

# OtthonSOS biztosítás BIZTOSÍTÁSI TERMÉKISMERTETŐ

**Biztosító: Europ Assistance S.A.**  
**Irish Branch, Írországbán bejegyzett biztosító**  
**Termék: Háztartási asszisztencia**

A termékre vonatkozó teljes körű szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás a biztosítási feltételekben olvasható.

A termékre az alább felsorolt biztosítási feltételek alkalmazandók:

Az Europ Assistance S.A. Irish Branch Ügyfél-Tájékoztató és Biztosítási Feltételek

A biztosítási termékismertető célja, hogy bemutassa a biztosítási termék legfontosabb jellemzőit és megkönnyítse több biztosítási termék összehasonlítását.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a biztosítási termékismertető nem képezi a biztosítási szerződés részét és nem minősül a biztosító ajánlatának.

## Milyen típusú biztosításról van szó?

Az OtthonSOS biztosítás segítségnyújtási biztosításnak minősülő biztosítás, amely a Biztosító és az NKM Földgázszolgáltató Zrt. mint szerződő között a szerződő üzletfelei javára létrejött csoportos biztosítási formában került megkötésre.



## Mire terjed ki a biztosítás?

✓ a vészhelyzet, azaz a Biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében, és amely vészhelyzet az alábbi szakipari tevékenységek valamelyikével elhárítható:

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

✓ Vészhelyzetnek minősülnek különösen az alábbi események: csőtörés következtében történő beázás, elektromos zárlat következtében szikrázik a vezeték, csatornadugulás miatt szennyvízkiömlés következik be, beletört a kulcs a zárba és nem lehet kinyitni /bezární a lakóépületet.



## Mire nem terjed ki a biztosítás?

A biztosító jogosult megtagadni a fizetést az alábbi esetekben:

X a vészhelyzetre vonatkozó biztosítás esetében a nem vészhelyzetnek minősülő eseményekre

X További kizárások a biztosítási feltételek V. pontjában olvashatók.



## Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

! Vészelhárításra vonatkozó limit: bruttó 40 000 Ft/esemény (a biztosító által átvállalt költség az egyszeri kiszállási díj, rezszi óradíj, anyagköltség)



## Hol érvényes a biztosításom?

✓ Magyarország területén.



## Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?

- A biztosítási díj fizetésére vonatkozó kötelezettség.
- A kötvényen megadott adatok változásáról való tájékoztatási kötelezettség.
- A biztosítási esemény bejelentésére való kötelezettség.
- A bejelentést követően a kárrendezési központ utasításainak követésére való kötelezettség.



## Mikor és hogyan kell fizetnem?

- A biztosítási díj fizetésére a Biztosított köteles a Szerződő által kiállított számla alapján, a földgázszolgáltató díjjal együtt.



## Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

A kockázatviselés kezdete személyesen történő szerződéskötés esetén a csatlakozási nyilatkozat aláírását követő hónