülékcsere
- Digitális szolgáltatási csomag esetén:
- X Online vásárlás védelem: kár azon részére, amely más forrásból megtérült
  - X Adathalászat: a szóban vagy telefonon megadott bizalmas adatokkal való visszaélésre, ellenőrzés nélkül jóváhagyott kéretlen fizetési kérelmek esetén,

A biztosítás valamennyi fedezetéhez kapcsolódó limiteket, kizárásokat és mentesüléseket a vonatkozó „MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. között létrejött OTTHON Védelem Csoportos Biztosítás Feltételek” elnevezésű dokumentum tartalmazza.



## Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

- ! Mentésül a Biztosító a kárkifizetés alól, ha bizonyítja, hogy a kárt a Szerződő, vagy Biztosított jogellenesen, szándékos vagy súlyos gondatlan magatartással okozta.
- ! A Biztosító szolgáltatását korlátozhatja a biztosítási összeg (limit) nagysága is, ami egyes biztosítási események tekintetében más lehet.
- ! Nem terjed ki a fedezet azon károkra, amelyek nukleáris robbanásból, illetve nukleáris sugárzásból erednek, valamint amelyek háború, polgárháború, sztrájk, felkelés, lázadás, zavargás, terrorista cselekmények miatt következne be.
- ! A Biztosító nem nyújthat fedezetet és nem teljesíthet semmilyen kárigényt vagy szolgáltatási igényt bármely Biztosított vagy más fél számára, amennyiben ez a fedezet, kifizetés, szolgáltatás, előny és/vagy a biztosított üzleti vagy egyéb tevékenysége megsértené az alkalmazandó szankciókat, vagy a kereskedelmi, pénzügyi embargókat vagy gazdasági szankciókat, törvényeket vagy rendeleteket, amelyek közvetlenül vonatkoznak a Biztosítóra.
- ! A közlésre, illetve a változás bejelentésre irányuló kötelezettség megsértése esetében a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha Szerződő, illetve a Biztosított bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a Biztosító a szerződés megkötésekor ismerte, vagy ismernie kellett vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.
- ! A Biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a szerződő fél, illetve Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezését a szerződésben megállapított határidőben a Biztosítónak nem jelenti be, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

A korlátozásokat teljeskörűen az OTTHON Védelem Csoportos Biztosítás feltételei tartalmazzák.



## Hol érvényes a biztosításom?

- ✓ A biztosítás Magyarország területén belül érvényes.



## Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?

- A biztosítási díj fizetésére vonatkozó kötelezettség.
- A biztosításról szóló visszaigazolásban megadott adatok változásáról való tájékoztatási kötelezettség.
- A biztosítási esemény bejelentésére való kötelezettség
- A bejelentést követően a kárrendezési központ utasításainak követésére való kötelezettség.
- A kártérítési (szolgáltatási) igényt alátámasztó dokumentumokat, számlákat, számviteli bizonylatokat, szakvéleményeket, jegyzőkönyveket, fényképeket, egyéb, a kártérítési összeg megállapításához szükséges adatokat kell megadni



## Mikor és hogyan kell fizetnem?

Az áthárított biztosítási díj fizetésére a Biztosított köteles a Szerződő által kiállított számla alapján, az energia szolgáltatási díjjal együtt.



## Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

A kockázatviselés kezdete a tárgyhoz 15-ig tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő hónap elseje, míg a tárgyhoz 15-e után tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő 2. hónap első napja.

A kockázatviselése megszűnik az alábbi időpontokban:

- A csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetében annak megszűnésével egyidejűleg.
- A Biztosított általi felmondás esetében 30 napos felmondási idő lejártával az aktuális biztosítási időszak végén.
- Ha a Biztosított a biztosítási díjat a Szerződő által küldött felszólítások ellenére sem egyenlítette ki, az utójára megfizetett biztosítási díj által fedezett időszak utolsó napján 24 órára visszamenő hatállyal.
- A Biztosított Szerződővel kötött energiaszolgáltatási vagy hálózathasználati szerződéses jogviszonya megszűnik, vagy a felhasználási hely az energiaszolgáltatási vagy hálózathasználati szerződés megszegése miatt kikapcsolásra kerül. Nem minősül a kockázatviselés megszűnésének, ha a Szerződő és a Biztosított energiaszolgáltatási szerződéses jogviszonyában a szolgáltatás folytonosságának fenntartása mellett változás áll be.
- Távértékesítés keretében (nem személyesen) tett csatlakozási nyilatkozattal történt csatlakozás esetén a Biztosított a csatlakozás visszaigazolásától - vagy amennyiben a Távértékesítési tájékoztatót a biztosított később kapta kézhez, úgy annak kézhezvételét - követő számított 14 napos határidőn belül indokolás nélkül írásbeli nyilatkozattal, azonnali hatállyal felmondhatja a biztosítási jogviszonyt, amely így a felmondás Szerződő általi kézhezvételével megszűnik.



## Hogyan szüntethetem meg a szerződést?

A Biztosított jogosult a biztosítási jogviszonyát a Szerződőhöz intézett írásbeli felmondó nyilatkozattal, 30 napos felmondási idővel, a biztosítási időszak végére megszüntetni.

Amennyiben a felmondási nyilatkozat beérkezése és a beérkezés hónapját tartalmazó biztosítási időszak vége között már nincs 30 nap, úgy a Biztosított felmondása a következő biztosítási időszak utolsó napjára hatályos. Rendes felmondás esetén a biztosítási jogviszony a vonatkozó biztosítási időszak utolsó napján 24 órákor megszűnik

- Távértékesítés keretében kötött szerződés esetén a csatlakozás visszaigazolásától - vagy amennyiben a Távértékesítési tájékoztatót a biztosított később kapta kézhez, úgy annak kézhezvételét - követő 14 napon belül a szerződőhöz küldött írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondható.

**AZ MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. között létrejött OTTHON Védelem CSOPORTOS LAKÁSASSZISZTENCIA BIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI**

Jelen Biztosítási Feltételek – ellenkező szerződéses kikötések hiányában a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. (továbbiakban: Biztosító), valamint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (továbbiakban: „MVM Next” vagy „Szerződő”) között létrejött, a MVM Next ügyfelei részére létrehozott OTTHON Védelem Csoportos Lakásasszisztencia biztosítási szerződésre (a továbbiakban: Csoportos Biztosítási Szerződés, meghatározását ld. az alábbi 1.1 pontban) érvényesek.

**A jelen Biztosítási Feltételek alapján létrejövő Csoportos Biztosítási Szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek.**

Csoportos biztosításoknál nem határozzák meg előre zártan és pontosan (név szerint) a biztosított kört, annak megállapítása, hogy ki minősül biztosítottnak, valamely csoporthoz (szervezethez) való tartozás, a biztosítottak és a szerződő fél között fennálló jogviszony vagy egyéb kapcsolat alapján történik.

A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.”) rendelkezéseitől és a szokásos szerződési gyakorlattól eltérő rendelkezések dőlt betűvel szedettek.

**A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (továbbiakban: „Bit.”) 152. §, valamint 4. számú melléklete szerinti ügyfél tájékoztatásnak megfelelő – a külön dokumentumként a biztosítási szerződés részét képező Általános Ügyféltájékoztató által nem tartalmazott – rendelkezések félkövér betűvel szedettek. A félkövér betűvel szedett rendelkezések, valamint az Általános Ügyféltájékoztató együttesen képezi az ügyfelek Bit. 152. § és 4. számú melléklete szerinti tájékoztatását.**

**A Biztosító jelen biztosítási terméket tanácsadás nélkül értékesíti.**

**1. Fogalom meghatározások**

**1.1. Csoportos Biztosítási Szerződés:** az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., mint Szerződő és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt., mint Biztosító között a Szerződővel a Biztosítottak javára létrejött biztosítási szerződés.

**1.2. Szerződő ügyfele:** a Szerződővel a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra érvényes szerződéssel rendelkező természetes személy.

**1.3. Biztosító Szolgáltatója** (Szolgáltató): a Biztosító által kiszervezett tevékenység keretében megbízott szervezet, amely a Biztosító nevében jár el, szervezi és lebonyolítja a biztosítási szolgáltatás iránti igény jogalapjának elbírálásával, valamint a biztosítási szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos feladatokat.

**A szolgáltatási igény bejelentésére szolgáló telefonszám a Biztosított vezetéknevének kezdőbetűje szerint:**

**A-tól K-ig: +36 1 666 7680**

**L-től Zs-ig: +36 1 231 5066**

**1.4. Csatlakozási nyilatkozat:** a Biztosított által telefonon vagy online tett nyilatkozat, amelynek keretében a Biztosított hozzájárul ahhoz, hogy a Csoportos Biztosítási Szerződés rá, mint biztosítottra kiterjedjen és a Szerződő az adott Biztosítottra vonatkozó biztosítási díjat rá áthárítsa, egyben vállalja a biztosítási díj megfizetését. A Biztosított a Csatlakozási nyilatkozaton rögzíti a Kockázatviselési hely adatait és az általa választott szolgáltatási csomagot is.

**1.5. Távértékesítés:** a távollévők között kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2025. évi XCIX. törvény alapján távközlő eszköz alkalmazásával létrejövő ügyletkötés.

**1.6. Kockázatviselés helye:** a Biztosítottnak a Szerződővel kötött, a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra érvényes szerződés szerinti felhasználási helye.

**1.7. Alap szolgáltatási csomaghoz:**

**1.7.1. Vészhelyzet:** gépészeti, műszaki berendezés(ek) olyan meghibásodása, vagy egy váratlan, külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.

**1.7.2. Túlfeszültség:** a háztartási elektromos berendezéseknek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt túlfeszültség (240 V-ot meghaladó feszültség) miatt bekövetkező károsodása

**1.7.3. Állati kártevők által okozott vészhelyzet:** minden olyan állat (rovar, rágcsáló, madár) által a biztosított épületben okozott kár, amely Vészhelyzetet eredményez.

**1.8. Plusz szolgáltatási csomaghoz:**

**1.8.1. Gázkészülék karbantartás szervezése:** A gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékekre vonatkozó évi egyszeri karbantartási kötelezettség elvégzésének megszervezése a fűtési időnyen kívül.

**1.8.2. Gázkészülék javítás:** a Biztosító megszervezi a Biztosított vagyontárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összeghatárán belül, illetve amennyiben a vagyontárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összeghatárán belül.

## 1.9. Digitális szolgáltatási csomaghoz

**1.9.1. Bank:** a Magyar Nemzeti Bank által kiállított engedély alapján működő, Magyarország területén székhellyel rendelkező, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) hatálya alá tartozó hitelintézet.

**1.9.2. NFC eszköz:** olyan elektronikus eszköz (pl. mobiltelefon vagy okosóra), amellyel – egy Banknál, mint számlavezetőnél történt regisztrációt / szerződés kötést és a megfelelő alkalmazásnak az eszközre történő telepítését követően - az erre alkalmas elfogadóhelyen közeli rádiófrekvenciás kommunikáció (Near Field Communication - NFC) útján fizetési művelet bonyolítható.

**1.9.3. Fizetési szolgáltató (payment services provider - PSP):** egy harmadik fél cég, amely lehetővé teszi a vállalkozások számára elektronikus fizetések elfogadását. A fizetési szolgáltatók közvetítőként működnek a fizetők és az őket elfogadó kereskedők között.

**1.9.4. Adathalászat:** olyan internetes csalás, melynek során a támadók egy megbízható szervezetnek, például banknak vagy közműszolgáltatónak adják ki magukat, hogy bizalmas információkat, például bankkártya adatokat, jelszavakat vagy személyes azonosítókat szerezzenek meg az áldozatoktól.

## 2. A Csoportos Biztosítási Szerződés létrejötte, a biztosítási jogviszony alanyai

**2.1.** A Csoportos Biztosítási Szerződés a Szerződő és a Biztosító között írásban jött létre.

**2.2. A Szerződő** az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (székhelye: 1081 Budapest II. János Pál Pápa tér 20., cégjegyzékszám: 01 10 140263), amely a Biztosítóval a Csoportos Biztosítási Szerződést szerződő félként megkötötte, az azzal kapcsolatos jognyilatkozatokat teszi és a biztosítási díjat a Biztosítónak közvetlenül megfizeti (a biztosítási díjnak a Biztosítottra jutó részét – a Biztosított által a Csatlakozási nyilatkozatban tett hozzájárulása alapján – áthárítja a Biztosítottra. A díjfizetésre vonatkozóan ld. még a 11. pont rendelkezéseit). Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Biztosítottra vonatkozó biztosítotti jogviszony létrejövetelkor a Biztosító függő biztosításközvetítőjeként jár el.

**2.3. Biztosított:** a Szerződő ügyfele, aki megfelel az alábbi együttes feltételeknek:

- o aki a 18. életévét betöltötte,
- o a Csoportos Biztosítási Szerződéshez csatlakozott,
- o akit a csatlakozásra tekintettel a Szerződő a Biztosítónak lejelent, mint biztosítottat, és
- o akire vonatkozóan a Szerződő a biztosítási díjat megfizeti.

**2.4. Kedvezményezett:** az a természetes személy, aki a jogalap fennállása esetén a biztosítási szolgáltatás igénybevételére jogosult. Jelen Feltételek szempontjából a Biztosító minden szolgáltatására a Biztosított jogosult.

**2.5. Biztosító: a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. (Székhely: 1097 Budapest Könyves Kálmán körút 11. „B” ép., Cégjegyzékszám: 01 10 046150), amely a biztosítási díj ellenében a biztosítási kockázatot viseli és a biztosítási szolgáltatást teljesíti.**

## 3. A biztosítási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

3.1. A Szerződő köteles **(1)** a Csoportos Biztosítási Szerződéssel kapcsolatos megfelelő jognyilatkozatok megtételére, valamint **(2)** a Biztosító által hozzá intézett jognyilatkozatokról és a Csoportos Biztosítási Szerződésben bekövetkezett változásokról tájékoztatni a Biztosítottakat, **(3)** a biztosítási díjat a Biztosítónak közvetlenül megfizetni (a Szerződő az általa megfizetett biztosítási díjnak a Biztosítottra jutó részét - a Biztosított által a csatlakozási nyilatkozatban tett hozzájárulása alapján – áthárítja a Biztosítottra.

3.2. A Szerződő és a Biztosított köteles közlési kötelezettségének eleget tenni, valamint a Biztosító által feltett, a biztosítás szempontjából szükséges kérdéseket a valóságnak megfelelően és teljeskörűen megválaszolni.

3.3. A közlési kötelezettség abban áll, hogy a Szerződő és a Biztosított kötelesek a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges minden olyan körülményt, adatot a Biztosítóval írásban közölni, amelyeket – a Biztosított a Csoportos Biztosítási Szerződéshez történő csatlakozásakor - ismert vagy ismernie kellett. A Biztosító írásban közölt kérdéseire adott, a valóságnak megfelelő válaszokkal a Szerződő és a Biztosított közlési kötelezettségének eleget tesz. A kérdések megválaszolatlanul hagyása önmagában nem jelenti a közlési kötelezettség megsértését.

3.4. A Szerződő és a Biztosított köteles a lényeges körülmények változását a Biztosítónak 5 napon belül írásban bejelenteni. Lényeges körülmény, amire a Biztosító a Csoportos Biztosítási Szerződéshez Biztosítottként történő csatlakozás során írásban, szóban vagy online formában kérdést tett fel.

3.5. A közlésre és a változásbejelentésre irányuló kötelezettség egyaránt terheli a Szerződőt és a Biztosítottat. Egyikük sem hivatkozhat olyan körülményre, amelyet bármelyikük elmulasztott a Biztosítóval közölni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre köteles lett volna.

**3.6. A közlésre vagy a változás bejelentésére irányuló kötelezettség megsértése esetén (ideértve a szándékosan valótlan tartalmú Csatlakozási nyilatkozat tételét is) a Biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha bizonyítják, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a Biztosító a Csoportos Biztosítási Szerződés megkötésekor, illetőleg a Biztosított csatlakozásakor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében. A közlési vagy változásbejelentési kötelezettség megsértésére a Biztosító csak az adott (közlési- vagy változásbejelentési kötelezettségét elmulasztó) Biztosítottal szemben, illetve ezen Biztosítottra vonatkozó biztosítási eseménnyel kapcsolatosan hivatkozhat.**

3.7. A Szerződő és a Biztosított köteles a Biztosító számára lehetővé tenni a biztosítás szempontjából lényeges adatok, körülmények ellenőrzését. A Biztosító jogosult a közölt adatok ellenőrzésére.

3.8. A Biztosító köteles a tudomásukra jutott adatokat megőrizni és a Bit.-ben foglaltak szerint biztosítási titokként kezelni.

3.9. A Csoportos Biztosítási Szerződés feltételeit kizárólag a Szerződő és a Biztosító módosíthatják az általuk aláírt módosító szerződés útján.

**3.10. A Biztosítottakat kizárólag a biztosítotti jogviszonyuk azonnali hatályú felmondásának (ld. a 9.1. pontban) és rendes felmondásának (ld. a 9.2. pontban) joga illeti meg.**

**3.11. A Biztosítottakat nem illeti meg (1) a Csoportos Biztosítási Szerződésbe történő belépésnek, (2) a Csoportos Biztosítási Szerződés módosításának és/vagy (3) a biztosítotti jogviszonyukra vonatkozó szerződési feltételek módosításának a joga.**

## 4. A Biztosított csatlakozása a Csoportos Biztosítási Szerződéshez

4.1. A Csoportos Biztosítási Szerződés egyidejűleg több Biztosítottra vonatkozik, amelyhez a Biztosítottak az általuk tett Csatlakozási nyilatkozat megtételével egyénileg csatlakoznak.

- 4.2. A Csoportos Biztosítási Szerződéshez új Biztosított annak tartama alatt bármikor csatlakozhat jelen Biztosítási Feltételekben foglalt feltételekkel.
- 4.3. A jelen Feltételek alkalmazásában a Biztosított Csatlakozási nyilatkozatot az alábbi módokon teheti meg:
- 4.3.1. rögzített telefonbeszélgetés során tett szóbeli Csatlakozási nyilatkozat útján;
- 4.3.2. a Szerződő honlapján, online módon tett Csatlakozási nyilatkozat útján.
- 4.4. A Szerződő a Csatlakozási nyilatkozat megtételét követően a csatlakozásról:
- 4.4.1. szóbeli (telefonon történő) Csatlakozási nyilatkozat esetén a Biztosított által választott kommunikáció módjának megfelelően postai vagy elektronikus úton,
- 4.4.2. online tett Csatlakozási nyilatkozat esetén elektronikus úton írásbeli visszaigazolást (a továbbiakban: „írásbeli visszaigazolás”) küld a Biztosítottnak a biztosítási jogviszony létrejöttéről való igazolásként, amelyhez mellékel a jelen Biztosítási Feltételeket, a Biztosítási Termékismertetőt, a Távértékesítési tájékoztatót, a Biztosításközvetítői tájékoztatót, az Általános Ügyféltájékoztatót és az annak részét képező Adatkezelési tájékoztatót.
- 4.5. Távértékesítés keretében (szóban vagy online módon) megtett Csatlakozási nyilatkozat esetén a Biztosított a biztosítotti jogviszonyát a Szerződőhöz intézett írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondhatja (ld. 9.1.1. pont).

## **5. A biztosítás tartama, a biztosítási időszak**

5.1. A biztosítás tartama a kockázatviselés kezdetétől a kockázatviselés megszűnéséig terjedő időtartam, amely biztosítási időszakokra oszlik.

### **5.2. Az egyes Biztosítottakra vonatkozóan a biztosítási időszak 1 hónap.**

**5.2.1. Az első biztosítási időszak a kockázatviselés kezdetétől a kockázatviselés kezdete naptári hónapjának utolsó napjáig tart.**

**5.2.2. Az utolsó biztosítási időszak annak a hónapnak az első napján 0 órakor kezdődik, amely hónapban a Biztosító kockázatviselése megszűnik, és ugyanannak a hónapnak az utolsó napján 24 óráig tart.**

## **6. Területi hatály**

**6.1. A Biztosító a szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja.**

## **7. A Biztosító kockázatviselésének kezdete, tartama**

**7.1. A kockázatviselés kezdete az egyes Biztosítottak vonatkozásában a Biztosított Csatlakozási nyilatkozatának megtételét követően veszi kezdetét az alábbiak szerint:**

**7.1.1. adott naptári hónap 15. napjáig megtett Csatlakozási nyilatkozat esetében a Csatlakozási nyilatkozat megtételének hónapját követő hónap első napján 0 óra;**

**7.1.2. adott naptári hónap 15. napja után megtett Csatlakozási nyilatkozat esetében a Csatlakozási nyilatkozat megtételének hónapját követő második hónap első napján 0 óra.**

**7.2. A kockázatviselési kezdetet szóbeli és online csatlakozás esetén a Szerződő által a Biztosított részére megküldött, a csatlakozásról szóló visszaigazolás tartalmazza.**

## **8. A Biztosító kockázatviselésének megszűnése**

**8.1. A Biztosító kockázatviselése megszűnik:**

**8.1.1. a Biztosított halálával, a halál bekövetkeztének napján 24 órakor,**

**8.1.2. a Biztosított biztosítotti jogviszonyának azonnali hatályú felmondása esetén a felmondás hatályba lépésének napján (ld. 9.1.1. pont) 24 órakor,**

**8.1.3. a Biztosított biztosítotti jogviszonyának rendes felmondása esetén (ld. 9.1.2. pont) a felmondás beérkezésének időpontjától függően (ld. a 9.1.2.2. pontban) vagy a beérkezéskor folyamatban lévő biztosítási időszak, vagy az azt követő biztosítási időszak végén 24 órakor,**

**8.1.4. az áthárított biztosítási díj - a Szerződő által küldött fizetési felszólítás(ok) ellenére, az azokban foglalt póthatáridőben történő – Biztosított általi megfizetésének hiányában a Biztosított biztosítási jogviszonya megszűnik az utolsó díjjal fedezett hónap utolsó napján 24 órakor,**

**8.1.5. a Szerződő és a Biztosító közötti Csoportos Biztosítási Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén – a Szerződő általi rendes felmondás esetét kivéve, mely esetben a felmondás napján biztosítási jogviszonnyal rendelkező Biztosítottak jogviszonya mindaddig fennáll, amíg a biztosítottak aktív cselekménye vagy körülménye miatt a biztosítási jogviszonyuk meg nem szűnik - a megszűnés hatályának napján 24 órakor,**

**8.1.6. a biztosítási időszak utolsó napján 24 órakor, ha az OTTHON Védelem Csoportos Lakásasszisztencia Biztosítás hatálya alatt a Biztosított egy másik csomagra szóló újabb OTTHON Védelem Csoportos Lakásasszisztencia Biztosítást igényel (csomagváltás),**

**8.1.7. ha a Biztosítottnak a Szerződővel kötött, a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra létrejött szerződéses jogviszonya bármely okból megszűnik, vagy a felhasználási helyen nyújtott szolgáltatás az a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegése miatt kikapcsolásra kerül, a megszűnés/kikapcsolás hatálynapja hónapjának utolsó napján. Nem minősül a kockázatviselés megszűnésének, ha a Szerződő és a Biztosított a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra vonatkozó szerződéses jogviszonyában a szolgáltatás folytonosságának fenntartása mellett változás áll be, így különösen, de nem kizárólag, ha a felek közös megegyezéssel módosítják a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra vonatkozó szerződés tartalmát, ideértve azt az esetet is, ha a felek egyetemes szolgáltatási szerződés helyett a jövőre nézve szabadpiaci szerződéses feltételekben állapodnak meg, és a felek személye nem változik;**

**8.1.8. ha a Biztosított és a Szerződő között megszűnik, szüneteltetésre kerül a havi energiaszolgáltatási díj számlázása, illetve előre fizetős mérőberendezés kerül felszerelésre, a megszűnés, szüneteltetés, illetve az előre fizetős mérő felszerelésének hónapja utolsó napján;**

8.1.9. díjfizetés hiányában az utolsó díjjal rendezett hónap utolsó napján 24 órára történő visszamenőleges hatállyal;  
8.2. A Biztosító kockázatviselésének az egyik Biztosított vonatkozásában történő megszűnése – a 8.1.5. pont kivételével, mely valamennyi Biztosított biztosítási jogviszonyának megszűnéséhez vezet – a többi Biztosítottra nem hat ki.

## 9. A Biztosított jogviszony felmondása

### 9.1. Biztosított általi felmondás

#### 9.1.1. A Biztosított biztosítási jogviszonyának azonnali hatályú felmondása

9.1.1.1. A távértékesítés keretében tett Csatlakozási nyilatkozat esetében (telefonon vagy online megtett csatlakozási nyilatkozat) a Biztosítottnak jogában áll a Csatlakozási nyilatkozat megtételét követően a Szerződő által, a Biztosított csatlakozási nyilatkozatára küldött írásbeli visszaigazolástól (visszaigazoló levél) – vagy amennyiben a Távértékesítési tájékoztatót később kapja meg, úgy annak kézhezvételétől – számított 14 napon belül azonnali hatállyal, a Szerződőhöz intézett írásbeli vagy online tett nyilatkozattal felmondani, mellyel a rá kiterjesztett kockázatviselést és a biztosítási jogviszonyát azonnali hatállyal megszünteti. A felmondás közölhető a [mvmbiztositas.hu/biztositas-felmondas](http://mvmbiztositas.hu/biztositas-felmondas) oldalon online, e-mailben a [biztositas@mvm.hu](mailto:biztositas@mvm.hu) vagy [ugyfelszolgalat@mvm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvm.hu) e-mail címre, vagy postai úton az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., 1439 Budapest, Pf. 700 címre történő megküldéssel. Az azonnali hatályú felmondás a Szerződőhöz történő beérkezés napján 24 óraker lép hatályba. Az azonnali hatályú felmondást akkor kell határidőn belül teljesítettnek tekinteni, ha a Biztosított az azonnali hatályú felmondást tartalmazó írásbeli nyilatkozatát a visszaigazolás kézhezvételétől számított 14 napos határidőn belül postára adja vagy egyéb igazolható módon közli a Szerződővel. A határidőn túl tett azonnali hatályú felmondás a biztosított jogviszony rendes felmondásának minősül, és a biztosítási jogviszony a rendes felmondás szabályai szerint szűnik meg. Amennyiben a Biztosított a fentiek szerinti felmondási jogát gyakorolja, a kockázatviselés kezdetétől a kockázatviselés megszűnéséig terjedő időtartamra vonatkozóan nem áll fenn díjfizetési kötelezettség, ha ezen időtartam alatt nem következett be biztosítási esemény. Ilyen esetben a Szerződő az adott Biztosítottra vonatkozóan esetlegesen már megfizetett biztosítási díjat 30 napon belül visszafizeti a Biztosítottnak. Ha a kockázatviselés megszűnéséig biztosítási esemény következik be, akkor a kockázatviselési időszakra jutó díj megfizetésével kapcsolatban az általános rendelkezések az irányadók.

#### 9.1.2. A Biztosított biztosított jogviszonyának rendes felmondása

9.1.2.1. A Biztosított jogosult a biztosítási jogviszonyát a Szerződőhöz intézett és elektronikus ([biztositas@mvm.hu](mailto:biztositas@mvm.hu), vagy [ugyfelszolgalat@mvm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvm.hu)) vagy postai úton (MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., 1439 Budapest, Pf. 700) a Szerződőhöz eljuttatott írásbeli felmondó nyilatkozattal, 30 napos felmondási idővel, a biztosítási időszak végére felmondani;

9.1.2.2. Amennyiben a felmondási nyilatkozat beérkezése és a beérkezés hónapját tartalmazó biztosítási időszak vége között már nincs 30 nap, úgy a Biztosított felmondása a következő biztosítási időszak utolsó napjára hatályos.

### 9.2. Biztosító általi felmondás

9.2.1. A Biztosító jogosult az adott Biztosított biztosítási jogviszonyát – a Szerződővel történt előzetes egyeztetést követően – 5 (öt) munkanapos felmondási idővel, írásbeli, indoklással ellátott, a Szerződőhöz címzett jognyilatkozattal megszüntetni (rendkívüli felmondás). A Szerződő a Biztosító döntését haladéktalanul közli a Biztosítottal. A biztosítási jogviszony megszűnésekor folyamatban lévő biztosítási szolgáltatás iránti igényt a Biztosító a jelen Feltételek alapján elbírálja.

## 10. A Csoportos Biztosítási Szerződés megszüntetése

10.1. A Biztosító és a Szerződő közötti Csoportos Biztosítási Szerződés az abban foglalt bármely ok és körülmény bekövetkezése esetén megszűnik.

## 11. A díjfizetésre vonatkozó rendelkezések

### 11.1. A biztosítási díjra vonatkozó általános rendelkezések:

11.1.1. A biztosítási díjat, mely a Biztosító kockázatviselésének, illetve szolgáltatási kötelezettségének ellenértéke, a Szerződő fizeti meg a Biztosítónak a Csoportos Biztosítási Szerződés rendelkezései szerint.

11.1.2. A biztosítás havi díjfizetésű, melyet a Szerződő a Biztosító részére az esedékesség napját követő hónap végéig fizet meg a Biztosító részére.

11.1.3. A biztosítási díj minden hónap első napjától a hónap utolsó napjáig terjedő egy hónapos időszakokra vonatkozik.

11.1.4. A biztosítási díj a hónap első napján élő biztosítási fedezettel rendelkező és az MVM Next által a Biztosítóhoz lejelentett Biztosítottakra vonatkozik.

11.1.5. A biztosítási díj Biztosítottra jutó része első alkalommal a kockázatviselés kezdetének napján esedékes.

11.1.6. A Szerződő minden Biztosított és minden biztosítási időszak vonatkozásában egy teljes havi díjat köteles megfizetni. A Biztosító az egyes Biztosítottak vonatkozásában részleges díjfizetést nem fogad el.

11.1.7. A Szerződő díjfizetési kötelezettsége mindaddig fennáll, amíg a Biztosító a Biztosítottra vonatkozóan a kockázatot viseli.

### 11.2. A biztosítási díj módosítása

11.2.1. A biztosítás díja a kockázatviselés tartama alatt akkor változik, ha a Biztosító jelen pont alapján a biztosítási díj módosítására tesznek javaslatot, és azt a Szerződő elfogadja.

11.2.2. A Biztosító naptári évente legfeljebb egy alkalommal jogosult a biztosítási események bekövetkezési valószínűségének változása miatt a Csoportos Biztosítási Szerződés felülvizsgálatára és a biztosítási díj módosítására. A módosítás mértéke akkora lehet, hogy a Biztosítónak a biztosítási események bekövetkezési valószínűségének változása miatt várható többletkötelezettségét fedezni tudja.

11.2.3. A Biztosító a Szerződőt a biztosítási események bekövetkezési valószínűségének változásával indokolt díjmódosításról annak tervezett hatálybalépése előtt legalább 90 nappal értesíti. Ha a Szerződő a tervezett hatálybalépést megelőző 60. napig írásban elfogadja a biztosítási díjmódosítási javaslatot, vagy nem nyilatkozik írásban a biztosítási díj módosításával kapcsolatban, úgy a Csoportos Biztosítási Szerződés biztosítási díja a módosí-

tási javaslatnak megfelelően változik. Ha a Szerződő a tervezett hatálybalépést megelőző 60. napig elutasítja a biztosítási díj módosítását, a Csoportos Biztosítási Szerződés a tervezett hatályba lépés napján 24 órákor megszűnik.

**11.2.4. A Szerződő a Biztosítottakat a módosított biztosítási díj hatálybalépése előtt legalább 45 nappal értesíti – a Biztosított által választott kommunikáció módjától függően – postai vagy elektronikus levélben.**

**11.2.5. Ha a módosított biztosítási díj mellett a Biztosított nem kívánja fenntartani a biztosítási jogviszonyát, akkor azt a 9.1.2. pont szerinti rendes felmondással felmondhatja. Ha a Biztosított a módosított biztosítási díjat a hatálybalépést megelőző 30. napig írásban nem utasítja vissza, akkor azt elfogadottnak kell tekinteni, és a biztosítási fedezet a módosított díjjal életben marad.**

11.2.6. A módosított biztosítási díj a hatálybalépésének napjától valamennyi – a hatálybalépését követően biztosítási jogviszonnyal rendelkező – Biztosított vonatkozásában alkalmazandó.

11.3. A Szerződő által megfizetett biztosítási díj áthárításával kapcsolatos rendelkezések

**11.3.1. A biztosítási díjnak a Biztosítottra jutó részét a Szerződő - a Biztosított által a Csatlakozási nyilatkozatban tett hozzájárulás alapján – áthárítja a Biztosítottra, aki az esedékes díjat az energiaszolgáltatási díjjal együtt fizeti meg.**

**11.3.2. A Szerződő az áthárított díjat a Szerződő szolgáltatási körébe tartozó szolgáltatásra vonatkozó számlába építve, havonta szedi be a Biztosítottól. Az áthárított biztosítási díj az MVM Next szolgáltatási körébe tartozó azon számlával együtt esedékes, amely számla elszámolási időszaka magában foglalja az adott biztosítási időszakot.**

11.3.3. Ha Biztosító kockázatviselése a Szerződő és a Biztosított között fennálló, a Szerződő szolgáltatási körébe eső szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel együtt szűnik meg olyan időpontban, amely nem esik egybe a Szerződő szolgáltatási körébe tartozó számla esedékességével, akkor az utolsó biztosítási időszakra vonatkozóan az áthárított díjat a Szerződő a szolgáltatási körébe tartozó szerződés lezárásakor számolja fel.

11.3.4. Ha a Szerződő részére megfizetett összeg az áthárított biztosítási díj egészét nem (sem) fedezi, az az áthárított biztosítási díj meg nem fizetésének minősül.

11.3.5. A Szerződő az áthárított biztosítási díj meg nem fizetése esetén írásban felszólítja a Biztosítottat az elmaradt biztosítási díj megfizetésére, melyben figyelmezteti őt arra, hogy amennyiben az elmaradt biztosítási díj nem kerül megfizetésre, akkor a Szerződő törli a Biztosítottat a Biztosítottak közül és így a Biztosító kockázatviselése az adott Biztosítottra vonatkozóan az utolsó díjjal rendezett hónap utolsó napján 24 órákor megszűnik.

## **12. Szolgáltatási csomagok, fedezett kockázatok, a szolgáltatási csomag módosítása**

12.1. Jelen OTTHON Védelem Csoportos Lakásasszisztencia Biztosítás keretében a Biztosító az alábbi szolgáltatási csomagokat nyújtja:

### **1. Alap szolgáltatási csomag esetén**

- 1.1. Vészhárítási szolgáltatás
- 1.2. Túlfeszültség-biztosítás
- 1.3. Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék-leolvadás biztosítás
- 1.4. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás
- 1.5. Szakiparosok ajánlása
- 1.6. Gondnok szolgáltatás
- 1.7. Vészhárítás állati kártevők esetén

### **2. Plusz szolgáltatási csomag esetén**

Az Alap szolgáltatási csomag szolgáltatásain túl:

- 2.1. Gázkészülék karbantartás szervezése
- 2.2. Gázkészülék javítás

### **3. Digitális szolgáltatási csomag esetén**

Az Alap szolgáltatási csomag szolgáltatásain túl:

- 3.1. IT asszisztencia
- 3.2. Jogi asszisztencia
- 3.3. Online vásárlás védelem
- 3.4. Adathalászat

### **4. Extra szolgáltatási csomag esetén**

Az Alap szolgáltatási csomag szolgáltatásain túl:

A Plusz szolgáltatási csomag és a Digitális szolgáltatási csomag biztosítási eseményei

**12.2. A leendő Biztosított a Csatlakozási nyilatkozat megtételekor választja ki, hogy melyik szolgáltatási csomagot igényli. Az egyes szolgáltatási csomagok alapján fedezett biztosítási események leírását a 14. pont tartalmazza.**

**12.3. A Biztosított jogosult a szolgáltatási csomagot a Szerződőnél módosítani a Szerződő honlapján a „Csomagváltás” menüpontban elérhető űrlap megfelelő kitöltésével.**

**12.4. a Biztosítottra az új csomag**

**12.4.1. az adott naptári hónap 15. napjáig megtett csomagváltó nyilatkozat esetén a csomagváltó nyilatkozat megtételét követő hónap első napján 0 órától,**

**12.4.2. az adott naptári hónap 15. napja után megtett csomagváltó nyilatkozat esetében a csomagváltó nyilatkozat megtételének hónapját követő második hónap első napján 0 órától érvényes,**

azaz ezen időponttól kezdődően a Biztosító kockázatviselése az új csomag alapján terjed ki a Biztosítottra.

12.5. Az új csomagnak megfelelő biztosítási díjat a Szerződő az adott Biztosítottra vonatkozóan az új csomag szerinti kockázatviselés kezdetének időpontjától kezdve fizeti meg a 11.1. pont szerint a Biztosító részére. Ugyanezen időponttól kezdve ennek megfelelő mértékű áthárított biztosítási díj fizetendő a Szerződő részére.

### 13. Értékkövetés

A Biztosító értékkövetést nem alkalmaz.

### 14. Biztosítási események

Jelen OTTHON Védelem Csoportos Lakásasszisztencia Biztosítás keretében a Biztosító az alábbi szolgáltatási csomagokat nyújtja:

	<b>fedezetek</b>	<b>ALAP</b>	<b>PLUSZ</b>	
<b>szolgáltatási csomagok</b>	0-24 órás segítségnyújtás	korlátlan		
	Vészhelyzeti szolgáltatás villany-, víz-, gázvezeték szerelés, duguláselhárítás, zárszerelés, üvegezés, tetőfedés esetén	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	
	Túlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő)	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	
	Áramkimaradás biztosítás	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	
	Csőtörés biztosítás, elfolyt víz	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	
	Szakember ajánlása fentiek + szobefestő-mázoló, burkoló, kőműves	korlátlan	korlátlan	
	Gondnok szolgáltatás	1x2 óra / év	1x2 óra / év	
	Vészelhárítás állati kártevők esetén	50 000 Ft / év / alkalom	50 000 Ft / év / alkalom	
	Gázkészülék karbantartás szervezése	-	1 alkalom / év	
	Gázkészülék javítás, csere	-	400 000 Ft / év (15 éves korig) 200 000 Ft / év (20 éves korig, csak javítás)	
	<b>Havidíj</b>		990 Ft	2 490 Ft

	<b>fedezetek</b>	<b>DIGITÁLIS</b>	<b>EXTRA</b>
<b>szolgáltatási csomagok</b>	0-24 órás segítségnyújtás	korlátlan	korlátlan
	Vészhelyzeti szolgáltatás villany-, víz-, gázvezeték szerelés, duguláselhárítás, zárszerelés, üvegezés, tetőfedés esetén	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
	Túlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő)	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
	Áramkimaradás biztosítás	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
	Csőtörés biztosítás, elfolyt víz	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év	150 000 Ft / alkalom 3 alkalom / év
	Szakember ajánlása fentiek + szobefestő-mázoló, burkoló, kőműves	korlátlan	korlátlan
	Gondnok szolgáltatás	1x2 óra / év	1x2 óra / év
	Vészelhárítás állati kártevők esetén	50 000 Ft / év / alkalom	50 000 Ft / év / alkalom
	Gázkészülék karbantartás szervezése	-	1 alkalom / év
	Gázkészülék javítás, csere	-	400 000 Ft / év (15 éves korig) 200 000 Ft / év (20 éves korig, csak javítás)
	IT asszisztencia	2 alkalom / év	2 alkalom / év
	Jogi asszisztencia		
	Online vásárlás védelem	1 000 000 Ft /év	1 000 000 Ft /év
	Adathalászat által okozott károk	1 000 000 Ft /év	1 000 000 Ft / év
<b>Havidíj</b>		1 990 Ft	3 490 Ft

A Biztosító jelen OTTHON Védelem Csoportos Lakásasszisztencia Biztosítás szolgáltatási csomagjai alapján az alábbi kockázatokat vállalja:

#### 14.1. Alap szolgáltatási csomag

##### 14.1.1. Vészelhárítási szolgáltatás

**14.1.1.1. Kockázatviselési helyen lévő épület/lakás részét képező gépészeti, műszaki berendezések meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében, feltéve, hogy a kialakult vészhelyzet elhárítása valamely a 15.1.1. pontban felsorolt szakmai képzettséggel megoldható. A vészhelyzet jellegének megállapításáról a Biztosítottal telefonon történő egyeztetés alapján a Biztosító dönt.**

**Példák a vészhelyzetre:**

- csőtörés következtében ázik a lakás,
- elektromos zárlat következtében szikrázik a vezeték,
- csatornadugulás (szennyvíz visszaáramlása esetén).

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

- elektromos készülékjavítás,
- szerelvények javítása, cseréje (pl. csaptelep, WC tartály).

**Nem megfelelően kiépített, nem szabványos épületgépészeti vagy villamos hálózathoz eredő sorozatos hibák nem minősülnek vészhelyzetnek.**

##### 14.1.2. Túlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő)

**14.1.2.1. A kockázatviselés helye szerinti ingatlanban levő háztartási elektromos berendezéseknek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt túlfeszültség (240 V feletti feszültség) miatt bekövetkező károsodása, azaz a háztartási elektromos berendezések üzemképtelenné válása (hardverhiba), ha a túlfeszültség tényét a bevizsgálást végző szerviz igazolja.**

##### 14.1.3. Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék-leolvadás biztosítás

**14.1.3.1. A biztosított épületben levő fagyasztószekrényben, mélyhűtőládában 0 °C hőmérséklet alatt tárolt élelmiszerek bizonyí-**

tottan az áramszolgáltató hibájából történt, előre be nem jelentett, 4 (négy) órát meghaladó áramkimaradás következtében történő megromlása, ha az áramkimaradás tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltató igazolja.

**14.1.4. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás**

**14.1.4.1. A biztosított épületben bekövetkezett csőtörés miatti vízfolyás.**

**14.1.5. Szakiparosok ajánlása**

**14.1.5.1. Minden olyan – a kockázatviselés helye szerinti ingatlanban felmerült – probléma, amely szakipari munkát igényel, és nem tartozik a 14.1.1. pont szerinti Vészelhárítási szolgáltatás körébe. Vészhelyzetben (biztosítási eseményen) kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez a Biztosító a 15.1.1. pontban megjelölt, továbbá szobafestő-mázoló, burkoló, kőműves 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.**

**14.1.6. Gondnok szolgáltatás**

**14.1.6.1. A kockázatviselés helye szerinti ingatlanban felmerült probléma, amely javítási, karbantartási (szakipari) munka elvégzését igényli. A szakember szervezés és szakipari szolgáltatás az alábbi szakipari munkákra vehető igénybe:**

- a) beton-, téglá-, fa-, gipszkarton falak és csempefelületek fúrása,
- b) égők cseréje, lámpatestek, kapcsolók, dugaljok javítása, cseréje,
- c) falon kívüli villanszerelési feladatok,
- d) festés, tapétázás, mázolás javítása,
- e) mosógép és mosogatógép bekötése,
- f) csaptelepek és szifonok cseréje, szifonok tisztítása, egyéb falon kívüli vízszelvény,
- g) lapra szerelt bútorok össze vagy szétszerelése,
- h) bútorajtók, fiókok, fogantyúk javítása, cseréje,
- i) polc, kép, tükör, karnis, fali szekrény, TV fali konzol felfúrása, felszerelése,
- j) építőipari munkák esztétikai javítása,
- k) zárberet, zárszerkezet beállítása, javítása, cseréje,
- l) a szakipari munka során keletkezett törmelék, hulladék elszállítása maximum 1 db zsák és/vagy 10 kg súlyig, illetve maximum 50x50x50 cm méretig.

**14.1.7. Vészelhárítás állati kártevők esetén**

**14.1.7.1. A kockázatviselés helye szerinti ingatlanok homlokzatára, tetőszerkezetére, padlására, vagy egyéb hézagok szerkezeteibe, illetve az építményekre a biztosított csatlakozást követően befészkelte darazsak, méhek, madarak, denevérek, rágcsálók, illetve fészkek jelenléte, azok elhelyezkedése, továbbá ezen állatok elpusztulása vagy ürüléküknek felhalmozódása által okozott vészhelyzet.**

**14.2. Plusz szolgáltatási csomag**

**14.2.1. Gázkészülék karbantartás szervezése**

**14.2.1.1. Gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékek évi egyszeri karbantartási kötelezettségének elvégzése válik szükségessé a fűtési időnyen kívül, az alábbiakra tekintettel:**

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.) szerint a gázüzemű felhasználói berendezés üzemképes és biztonságos állapotban tartása az adott ingatlan tulajdonosának kötelessége, ennek megfelelően köteles gondoskodni annak rendszeres karbantartásáról, javításáról és szükség szerinti cseréjéről. A Get. szerint a fogyasztói főelzáró karbantartása és javítása, valamint az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók tekintetében – igénybejelentés esetén – a csatlakozóvezeték és felhasználói berendezés műszaki-biztonsági felülvizsgálata a földgázelosztó kötelessége, saját költségén.

A biztosítási szolgáltatás részeként évenként elvégzendő kazánkarbantartási munka szervezése nem azonos a Get.-ben előírt műszaki-biztonsági felülvizsgálattal, azt nem váltja ki, a földgázelosztó által biztosítandó műszaki-biztonsági felülvizsgálat elvégzése nem tárgya a Biztosító által nyújtott szolgáltatásnak, a Biztosító díjfizetés ellenében nem a földgázelosztó által ingyenesen biztosítandó szolgáltatást nyújtja, hanem Biztosított igénye esetén megszervezi az általa minősített szakiparosok általi karbantartást a Biztosított saját költségére.

**14.2.2. Gázkészülék javítás**

**14.2.2.1. Biztosítási esemény a biztosított vagyontárgy kockázatviselés tartama alatti, előre nem látható tartós – nem külső behatásra történt – mechanikai, elektromos, elektronikus meghibásodása, amelynek következtében az részben vagy egészben működésképtelenné vált.**

**14.2.2.2. A biztosítási eseményhez kapcsolódó fogalmak**

- **Biztosított vagyontárgyak:** a kockázatviselés helye szerinti ingatlanban magáncélú felhasználásban lévő, lent felsorolt gázüzemű fűtő- és melegvíz-előállító készülékek, amely(ek) megfelelnek az alábbi együttes feltételeknek:

o a kár időpontjában a biztosított épület berendezéseinek részét képezi,

o a biztosított vagyontárgy kora (a vásárlás napjától számítva) nem több, mint 20 év. A Biztosított a vásárlás időpontját (elektronikus)számlával, jótállási jeggyel, vagy bármely más, a vásárlás időpontját tartalmazó dokumentummal igazolhatja,

o a biztosított vagyontárgy 2 évnél nem régebben átesett szakember által végzett karbantartáson, melyet a Biztosított számlával, munkalappal igazolni tud,

o az alábbi kategóriák valamelyikébe tartozik: (i) Konvektorok, (ii) Átfolyós vízmelegítők, (iii) Fali/álló fűtő- és kombi kazánok, (iv) Kondenzációs kazánok.

### 14.3. Digitális szolgáltatási csomag

#### 14.3.1. IT asszisztencia

##### 14.3.1.1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül az informatikai hardver- és szoftvereszközökkel kapcsolatos, az alább felsorolt problémák, igények felmerülése:

- E-mail-beállítás, úgymint POP3+SMTP, IMAP beállítása Outlook és Thunderbird levelezőkliensekben, valamint böngészőben használt webes felületű levelezőrendszerekben, alapvető segítségnyújtási beállításokban.
- Internetkapcsolat beállítása, saját router konfigurálása, routerjelszó beállítása.
- Általános Office-beállítási támogatás: Outlook, Excel, Word, Power Point.
- Jogtiszta szoftver telepítése, amennyiben
  - o a telepítőmédiát (pl. CD) elérhető,
  - o a telepítőkészlet a gyártó oldaláról letölthető, forrása ismert.
- Wifi beállítása, wifirendszer konfigurálása, jelszó, eszközök csatlakoztatása.
- Tablet beállításai (Android, Windows, iOS – alapbeállítások).
- Operációs rendszer és csatlakoztatott eszközök (pl. nyomtató, pendrive) telepítése, Windows, MacOS, Linux (alapbeállítások, nyomtatóbeállítások, külső eszközök telepítése).
- Tablet, laptop, okostelefon otthoni környezetbe illesztése, wifire, televízióra, számítógépre csatlakoztatása, illesztőprogramok telepítése.
- Új wifihálózat létrehozása: saját wifi konfigurálása, routerjelszó beállítása, wifi-jelszó beállítása, sebességkorlátozás.
- Okostelefon-kezelő szoftver telepítése laptopra, tabletre, telepítése a gépen, szinkronizáció.
- Okostelefon-szinkronizációs kérdések, e-mail-szinkronizáció, új telefonra költöztetés, felhő-tárhely-szinkronizáció, névjegy-szinkronizáció, naptár-szinkronizáció.
- Rosszindulatú programok, vírusok, kémprogramok eltávolítása, vírusfertőzés mértékének beazonosítása, amennyiben lehetséges, karanténba zárása, vírus törlése, lehetőség szerint újratelepítés, további prevenció érdekében vírusirtó szoftver ajánlása.

#### 14.3.2. Jogi asszisztencia biztosítás

14.3.2.1. Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magánélet szférájában, más személyek magatartása következtében elszenvedett sérelme, amely a szolgáltatási táblában meghatározott területeken következik be. Magánéletrésztének tekintendők a Biztosított személyek foglalkozásán, hivatásán, politikai tevékenységén vagy üzletszerű gazdasági tevékenységén kívüli életviszonyok.

14.3.2.2. Biztosítási eseménynek jelen biztosítási feltétel vonatkozásában az alábbi események minősülnek:

##### a) Információs bűncselekmények

A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények:

- interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosítóval) történő visszaélés,
- hitelkártyával, betéti bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából.

##### b) Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás

A Biztosított által elektronikus úton (online, interneten keresztül) kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi viták esetén, amennyiben az elektronikus utat biztosító vállalkozás szerződésszegéssel jogi érdeksérelmet okoz a Biztosítottnak.

A biztosítási védelem kizárólag olyan szerződésekkel kapcsolatban védi a Biztosított jogi érdekeit, melyet a Biztosított, mint fogyasztó (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) valamely vállalkozással (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személlyel) köt.

#### 14.3.3. Online vásárlási védelem

##### 14.3.3.1. Biztosítási eseménynek minősül, ha

- i. a Biztosított az általa interneten vásárolt árucikke(ke)t (1) sérülten, vagy (2) hiányosan, illetve egyáltalán nem kapja meg, vagy (3) nem a megrendelt árut kapja meg, vagy
- ii. a törölt megrendelés vagy az áru visszaküldése esetén a Biztosított által kifizetett összeg visszatérítése elmaradt.

14.3.3.2. A Biztosító kockázatviselése kizárólag azokra az internetes vásárlásokra terjed ki, amelyek esetében a Biztosított az általa leadott megrendelés ellenértékét bizonyíthatóan kifizette, melyet a Biztosított nevére kiállított elektronikus vagy papír alapú számlával, elektronikus bizonylattal, e-mail visszaigazolással vagy az elektronikus megrendelővel igazol.

A biztosítási esemény bekövetkezése szempontjából a kiszállítás elmaradásának kell tekinteni azt is, ha

- i. az eladónál benyújtott írásbeli reklamáció lezárását követő 30 napon belül a reklamáció oka továbbra is fennáll, vagy
- ii. a reklamáció az eljárás kezdetétől számított 60 nap elteltével sem vezetett eredményre.

A fenti határidők számítása szempontjából a reklamációs eljárás megkezdésének az az időpont tekintendő, amikor a Biztosított a 16.3.12. pont szerinti kötelezettségének teljesítését követően bizonyíthatóan kapcsolatba lép egy illetékes személlyel az internetes bolt panaszzrendezési szabályainak megfelelően, és felszólítja az áruk kiszállítására és a helyzet megoldására.

Az egy megrendeléssel összefüggésben felmerült pénzügyi veszteséget (a nem kiszállított vagy hibásan kiszállított termékek egy megrendelésen belüli számától függetlenül) egy biztosítási eseménynek kell tekinteni.

#### 14.3.4. Adathalászat által okozott károk

14.3.4.1. Biztosítási eseménynek minősül a Biztosítottnak bármely Banknál vezetett valamely számlája terhére elektronikus úton

megvalósított, Biztosított által jóvá nem hagyott olyan fizetési művelet (egyebek között, de nem kizárólagosan ilyen: (i) a Bank által nyújtott internet- vagy mobilbank szolgáltatás útján, vagy mobiltelefonon vagy tableten keresztül egyéb módon végrehajtott fizetés; (ii) az adathalász cselekmények útján megszerzett adatokkal végrehajtott jogosulatlan tranzakció, (iii) a Bank által kibocsátott hitel- vagy betéti kártyával (annak ellopása nélkül), vagy virtuális kártyával végrehajtott internetes fizetési művelet; (iv) NFC eszközzel vagy elektronikus pénztárcával történt visszaélés), mely cselekmény végrehajtásához szükséges adatokhoz:

- érzékeny, bizalmas információk kicsalásával,
- adathalászattal vagy
- pszichológiai manipulációs támadás útján jutottak hozzá,

feltéve, hogy az itt felsoroltak a Biztosított által kezdeményezett reklamációs eljárás ellenére nem kerültek visszatérítésre.

14.3.4.2. Az egy reklamációs eljárás keretében kifogásolt több tranzakció ugyanazon biztosítási esemény részének minősül, feltéve, hogy az érintett tranzakciók legfeljebb 20 napon belül történtek. Az e feltételnek meg nem felelő tranzakciók külön biztosítási eseménynek minősülnek.

## 15. A Biztosító szolgáltatása

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja, maximum az adott kockázatra meghatározott limitösszegeken belül.

### 15.1. Alap szolgáltatási csomag - Vészelhárítási szolgáltatás

15.1.1. A Biztosító vállalja a vészelhárítási kisiparos, kivitelezői, javítói jellegű szolgáltatás megszervezését a következő szakmákban:

- vízszerező,
- villanyszerelő,
- duguláselhárító (szennyvíz visszaáramlása esetén),
- zárjavító,
- lakatos,
- tetőfedő,
- üveges.

#### 15.1.2. A vészelhárítás költségeinek átvállalása

A Biztosító vállalja, hogy az általa küldött szakember vészelhárítási tevékenységének költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) biztosítási eseményenként bruttó 150.000 Ft (Százötvenezer) mértékig, évente maximum 3 (három) alkalommal fedezi.

Amennyiben a vészelhárítás esetén a felmerülő költségek meghaladják a fenti limitet, a többletköltségek a Biztosítottat terhelik.

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

### 15.2. Alap szolgáltatási csomag - Túlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő)

15.2.1. A biztosítás keretében a Biztosító biztosítási összeget térít. A Biztosító a háztartási elektromos berendezések javításának vagy totálkár esetén pótlásának költségét téríti meg számla ellenében, biztosítási eseményenként bruttó 150.000 Ft (Százötvenezer) mértékig, évente maximum 3 (három) alkalommal.

### 15.3. Alap szolgáltatási csomag – Áramkimaradás miatti fagyasztókészülés-leolvadás biztosítás

15.3.1. A biztosítás keretében a Biztosító a károsodott élelmiszer kiskereskedelmi beszerzési árát, biztosítási eseményenként legfeljebb bruttó 150.000 Ft (Százötvenezer) mértékig, évente maximum 3 (három) alkalommal fedezi.

### 15.4. Alap szolgáltatási csomag – Csőtörés esetén elfolyt víz költségeinek megtérítése biztosítás

15.4.1. A biztosítás keretében a Biztosító a csőtörésben elfolyt víz értékét (csatornadíj nélkül) téríti meg legfeljebb bruttó 150.000 Ft, azaz százötvenezer forint összegig biztosítási eseményenként, évente maximum 3 (három) alkalommal.

### 15.5. Alap szolgáltatási csomag – Szakiparosok ajánlása

15.5.1. A Biztosító a 15.1.1. pontban megjelölt, továbbá szobafestő-mázoló, burkoló, kőműves 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 felelőségi köre kizárólag a szakiparos ajánlására terjed ki, az általa ellátott feladattal kapcsolatosan további felelőssége nincs.

### 15.6. Alap szolgáltatási csomag – Gondnok szolgáltatás

#### 15.6.1. Szakember szervezés

15.6.1.1. A Biztosító a kockázatviselés helye szerinti ingatlanban felmerülő javítási, karbantartási munkák elvégzéséhez szakembert közvetít a Biztosított részére,

15.6.1.2. A Biztosító vállalja, hogy megszervezi a Biztosított által igényelt, 14.1.6.1. pontban felsorolt szakipari munka elvégzését az alábbiak szerint:

- a) A Biztosító Szolgáltatója a Biztosítottal folytatott telefonbeszélgetés során tájékozódik annak igényeiről és ez alapján kiválasztja partnerei közül a legmegfelelőbb szakembert.
- b) Felveszi a kapcsolatot a kiválasztott szakemberrel és a Biztosított igényeinek figyelembevételével időpontot egyeztet vele a szakipari munka elvégzésére.
- c) A Biztosító Szolgáltatója az egyeztetett időpontról és a szakember elérhetőségeiről tájékoztatja a Biztosítottat.
- d) A Biztosító Szolgáltatója a megszervezett ellátás minőségéről és Biztosított elégedettségéről vagy esetleges panaszairól telefonon érdeklődik a Biztosítottnál. A szakember szervezés útján igényelt szakipari munka részleteinek és a várható költségeinek

a szakemberrel történő egyeztetése, a szakipari munka elvégzésére vonatkozó megállapodás megkötése a Biztosított feladata és egyben felelőssége. A Biztosító kizárólag a Biztosított igényeinek megfelelő szakember kiválasztásában nyújt segítséget. Az elvégzett Szakipari munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.

#### 15.6.2. Szakipari szolgáltatás

15.6.2.1. Jelen szolgáltatás keretein belül a Biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy megtéríti az 1 szakember által elvégezhető, a 14.1.6.1. pontban felsorolt szakipari munka elvégzése során felmerült költségeket – mint egyszeri kiszállási díj, munkadíj – a Biztosító által kiküldött szakember részére.

15.6.2.2. A Biztosító a költségeket biztosítási évenként 1 alkalommal, az 1 szakember által elvégezhető, maximum 1x2 óra / év időtartamú szakipari munka – egyszeri kiszállással – mértékéig vállalja.

15.6.2.3. Amennyiben az egy kiszálláshoz tartozó szakipari munka időtartama meghaladja a Biztosító által vállalt mértéket, a többletmunka költsége számla ellenében a Biztosítottat terheli, amelyet helyben kell a Biztosítottnak megfizetni a szakipari munka elvégzésével a Biztosító által kiküldött szakember részére. A Biztosító által kiküldött szakember minden megkezdett 1 óra után a többletmunka teljes összeget számlázza ki a Biztosított részére a többletmunka költségeként. A többletmunkához kapcsolódó óradíjról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást ad a Biztosított részére. Amennyiben a Biztosított által igényelt szakipari munka elvégzéséhez 1 szakember nem elegendő, a Biztosító a szolgáltatás teljesítését csak segédszakember bevonásával vállalja. A segédszakember bevonásának szükségességéről a Biztosítottal telefonon történő egyeztetés alapján a Biztosító megbízásából eljáró Szolgáltató dönt. A segédszakember munkadíja számla ellenében a Biztosítottat terheli, amelyet helyben kell megfizetni a szakipari munka elvégzésével a Biztosító által kiküldött szakember részére. A segédszakember munkadíjáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást ad a Biztosított részére. Ha a biztosítási éven belül a Biztosított a szolgáltatási limitet kimerítette, a Biztosító szolgáltatása a továbbiakban a 14.1.6.1. pont szerinti szakember szervezésre terjed ki.

#### 15.7. Alap szolgáltatási csomag – Vészhárítás állati kártevők esetén

15.7.1. A Biztosító a 14.1.7. pontban meghatározott esetben az állati kártevők által okozott Vészhelyzet megszüntetésének költségeit biztosítási eseményenként 50.000 (ötvenezer) Ft értékhatárig, évente 1 (egy) alkalommal téríti.

#### 15.8. Plusz szolgáltatási csomag – Gázkészülék karbantartás szervezése

##### 15.8.1. Gázkészülék-karbantartás műszaki tartalma

A biztosítás hatálya alá tartozó berendezések listája és az azokon végzett karbantartási feladatok felsorolása az alábbi:

##### i. Konvektorok

- gyújtólángtisztítás,
- égésbiztosító ellenőrzése
- hőcserélő és falcsatlakozó ellenőrzése,
- kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás (ha kéménybe van kötve),
- gázcsatlakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza),
- gyújtás és működés ellenőrzése (hőmérséklet és lángméret szabályozása),
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás.

##### ii. Átfolyós vízmelegítők

- fő- és gyújtóégő tisztítása,
- hőcserélő tisztítása (csak a helyszínen elvégezhető, megbontás nélkül),
- üzemi és biztonsági érzékelők vizsgálata,
- kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás,
- gázcsatlakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza),
- égőnyomás beállítása, szükség szerint után állítása,
- üzembe helyezés, szabályozás, szükség szerint után állítás,
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás.

##### iii. Fali/álló fűtő- és kombi kazánok

- fő- és gyújtóégő tisztítása (kiszedés nélkül),
- hőcserélő tisztítása (fűtésvíz- és használatimelegvíz-rendszer megbontása nélkül),
- üzemi és biztonsági érzékelők vizsgálata,
- kéményseprői vizsgálat meglétének ellenőrzése vagy erre való felhívás,
- gázcsatlakozó elemek külső tömörségének ellenőrzése (csak érzékszervi és műszeres ellenőrzés, a nyomáspróbát nem tartalmazza),
- égőnyomás beállítása, szabályozása (szükség szerint után állítása),
- készülék állapotának minősítése,
- további üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok, tanácsadás,
- fűtésvíz-hőmérséklet beállítása és ellenőrzése.

##### iv. Kondenzációs kazánok

- égőtisztítás,
- kazántesttisztítás,
- tömítések kötelező cseréje (csere szükség szerint),

- működés és égéstermék-elvezetés ellenőrzése,
- tömörség vizsgálata,
- rövid próbaüzem,
- műszeres beszabályozás.

Gázkazán-karbantartás során a Biztosító a fenti tevékenységek elvégzését szervezi meg, amennyiben azok elvégzését a kazán műszaki állapota megengedi.

A műszaki tartalomban kizárólag a helyszínen történő hőcserélő-tisztítás szerepel, a vegyszeres vagy elszállítást igénylő külső tisztítás nem.

15.8.1.2. Szolgáltatási időszak: minden év május 1. – szeptember 1. között

15.8.1.3. Szolgáltatási korlát: A Biztosított a naptári évenként egy (1) alkalommal jogosult karbantartás megszervezésére. Amennyiben a kockázatviselés kezdő időpontja április 1. napját követő időpont, a szolgáltatás csak a kockázatviselés kezdő időpontjának első évfordulójától vehető igénybe, figyelemmel a szolgáltatási időszakra.

15.8.1.4. Részkarbantartás

Amennyiben az alkatrészellátás hiányosságai miatt valamely kazán esetében a karbantartás nem lehetséges, a Biztosító Szolgáltatója ún. „részkarbantartást” végez az alábbiak szerint:

- ellenőrzi a működést; amennyiben a műszaki állapot kielégítővé tehető tisztítással, akkor elvégzi az égéster tisztítását (de pl. erős korrózió esetén a vízrendszer megbontása nélkül),
- biztonságtechnikai ellenőrzést végez,

15.8.2. Szakvéleményt ad a készülék használhatóságáról (üzemképesnek ítéli-e meg a Biztosító Szolgáltatója által küldött szakember, vagy sem, illetve milyen feltételekhez köti a biztonságos üzemeltetést).

15.9. Plusz szolgáltatási csomag- Gázkészülék javítás

15.9.1. A Biztosító biztosítási esemény bekövetkezése esetében vállalja, hogy megszervezi a Biztosított vagyontárgy megjavítását, és vállalja ennek költségeit a biztosítási összeg összeghatárán belül, illetve amennyiben a vagyontárgy nem javítható, kártalanítást nyújt a biztosítási összeg összeghatárán belül.

15.9.2. A Biztosító nem biztosítási esemény bekövetkezése esetében (pl. garanciaidőn belüli vagy várakozási időszakon belüli meghibásodás) vállalja szervizek telefonszámainak, elérhetőségeinek megadását, valamint időpont-egyeztetést azzal, hogy az igénybe vett javítási szolgáltatás költségei nem a Biztosítót terhelik.

15.9.3. Javítási/kártalanítási szolgáltatás

15.9.3.1. Amennyiben a kockázatviselés helye szerinti ingatlanban valamilyen hirtelen fellépő hiba folytán nincs fűtés vagy nincs gázüzemű készülékből származó meleg víz, és a helyszínre érkező szakember megállapítja, hogy a gázkészülék szabályosan, 2 (kettő) évente átvizsgálásra került, és az nem a Biztosított önhibájából vált használhatatlanná, a hiba elhárítását évente egy (1) alkalommal, legfeljebb 15 éves gázkészülék esetén maximum bruttó 400.000 Ft, azaz négyszázezer forint összegig a Biztosító fizeti. Amennyiben a gázkészülék életkora elérte a 15 évet, de nem haladta meg a 20 évet, a hiba elhárításának a költségét 200.000 Ft, azaz kettőszázezer forintig fizeti a Biztosító.

15.9.3.2. A Biztosított kötelezettsége annak bizonyítása, hogy az éves átvizsgálás megtörtént. A jogosult gázszerelő által kiállított átvizsgálásról szóló számlának és/vagy munkalapnak a meglété a Biztosító Szolgáltatója az egyeztetés során bekéri, szükség esetén kérheti annak elektronikus úton történő megküldését. A helyszínre érkező szakember a dokumentumokat személyesen is bekérheti. Bizonyítottság hiányában a Biztosított ezen szolgáltatásra nem válik jogosulttá.

15.9.3.3. A Biztosított abban az esetben sem jogosult igénybe venni a javítási és kártalanítási szolgáltatást, ha a karbantartás során derül ki valamely hiba, amennyiben a hibajelenség megállapításával járó karbantartási vizsgálatról számított 2 (kettő) éven belül a hibával érintett eszköz karbantartási átvizsgálása elmaradt. Ebben az esetben a szakember kiszállási költségét téríti a Biztosító közvetlenül a szakembernek.

15.9.4. A biztosítási szolgáltatás sorrendje

A Biztosító a szolgáltatásait az alábbi sorrend betartása mellett nyújtja:

15.9.4.1. Javítási szolgáltatásként a Biztosító megtéríti a biztosított vagyontárgy vagy annak bármely része megjavításának észszerű költségeit. A Biztosító nem kötelezhető e szolgáltatásra, amennyiben a javítási költségek a káridőponti új értéket meghaladják, vagy a vagyontárgy javítása műszakilag nem lehetséges.

15.9.4.2. Kártalanítási szolgáltatás: A Biztosító a károsodott vagyontárgy javításának lehetetlensége vagy gazdaságtalansága esetén kártalanítást fizet, amelynek összege a legfeljebb 15 éves gázkészülékek esetén bruttó 400.000 Ft, azaz négyszázezer forint. Amennyiben a gázkészülék életkora elérte a 15 évet, de nem haladta meg a 20 évet, a Biztosító szolgáltatása kizárólag a gázkészülék javítására terjed ki, bruttó 200.000 Ft, azaz kettőszázezer forint erejéig. A kártalanítás összegéből a Biztosító Szolgáltatója által előzetes elvégzett javítások és beépített alkatrészek költségét.

15.9.4.3. A fenti lehetőségek közül a Biztosító saját hatáskörében választ a rendelkezésére álló információk alapján.

15.9.5. A biztosítási szolgáltatás felső határa

15.9.5.1. A Biztosító egy naptári éven belül kizárólag egy készülékre, évente legfeljebb egy (1) alkalommal teljesít javítási szolgáltatást, melynek összege nem haladhatja meg a biztosított vagyontárgy káridőponti új értékét, de legfeljebb 15 éves gázkészülék esetén maximum bruttó 400.000 Ft, azaz négyszázezer forint összeget. Amennyiben a gázkészülék életkora elérte a 15 évet, de nem haladta meg a 20 évet, a hiba elhárításának a költségét a Biztosító maximum bruttó 200.000 Ft, azaz kettőszázezer forint összegig téríti.

15.9.6. Várakozási idő

**15.9.6.1. A Kockázatviselés kezdetétől számított 30 napos időtartam, amelynek elteltével a Biztosító jelen biztosításra vonatkozó kockázatviselése megkezdődik.**

**15.9.7. A Biztosító ezt a szolgáltatást fűtésre szolgáló gázüzemű készülékre a tárgyév október 15-e és a tárgyévét követő év április 15-e közötti időszakban nyújtja, míg gázüzemű készülékből származó meleg víz kapcsán teljes évben szolgáltat.**

**15.10. Digitális szolgáltatási csomag – IT asszisztencia**

**15.10.1. A biztosítási esemény bekövetkezése esetére a Biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy munkanapokon reggel 8:00 és este 18:00 óra között fogadja a Biztosított telefonhívásait, és a szerződésben rögzített feltételek szerint informatikai távsegítség-szolgáltatást nyújt.**

**15.11. Digitális szolgáltatási csomag – Jogi asszisztencia**

**15.11.1. A Biztosító támogató szolgáltatást nyújt a Biztosított részére annak jogi érdekei védelmében.**

**15.11.2. A jogi telefonos tanácsadás időbeli korlátja (időbeli hatály)**

**15.11.2.1. A biztosítási védelem azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, melyek tekintetében a jogi érdeksérelem bekövetkezése a biztosítási szerződés hatálya alatt történt, a szolgáltatási igény bejelentése a Biztosító felé pedig legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnését követő 30 napon belül megtörtént.**

**15.11.2.2. További feltétele a biztosítási fedezet fennállásának, hogy a biztosítási szerződés hatálya alá essen:**

- folyamatosan fennálló jogi érdeksérelem esetén a jogi érdeksérelem (jogi érdeksérelmet okozó magatartás) kezdő időpontja,
- elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi érdeksérelem esetén a szerződéskötés időpontja.

**15.12. Digitális szolgáltatási csomag – Online vásárlás védelem**

**15.12.1. A Biztosító – az 1.000.000 Ft-os összeghatár figyelembevételével mellett - megtéríti a Biztosított által megadott bankszámlára az adott esettől függően az alábbi összeget:**

- a Biztosított által igazoltan megfizetett, számlával igazolt vételárát és szállítási díjat (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve), ha a Biztosított a megrendelt áru(ka)t egyáltalán nem kapja meg, vagy az 16.3.12.pont szerinti vélelem alapján a kiszállítás meg nem történtnek tekintendő,**
- a Biztosított által igazoltan megfizetett vételárának a le nem szállított mennyiséggel arányos részét (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve), ha a Biztosított a megrendelt áru(ka)t részlegesen kapta meg, feltéve, hogy a leszállított mennyiség az eredeti rendeltetésnek megfelelően használható,**
- hibás vagy sérült áru kézbesítése esetén,**
  - ha az áru javítása lehetséges és annak költsége nem haladja meg a vételár és a szállítási költség együttes összegét, a Biztosító az általa előzetesen jóváhagyott javítás számlával igazolt költségét (beleértve a szervizbe és szervizből történő szállítás költségeit is) fizeti meg (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve),**
  - ha az áru javítása nem lehetséges és/vagy a javítás költsége meghaladná a vételár és a szállítási költség együttes összegét, a Biztosító a Biztosított által igazoltan megfizetett vételárát és szállítási díjat fizeti meg (az esetlegesen más forrásból vagy más biztosítás alapján megtérült összeggel csökkentve).**

**15.12.2. A Biztosító szolgáltatásának korlátai**

**A Biztosító szolgáltatási kötelezettségének felső határa a Biztosított által igazoltan megfizetett vételár és szállítási díj, de legfeljebb 1.000.000 Ft.**

**15.13. Digitális szolgáltatási csomag – Adathalászat által okozott károk**

**15.13.1. A Biztosító megtéríti a Biztosítottnak a visszaélés által érintett számlájára a Biztosított által kezdeményezett reklamációs eljárás ellenére meg nem térült jogosulatlan tranzakciók összegét 1.000.000 Ft limitösszegig.**

## **16. A biztosítási esemény bejelentése, a teljesítéshez szükséges iratok, a Biztosító teljesítése**

**16.1. A biztosítási események bejelentéséhez szükséges iratok köre szolgáltatási csomagonként eltérhet. A csomagonkénti eltérő iratok felsorolása az adott csomagra vonatkozó részeknél található.**

**16.2. Minden csomagra érvényes szabályozás:**

**16.2.1. Biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított személy(ek) köteles a biztosítási esemény bekövetkezéséről haladéktalanul értesíteni a Biztosítót a Biztosító Szolgáltatóján keresztül, az 1.3. pontban megjelölt telefonszámon, munkanapokon 8:00 és 18:00 óra között, a Biztosító Szolgáltatójának az 1.3. pontban megjelölt telefonszámán. Az Alap szolgáltatási csomagba tartozó szolgáltatások esetén a Biztosító Szolgáltatója minden nap 0:00 és 24:00 óra között hívható.**

**16.2.2. A Biztosító a biztosítási esemény bejelentését követően haladéktalanul köteles megkezdeni a biztosítási szolgáltatás megszervezését.**

**16.2.3. A Biztosított a Biztosító jelen 16. pontban meghatározott előírásai és a káresemény bekövetkezésekor adott utasításai, ezek hiányában az adott helyzetben elvárható magatartás követelménye szerint köteles kárt enyhíteni. A biztosítási esemény bekövetkezése után a Biztosított vagyontárgy állapotán a Biztosított a biztosítási szerződésben megállapított határidőn belül csak annyiban változtathat, amennyiben az a kárenyhítéshez szükséges. Nem áll be a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége, ha a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás következtében a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.**

**16.2.4. A Biztosító köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek:**

**16.2.4.1. kellően megindokolt javaslatot tenni a szolgáltatására azokban az esetekben, amelyekben a szolgáltatási kötelezettségének fennállását és a szolgáltatásának mértékét jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összecszerűen megállapította, vagy**

**16.2.4.2. indokolással ellátott választ adni a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre azokban az esetekben, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összecszerűen nem állapította meg.**

## **16.2.5. A Biztosított késedelme miatt felmerült kamatot, egyéb költséget a Biztosító nem fizet.**

16.3. Az egyes csomagokra irányadó további rendelkezések

### **16.3.1. Alap szolgáltatási csomag – Vészelhárítási szolgáltatás**

16.3.1.1. A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelenteni.

16.3.1.2. Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító Szolgáltatója a kárigénnyel fellépő biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a Szolgáltatója útján 24 órán 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 Szolgáltatója a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.

16.3.1.3. Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a vészhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg Szolgáltatója a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított számla ellenében köteles kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító az ügyfelet a Szolgáltatója útján előzetesen tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha a Biztosított az előzetes tájékoztatás alapján a költségeket maga fedezi.

16.3.1.4. Amennyiben a Biztosított utóbbi hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, illetve a vészhelyzet fennállása tekintetében a kárigény jogossága bebizonyosodik, a Biztosító a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

16.3.1.5. A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor, a bejelentéstől számított 24 órán belül szakembert küld a helyszínre (a 15.1.1. pontban meghatározottak szerinti megfelelő szakiparost).

16.3.1.6. A szakiparos által végzett tevékenységért a Biztosító felelősséggel nem tartozik. ,

### **16.3.2. Alap szolgáltatási csomag – Túlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő)**

16.3.2.1. A 16.2. pontban meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító Szolgáltatója részére az alábbi iratokat megküldeni:

- a károsodott háztartási elektromos berendezés javításának vagy totálkár esetén pótlásának számlája; és
- a javítást, bevizsgálást végző szerviz által kiadott igazolás arról, hogy a meghibásodás oka a túlfeszültség.

### **16.3.3. Alap szolgáltatási csomag – Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék-leolvadás biztosítás**

16.3.3.1. A 16.2. pontban meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító Szolgáltatója részére az alábbi iratokat megküldeni:

- az áramszolgáltató (illetékes hálózati engedélyes) által kiadott hivatalos, írásos igazolás az előre nem tervezett áramkimaradás tényéről;
- a károsodott élelmiszerek leírása (kiszárazás, márkák, megnevezés, beszerzési ár).

### **16.3.4. Alap szolgáltatási csomag – Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás**

16.3.4.1. A 16.2. pontban meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles a Biztosító Szolgáltatója részére az alábbi iratokat megküldeni:

- a csőtörés tényének igazolása (a csőtörés ténye igazolható a csőtörésre vonatkozó javítási számla másolatának vagy az illetékes szolgáltató, vagy egyéb szervezet által kiállított, a csőtörésre vonatkozó kárszemle-dokumentum másolatának a Biztosító részére történő megküldésével);
- az elfolyt víz miatti többletfogyasztásnak, a többlet tényének és mértékének, valamint a köbméterenkénti árak az igazolása (amely körülmények igazolhatók a közműszolgáltató - a területileg illetékes vízszolgáltató – által kiállított igazolás másolatának a Biztosító részére történő megküldésével).

### **16.3.5. Alap szolgáltatási csomag – Szakiparosok ajánlása**

16.3.5.1. A biztosítási szolgáltatást a Biztosított a Biztosító Szolgáltatójának telefonos ügyfélszolgálatán keresztül veheti igénybe. A Biztosító Szolgáltatója az 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.

16.3.5.2. A Szakiparos-ajánlási szolgáltatást a Biztosított a biztosítás időtartama alatt számbeli korlátozás nélkül bármikor igénybe veheti.

### **16.3.6. Alap szolgáltatási csomag – Gondnok szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás igénybevétele**

16.3.6.1. A szolgáltatás a Biztosító Szolgáltatójának az 1.3. pontban megjelölt telefonszámán rendelhető meg.

16.3.6.2. A szolgáltatás a megrendeléstől számított 72 órán túli időpontra igényelhető. A Biztosító Szolgáltatója köteles a megrendeléstől számított 30 napon belüli időszakra szolgáltatási időpontot adni a Biztosított részére, telefonon.

16.3.6.3. A Biztosított megrendelésekor részletes tájékoztatást ad az igényelt szakipari munkáról, a szakipari munka várható időtartamának megjelölését a Biztosító Szolgáltatója határozza meg. A szolgáltatás időtartama utólag telefonon, vagy a munkavégzés során, a helyszínen a munkát végző szakember szabad kapacitása esetén növelhető, azzal, hogy a Biztosító szolgáltatására és annak mértékére ez esetben is a 15.6.12 pontban foglalt korlátozások irányadóak.

16.3.6.4. A Biztosító Szolgáltatója a szolgáltatás Biztosított általi megrendelésekor, az elvégzendő szakipari munkával kapcsolatban átadott információk alapján egyedileg dönt arról, hogy a megrendelni kívánt szolgáltatás jelen feltételek szerint (különös tekintettel a munka várható időtartamára) elvégezhető-e, van-e szükség segédszakember bevonására.

16.3.6.5. A munkavégzéshez szükséges alkatrészeket (például: új csap, szifon, vezetékek, kábelek, kapcsolók, új zár, zárbetét, tapéta, festék, színező anyag, állvány, létra, egyéb szerszám),

a Biztosított szolgáltatja saját költségén a szakember részére. A szükséges alkatrészek mennyiségi meghatározásához a szakember segítséget nyújt. A szakipari munkát végző szakember egy általános alap szerszám készlettel rendelkezik, ezen felül amennyiben szükséges, a Biztosított kérheti speciális segédanyagok beszerzését saját költségére, amelyet helyben és készpénzben kell megfizetni a szakipari munka elvégzésével a Biztosító által kiküldött szakember részére. A segédanyagok beszerzésére fordított idő a Biztosító által vállalt, jelen feltételek szerinti szakipari munkaóra terhére történik.

## **A szolgáltatás teljesítése**

16.3.6.6. A szakember köteles a Biztosítottal előre egyeztetett időpontban a helyszínrre érkezni és a munkavégzést megkezdeni. Amennyiben a szakember bármilyen okból késik, úgy a Biztosítottat haladéktalanul, de legkésőbb a helyszínrre érkezés tervezett időpontjáig értesíti.

16.3.6.7. Amennyiben a szakember az egyeztetett időponthoz képest minimum 30 percet késik, a Biztosított jogosult a Biztosító Szolgáltatójának az 1.3. pontban megjelölt telefonszámán a szolgáltatási alkalmat lemondani és új szolgáltatási alkalmat megrendelni.

16.3.6.8. A szakember késése miatti új megrendelés nem minősül a 16.3.6.11. pontban meghatározott időpont módosításnak.

16.3.6.9. A Biztosító vállalja,

- hogy az általa kiküldött szakember, a szolgáltatás teljesítéséhez megfelelő képességgel rendelkezik,
- amennyiben a szolgáltatás költségei vagy paraméterei eltérnek a megrendeléskor közölttől, azt késedelem nélkül jelzi Biztosított felé.

16.3.6.10. A Biztosított vállalja, hogy

- a szolgáltatási helyen a munkavégzést lehetővé teszi, a munkavégzés alapfeltételeit, így különösen az áram- és vízellátást, a szereléshez alkalmas területet biztosítja;
- a lakás védelméről és a szerelési hely környezetének védelméről illetve letakarásáról gondoskodik;
- a munkavégzéshez szükséges alkatrészeket, segédanyagokat, eszközöket a szolgáltatási helyen biztosítja.

## **A szolgáltatási időpont módosítása vagy lemondása**

16.3.6.11. A szolgáltatási alkalmat a Biztosított a szolgáltatás megkezdése előtt minimum 24 órával a Biztosított Szolgáltatójának az 1.3. pontban megjelölt telefonszámán jogosult lemondani, illetve kétszer új, módosított időpontot egyeztetni a Biztosító Szolgáltatójával. A szakember minimum 30 perces késése esetén a Biztosított jogosult a szolgáltatási alkalmat lemondani.

16.3.6.12. A Biztosító által küldött szakember az egyeztetett időpont után 15 perccel elhagyja a helyszínt, és a Biztosított általi lemondásnak minősül, amennyiben:

- a szolgáltatási helyre bejutás az egyeztetett időpontban nem lehetséges;
- a megrendeléskor megadott telefonszámon, a helyszínrn tartózkodó személy a második hívásra sem elérhető;
- a szakipari munka elvégzéséhez szükséges alkatrészek, segédanyagok, eszközök a szolgáltatási helyen nem állnak rendelkezésre - és amennyiben speciális segédanyagok beszerzése szükséges, a Biztosított azok beszerzését a 16.3.6.5. pont szerint nem igényelte -, illetve a munkavégzés egyéb feltételei (pl.: elektromos áram) nem biztosítottak;
- a helyszínrn tapasztalható körülmények, feladatok oly mértékben eltérnek a megrendeléskor jelzettektől, hogy a szakipari munka nem végezhető el, mely körülményekről a szakember a helyszínrni tapasztalatok alapján minden esetben jegyzőkönyvet köteles felvenni és a Biztosító részére megküldeni.

16.3.6.13. Amennyiben a Biztosított a szolgáltatás lemondásáról 24 órával korábban nem értesíti Biztosító Szolgáltatóját és a szolgáltatást a megszervezett időpontban nem veszi igénybe, vagy több mint 2 alkalommal kívánja módosítani a megrendelt szolgáltatás időpontját, úgy a Biztosító a szolgáltatás ismételt megszervezésére vonatkozó igényt az adott biztosítási éven belül elutasíthatja.

## **16.3.7. Alap szolgáltatási csomag – Vészelhárítás állati kártevők esetén**

16.3.7.1. Az állati kártevők által okozott vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a Biztosított általi észleléstől számítva 24 órán belül be kell jelenteni.

16.3.7.2. Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító szolgáltatója 24 órán belül a helyszínrre küldi a vészhelyzet elhárítására képzett szakembert. és megelőlegezi a vészelhárítás költségét.

## **16.3.8. Plusz szolgáltatási csomag – Gázkészülék karbantartás szervezése**

16.3.8.1. A Biztosított május 1. és szeptember 1. közötti időszakra vonatkozóan időpontot egyeztetethet a Biztosító Szolgáltatójával a karbantartási munka elvégzésére.

16.3.8.2. A Biztosított jogosult az előre egyeztetett időpontot 2 munkanappal korábban módosítani vagy lemondani a biztosítás tartama során 1 (egy) alkalommal.

## **16.3.9. Plusz szolgáltatási csomag – Gázkészülék javítás**

16.3.9.1. A 16.2. pontban meghatározottakon túl a Biztosított a kárbejelentés során köteles az alábbiakra tekintettel lenni, és a Biztosító Szolgáltatója részére az alábbi iratokat megküldeni:

- A Biztosítottnak a káresemény bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után azt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül, telefonon be kell jelentenie a Biztosító Szolgáltatójának.
- A Biztosító Szolgáltatójának minden kérdésére pontos választ kell adni, különösen, de nem kizárólagosan: a biztosított vagyontárgy gyártmánya, típusa, az életkora, az utolsó karbantartás időpontja.
- A Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak Szolgáltatója számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.
- A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán a javítás megkezdéséig, de legkésőbb 5 munkanapig – csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig szabad változtatni. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a Biztosító számára a fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, úgy a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.
- A Biztosító által megbízott szakember a helyszínrni javítást – amennyiben az indokolt – köteles a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdeni.
- A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az egyeztetett időpontban és helyszínrn elérhető legyen, hogy a Biztosító által megbízott szakember a sérült biztosított vagyontárgyat megvizsgálhassa, javíthassa. Amennyiben a Biztosító által megbízott szakember kiszállásakor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli.
- A Biztosító a vagyontárgy javítása esetén a javítást a bejelentés napjától számított 30 munkanapon belül köteles teljesíteni, aminek feltétele, hogy a Biztosított az előző pontok szerinti kötelezettségének eleget tegyen.
- Amennyiben a Biztosított a Biztosító előzetes jóváhagyása nélkül javíttatja meg a Biztosított vagyontárgyat, a javításról szóló eredeti számlát köteles

a Biztosítónak továbbítani. A számlának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a javított alkatrészeket, a munkaóradíjat, a javítás dátumát. A Biztosító ez esetben is jogosult elbírálni a szolgáltatási igény jogosságát, és jogalap hiányában megtagadni a szolgáltatásnyújtást.

#### **16.3.10. Digitális szolgáltatási csomag – IT asszisztencia**

16.3.10.1. Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Szolgáltatója megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtani képes, arról tájékoztatást nyújt. Abban az esetben, ha az adott eseményre vonatkozó információ, illetve szolgáltatás nyújtása speciális szakértelmet igényel, vagy a probléma azonnali megoldása nem lehetséges, a Biztosító Szolgáltatója a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 08.00 és este 18.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében. Az IT asszisztencia nem szolgál sürgős, azonnali tanácsadásra, vészhárítást igénylő ügyek rendezésére, ezért a Biztosító a problémaelhárítás fenti, 1 munkanapon belüli megkezdési határidején túl nem vállal további időgaranciát a szolgáltatás teljesítésére.

16.3.10.2. Az IT asszisztencia-szolgáltatás telefonon vehető igénybe, amelyhez a Biztosító Szolgáltatója - amennyiben annak technikai feltételei fennállnak - távoli hozzáférés útján is segítséget nyújt. A távoli hozzáférés útján nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez a Biztosított köteles az előfeltételek megteremtésére (pl. távoli hozzáférés engedélyezése, az ehhez esetlegesen szükséges, a Biztosító Szolgáltatója által javasolt szoftver, pl. Anydesk telepítése).

16.3.10.3. A Biztosító az IT asszisztencia-szolgáltatás keretében arra vállal kötelezettséget, hogy a Biztosítottnál jelentkező igény ellátását megszervezi, és megkezdzi az igény teljesítését, azonban nem vállal szavatosságot arra, hogy a Biztosított igénye valóban teljesíthető is. Amennyiben a szolgáltatással érintett gépen nincs vírusirtó telepítve, vagy amennyiben az érintett eszköz operációs rendszerének megfelelő működése (pl. mert az nem jogtiszt) csak egyéb, nem jogtiszt módon telepített szoftverek alkalmazásával biztosítható, a Biztosító Szolgáltatója a szolgáltatás nyújtására távoli hozzáférés útján nem köteles.

16.3.10.4. Az IT asszisztencia során a Biztosító Szolgáltatója által esetlegesen javasolt vírusirtó rendszer, illetve bármilyen egyéb szoftver ajánlása a tanácsadók rendelkezésre álló általános ismeretek alapján történik, és a Biztosító nem vállal felelősséget azért, hogy a Közreműködő által javasolt vírusirtó a Biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes és tökéletes védelmet nyújt, illetve az egyéb megoldások a kívánt célt teljes mértékben, minden körülmények között megvalósítják, és azok nem játszhatók ki.

#### **16.3.10.5. A szolgáltatásokat egy naptári éven belül legfeljebb 2 alkalommal, alkalmanként maximum 60 perces időtartamban nyújtja a Biztosító.**

#### **16.3.11. Digitális szolgáltatási csomag – Jogi asszisztencia**

16.3.11.1. Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Szolgáltatója megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtani képes, arról tájékoztatást nyújt. A Biztosító Szolgáltatója megszervezi a szolgáltatást, és a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 08.00 és este 18.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében.

A biztosítási szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

16.3.11.2. A Biztosító a Biztosított igénybejelentésére a Biztosító Szolgáltatójának jogi szakértője által azokat a szerződéseket, okmányokat, okiratokat és egyéb dokumentumokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt.

16.3.11.3. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító a szolgáltatás jogalapjának megállapításához szükséges dokumentumok benyújtását kérheti a Biztosítotttól, így különösen:

- a visszaéléssel végrehajtott tranzakciót tartalmazó bankszámlakivonatát,
- a visszaéléssel kapcsolatban tett rendőrségi feljelentés jegyzőkönyvét,
- a visszaéléssel végrehajtott vásárlási tranzakcióra vonatkozó számlákat, adatokat, dokumentumokat,
- az érintett ügyfélfiók létezésére vonatkozó igazolást, amely tartalmazza a Biztosított regisztrációkor vagy ezt követően megadott felhasználói adatait.

16.3.11.4. A jogi asszisztencia szolgáltatási igény bejelentésekor a Biztosított részletesen tájékoztatni kell:

- a jogi érdeksérelem alapját képező tényállásról, pontosan megjelölve az érdeksérelem időpontját, helyszínét és azon személyt, illetve szervezetet (név, cím), akivel vagy amellyel szemben igényt kíván érvényesíteni a Biztosított.

**16.3.11.5. A jogi szakértő által nyújtott telefonos tanácsadás maximum kétszer vehető igénybe egy naptári éven belül, alkalmanként maximum 60 perc erejéig.** 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.

A Biztosított kérésére a Biztosító lehetőséget nyújt a telefonos konzultáció tartama alatt a Biztosítottnak arra, hogy elektronikus úton továbbítsa a jogi szakértő részére a Biztosított által szükségesnek ítélt dokumentumokat, amelyeket a jogi szakértő a konzultáció ideje alatt meg tud vizsgálni, véleményezni.

Utólagos, a telefonos konzultációt követő egyeztetésre a biztosítás nem nyújt fedezetet.

A Jogi asszisztencia szolgáltatás alapján a Biztosító kifejezetten nem biztosít képviselőt a Biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban sem Magyarországon, sem külföldön.

#### **16.3.12. Digitális szolgáltatási csomag – Online vásárlás védelem**

16.3.12.1. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

A Biztosított az eladó által a megrendelés visszaigazolásában feltüntetett szállítási határidő eredménytelen elteltét követően köteles haladéktalanul kapcsolatba lépni a Biztosító Szolgáltatójával, majd a kapott javaslat alapján köteles írásbeli reklamációt benyújtani az eladónál.

A Biztosított köteles aktívan és bizonyíthatóan közreműködni az előállt helyzet megoldásában. E kötelezettség teljesítése szempontjából aktív közreműködésnek minősül (1) az eladó vagy az internetes bolt szolgáltatójának felkeresése a vonatkozó panaszrendezési szabályok szerint, (2) a vonatkozó panaszrendezési szabályok szerinti cselekmények megtétele, (3) a vitás helyzet megoldását hátráltató lépések vagy mulasztások kerülése, (4) az illetékes személlyel folytatott kommunikáció.

A Biztosított köteles az eladóval folytatott kommunikációt és az általa megtett lépéseket bizonyítani (pl. e-mailes vagy írott kommunikációt alkalmazni) és az eladóval és az internetes bolt üzemeltetőjével folytatott teljes kommunikációról bizonyítékot szolgáltatni a Biztosítónak a kárrendezési eljárás során, továbbá köteles az áru megvásárlásával kapcsolatos minden dokumentumot benyújtani.

A Biztosított köteles haladéktalanul tájékoztatni a Biztosítót, ha (i) elállt a vásárlástól, vagy (ii) ha a vételárat visszatértették, vagy (iii) ha a vételárból kedvezményt vagy a vitás ügy végleges lezárásaként bármilyen egyéb kompenzációt kapott az eladótól, az internetes bolt üzemeltetőjétől vagy a szállítótól.

A Biztosított köteles visszatéríteni a Biztosítótól kapott szolgáltatást abban az esetben, ha

(i) a Biztosító szolgáltatását követően a vételár részére visszatérítésre került vagy (ii) ha az eredetileg kifizetett vételárat és szállítási költséget meghaladó kompenzációban részesült. Ha a Biztosított a Biztosító szolgáltatását követően a vételárnál alacsonyabb összegű kompenzációt kapott és a kapott összeg a Biztosító által fizetett szolgáltatással együtt meghaladja a Biztosított által eredetileg megfizetett vételár és szállítási költség együttes összegét, úgy a Biztosított köteles ezen többletet a Biztosítónak visszatéríteni, mivel az jogalap nélküli gazdagodásnak minősül.

16.3.12.2. A kárrendezéshez szükséges iratok

A Biztosító szolgáltatásához az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:

- i. a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által hiánytalanul kitöltött és aláírt szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány,
- ii. az eset leírása,
- iii. az internetes megrendelés visszaigazolásának másolata,
- iv. a megrendelt áru(k) számlája (amennyiben az eladó a számlát csak az áruhoz mellékelve küldte volna meg, úgy a vételárról szóló pro forma számla vagy egyéb bekérő dokumentum),
- v. a vételár megfizetését igazoló dokumentum(ok) (pl. a fizetési szolgáltató által küldött visszaigazolás a tranzakció teljesültéről, vagy az eladó által küldött visszaigazolás a vételár beérkezéséről, vagy bank- vagy hitelkártya számlakivonat a megfizetett vételár terheléséről),
- vi. sérülten kiszállított áruk esetén a sérülések leírása fényképekkel is dokumentálva,
- vii. az eladóval és / vagy az internetes bolt üzemeltetőjével folytatott teljes kommunikáció másolata,
- viii. a Biztosított nyilatkozata arról, hogy az eladó és/ vagy a szállító, vagy a webáruházat üzemeltető részéről történt-e teljes vagy részleges visszatérítés, amennyiben igen, úgy az ennek tényét és összecszerúságát igazoló dokumentumok.

16.3.12.3. A teljesítés időpontja

A Biztosító azt követően nyújtja a 15.12. pont szerinti szolgáltatást, hogy a Biztosított igazolta, hogy a reklamációs eljárás a Biztosított bizonyítható erőfeszítései ellenére eredménytelenül zárult.

A reklamációs eljárást akkor kell befejezettnek tekinteni, ha a Biztosított a káresemény bejelentése követő 90. napig a bizonyítható erőfeszítései ellenére az eladó (i) nem adott meg új szállítási határidőt, (ii) nem szállította ki az árut, (iii) nem nyújtott semmilyen alternatívát a megrendelt áru helyett a Biztosítottnak, (iv) károsodott áru esetén nem javította azt meg, vagy nem biztosított új árut a károsodott áru helyett, vagy (v) a Biztosított nem kapott semmilyen kompenzációt.

A reklamációs eljárás befejezettnek tekintendő továbbá abban az esetben is, ha az eladó (i) visszaigazolta az áruk ki nem szállítását, vagy (ii) tevékenységével felhagyott, vagy (iii) fizetéképtelenségi eljárás, illetve hasonló, az eladó csődjével kapcsolatos eljárás indult ellene.

### **16.3.13. Digitális szolgáltatási csomag – Adathalászat által okozott károk**

16.3.13.1. A Biztosított kötelezettségei biztosítási esemény bekövetkezése esetén

A Biztosított az első jogosulatlan tranzakció észlelését követően köteles haladéktalanul – amennyiben használt – a bankkártyáját letiltani, kapcsolatba lépni a Biztosító Szolgáltatójával, majd a kapott javaslat alapján köteles írásbeli reklamációt benyújtani az érintett Banknál és/vagy Fizetési szolgáltatónál.

Ha a Biztosított azt az eszközt (pl. mobiltelefon) elveszti vagy lopás/rablás során eltulajdonítják tőle, amelyre 2 szintű azonosítás esetén az azonosító / engedélyező kódok küldésre kerülnek, a Biztosított köteles az adott eszközt (mobilkommunikációs eszköz esetében mind az eszköz IMEI számát, mind a SIM kártyát / eSIM-et) az adott szolgáltatónál haladéktalanul letiltani.

A Biztosított köteles (1) követni a Biztosító Szolgáltatójától kapott utasításokat, (2) a vonatkozó panaszrendezési szabályok szerinti cselekmények megtételére, (3) kerülni a vitás helyzet megoldását hátráltató lépéseket vagy mulasztásokat, (4) és köteles aktívan és bizonyíthatóan közreműködni az előállt helyzet megoldásában.

A Biztosított köteles reklamációs eljárás során e-mailes vagy írott kommunikációt alkalmazni és az eljárás során keletkezett minden dokumentumot benyújtani a Biztosító részére.

A Biztosított köteles haladéktalanul tájékoztatni a Biztosítót, ha a biztosítási esemény tárgyát képező tranzakciók részben vagy egészben visszatérítésre kerültek. Ha a megtérülés a Biztosító térítését követően történt, a Biztosított köteles visszafizetni a Biztosítónak a megtérülés és a Biztosító által fizetett térítés együttes összegéből azt a részt, amely a felmerült kárt meghaladja.

16.3.13.2. A kárrendezéshez szükséges iratok

A Biztosító szolgáltatásához az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:

- a biztosítási szolgáltatást igénylő személy által hiánytalanul kitöltött szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány,
- az eset leírása (adathalászat eredményeként bekövetkezett biztosítási esemény esetén a leírásnak tartalmaznia kell lehetőség szerint az adott hamis weboldal képernyőképét vagy linkjét, hamis e-mail vagy egyéb szöveges üzenet esetén magát a hamis linket tartalmazó üzenetet vagy annak képernyőképét), böngészési előzmények mentése, vagy képernyőképe,
- a jogosulatlan tranzakció(k) tartalmazó egyenlegértesítő(k) másolata(i),
- a jogosulatlan tranzakció(k)ra vonatkozó reklamációs eljárás dokumentumainak másolata (bank(ok) és/vagy fizetési szolgáltató(k) részére megküldött panaszbejelentés másolata, illetve az erre érkezett válasz másolata),

- a Biztosított nyilatkozata arról, hogy a biztosítási esemény tárgyát képező tranzakciókat illetően az érintett bank(ok) és/vagy fizetési szolgáltató(k) részéről történt-e teljes vagy részleges visszatérítés,
- az érintett bank(ok) és/vagy fizetési szolgáltató(k) részéről történt visszatérítés tényét és összegszerűségét igazoló dokumentumok, illetve elutasítás esetén az elutasításról szóló dokumentum,
- a 16.3.13.1. pont szerinti kötelezettség (amennyiben az az adott esetben alkalmazandó) teljesítését igazoló dokumentumok másolata,
- rendőrségi feljelentés és lezáró határozat,
- a bank(ok) és/vagy fizetési szolgáltató(k) felmentése a banktitok védelme alól a panaszbejelentéssel összefüggő biztosítói megkeresés kiszolgálásához.

## 17. Mentesülések

**17.1. A Biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással a**

**a) a Biztosított; vagy**

**b) a vele közös háztartásban élő hozzátartozója okozta.**

**17.2. A 17.1. pontban foglalt rendelkezést a kármegelőzési és a kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.**

## 18. Kizárások, a Biztosító szolgáltatásának korlátozása

**18.1. A Biztosító kockázata nem terjed ki arra az esetre, ha a bekövetkezett biztosítási esemény közvetlenül vagy közvetve összefüggésben áll:**

- harci eseményekkel vagy más háborús cselekményekkel (jelen feltételek szempontjából harci cselekménynek minősül a hadüzenettel vagy anélkül vívott háború, határviellongás, felkelés, forradalom, zendülés, törvényes kormány elleni puccs vagy puccskísérlés, polgárháború, népi megmozdulás, például nem engedélyezett tüntetés, vagy be nem jelentett, illetve nem engedélyezett sztrájk, idegen ország korlátozott célú hadicselekményei például csak légi csapás vagy csak tengeri akció, kommandó támadás, terrorcselekmény),
- állam elleni bűncselekményekkel, felkelésekkel vagy zavargásokkal (e feltétel szerint állam elleni bűncselekmény az, amit az elkövetéskor hatályos Büntető Törvénykönyv annak minősít: különösen lázadás, kémkedés, rombolás), kivéve a bejelentett tüntetéseket,
- atomkárokkal (nukleáris hasadás, nukleáris reakció, fúzió, radioaktív-, ionizáló- illetve lézersugárzás, valamint ezek szennyezése, kivéve az orvosilag előírt terápiás célú sugárkezelést),
- fegyver, robbanószer, vegyi vagy gyúlékony anyagok használatával (kivéve rendőrök esetében).

**18.2. A Biztosító nem viseli a kockázatot, ha**

- a Biztosított a biztosítási esemény idején alkoholos állapotban volt, illetőleg kábítószer vagy kábító hatású anyag hatása alatt állt és ez a tény a biztosítási esemény bekövetkezésében közrehatott (alkoholos állapotnak tekintendő a 2,5 ezreléket meghaladó véralkohol szint),
- a biztosítási esemény amiatt következett be, hogy a Biztosított engedélyhez kötött tevékenységet engedély nélkül végzett,
- a biztosítási esemény a Biztosított munkavégzése során, a munkavédelmi szabályoknak a biztosított általi súlyos megsértése miatt következett be,
- a biztosítási esemény a Biztosított bódító, kábító, vagy más hasonló hatást kiváltó szerek fogyasztása miatti állapotával összefüggésben, illetve toxikus anyagok szedése miatti függése folytán áll be,

**18.3. A Biztosító kockázatviselése az egyes fedezetek körében - a 18.1. és 18.2. pontban meghatározottakon túl - nem terjed ki az alábbiakra:**

**18.3.1. Túlfeszültség biztosítás (áramszolgáltató hibájából eredő) (14.1.2. pont):**

**A biztosítás nem vonatkozik:**

- a Biztosított hibájából,
- légköri kisülések (villámok),
- elektrosztatikus feltöltődések kisüléséből (ESD) keletkező túlfeszültségek

**miatti meghibásodásokra.**

**18.3.2. Áramkimaradás miatti fagyasztókészülék-leolvadás biztosítás (14.1.3. pont)**

**A biztosítás nem vonatkozik az alábbi esetekre:**

- az élelmiszerek megromlása a készülék műszaki hibájából vagy nem rendeltetésszerű használatából ered,
- a fagyasztókészülék vagy a Biztosított épület elektromos hálózatának hibájából eredő károk,
- a káresemény időpontjában már lejárt szavatosságú készletek.

**18.3.3. Csőtörés esetén elfolyt víz költségének megtérítése biztosítás (14.1.4. pont)**

**A biztosítás nem vonatkozik az alábbiakra:**

- a Biztosítottnak a káreseménnyel egyidejű átlagos vízfogyasztásának értékére,
- a káreseménnyel egyidejűleg öntözésre vagy medencefeltöltésre felhasznált víz értékére,
- nem rendeltetésszerű használatból, a megfelelő karbantartás elmulasztásából eredő károokra,
- a nyitva hagyott csapból kifolyt víz költségére,
- a téli fagytalánítás elmulasztása, elmaradása miatti károokra,
- a felmerült többlet csatornahasználati díjra.

#### 18.3.4. Gondnok szolgáltatás (14.1.6. pont)

A Biztosítás az alábbi szakipari munkákra nem terjed ki:

- Készülék javítása, karbantartása;
- Egyedi belsőépítészeti ötletek megvalósítása, egyedi lakberendezési tárgyak gyártása;
- Nehéz tárgyak mozgatása és szállítási feladatok;
- Egyedi asztalos által készített bútorok összeszerelése (pl: konyhabútorok összeállítása, beszerelése);
- Kertészeti feladatok;
- Szakhatósági engedélyhez kötött feladatok, így különösen áram- és gázhálózathoz, kéményekhez, liftekhez kapcsolódó munkák;
- Hűtő, fűtő berendezések, szellőző rendszerek javítása, karbantartása, tisztítása;
- Riasztó és kamera rendszerek kiépítése, javítása, karbantartása;
- Konténerrendelés, lomtalanítás;
- Takarítási szolgáltatás;
- A szolgáltatás megrendelésekor a Biztosított által meg nem jelölt szakipari munka elvégzése.

#### 18.3.5. Vészhárítás állati kártevők esetén (14.1.7. pont)

Nem téríti meg a Biztosító az alábbiakat:

- a tetőszerkezetek, padlások hőszigetelésében okozott állati károk által eredményezett Vészhelyzet elhárításának költségét, amennyiben a szakszerűtlen és/ vagy hiányos kialakítás, vagy a karbantartás elmulasztása tette lehetővé a károkozók bejutását,
- azon Vészhelyzet elhárításának költségét, amelyek esetében a Vészhelyzet előidézését okozó helyzet kialakulásának kezdete a szerződéskötés időpontja előtti.

#### 18.3.6. Gázkészülék karbantartás szervezése (14.2.1. pont)

A Biztosító nem vállalja az alábbi készülékek karbantartását:

- égésbiztosítás nélküli, valamint bimetálos égésbiztosítóval szerelt fali fűtő- és kombi kazán készülékek,
- gázüzemű tűzhelyek, hőszugárzók, hőtárolós vízmelegítők, kis vízmelegítők.

#### 18.3.7. Gázkészülék javítás, (14.2.2. pont)

A Biztosító kötelezettségvállalása nem vonatkozik az alábbi esetekre:

- bármely, hatályban lévő törvény, egyéb jogszabály szerint előírt kötelező készülékcserére,
- amennyiben a készülék szabálytalan, hivatalos engedély nélkül kialakított vagy átalakított gázhálózathoz csatlakozik,
- hibás kémény miatt üzemképtelen készülékek javítási költségére,
- azon károsodásokra, amelyek abból adódnak, hogy a készülék műszaki és biztonságtechnikai szempontból nem felel meg az előírásoknak (pl.: hibás kéménybekötés, nem megfelelő huzatszabályozás, nem megfelelő gázbekötés, erősen korrodált készülék stb.),
- olyan károsodásokra, amely gyártási, technológiai hibára (pl. hibás kivitelezés, tervezési hiányosság stb.) vezethetőek vissza,
- az építés, valamint építési engedélyhez kötött bővítés, átépítés alatt álló épületeket és épületrészeket vagy ezekben tárolt ingóságokat érintő káreseményekre,
- a javítással érintett készülék márkaszervize vagy annak képviselője nem érhető el Magyarországon, és így a javítás a kellő szakismeret hiányában nem teljesíthető.

#### 18.3.8. Online vásárlási védelem (14.3.1. pont)

- A Biztosító a Biztosított közrehatásának arányában teljesíti a kárkifizetést, ha a reklamációs eljárás negatív eredményét a Biztosított magatartása idézte elő.

A Biztosító nem nyújt szolgáltatást:

- azokra a vásárlásokra, amelyek nem felelnek meg a 14.3.3.1. pontban írt feltételeknek,
- a Biztosítottat ért kár azon részére, amely más forrásból megtérült (pl. az eladó általi részleges visszatérítés, egyéb biztosítás alapján kapott térítés),
- olyan lopás vagy sérülés miatti pénzügyi kárra, amely az áruk szállítása közben következett be.

A Biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alább felsorolt árucikkekre:

- ingatlan, állatok, növények,
- értékpapírok, kuponok, oklevelek, postabélyegek és autópálya matricák, zárjegyek,
- élelmiszerek és romlandó áruk,
- bármilyen fegyver, robbanószer,
- bármilyen digitális adat, kivéve, ha adathordozón található (pl. DVD, szilárdtest memória alapú tároló eszköz stb.),
- alkohol, függőséget kiváltó anyagok,
- pornográfia és bármilyen olyan árucikk, amelynek megvásárlása vagy birtoklása a jó erkölccsel ütközik, vagy jogszabályok tiltják,
- olyan árucikk, amely jövedelemszerző tevékenységet szolgál. A Biztosító mentesül a fizetési kötelezettsége alól, ha a Biztosított a 16.3.12.1. pont szerinti kötelezettségét megszegve nem lépett kapcsolatba a Biztosító Közreműködőjével és/vagy nem indított reklamációs eljárást az eladónál.

#### 18.3.9. Adathalászat által okozott károk (14.3.4. pont)

A biztosítás nem terjed ki

- a szóban vagy telefonon megadott bizalmas adatokkal való visszaélésre,
- ellenőrzés nélkül jóváhagyott kéretlen fizetési kérelmek esetén,
- a bankkártya PIN kódjának megadásával történt tranzakciókra,
- arra az esetre, ha a Biztosított a 16.3.13.1. pont szerinti kötelezettségét megszegve nem lépett kapcsolatba a Biztosító

Szolgáltatójával és amennyiben ez releváns, nem indított reklamációs eljárást a Banknál, vagy más, a tranzakcióban résztvevő egyéb pénzügyi közvetítőnél.

A Biztosító a Biztosított közrehatásának arányában teljesíti a kárkifizetést, ha (1) a reklamációs eljárás negatív eredményét a Biztosított magatartása idézte elő, vagy (2) a Biztosított nem tett eleget a 16.3.13.1 pont szerinti kötelezettségének, amennyiben az az adott esetben alkalmazandó.

#### **18.4. a Biztosító szolgáltatásának korlátozása**

**18.4.1. A Biztosító nem teljesíthet semmilyen kárigényt vagy szolgáltatási igényt bármely Biztosított vagy más fél számára, amennyiben ez a fedezet, kifizetés, szolgáltatás, előny és / vagy a Biztosított üzleti vagy egyéb tevékenysége megsértené az alkalmazandó szankciókat, vagy a következő kereskedelmi, pénzügyi embargókat vagy gazdasági szankciókat, törvényeket vagy rendeleteket, amelyek közvetlenül vonatkoznak a Biztosítóra. Az alkalmazandó szankciók a következők: (i.) Európai Unió (EU); (ii.) az Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ); (iii) Egyesült Államok (USA) és / vagy (iv) a Biztosítóra alkalmazandó egyéb szankciók.**

#### **19. Egyéb rendelkezések**

19.1. A Biztosító a hozzá eljuttatott adatokat, bejelentéseket és jognyilatkozatokat (ide nem értve a szóbeli Csatlakozási nyilatkozatot, valamint a személyesen vagy telefonon bejelentett panaszokat) csak akkor köteles hatályosnak tekinteni, ha azokat írásban vagy elektronikus formában juttatták el hozzá.

**19.2. A biztosításból eredő igények az igény alapjául szolgáló esemény bekövetkezésétől számított 5 év elteltével elévülnek.**

**19.3. A biztosítást értékesítő biztosításközvetítő a Csoportos Biztosítási Szerződéssel, a rendszeres díjak teljesítésével összefüggésben jutalékra jogosult.**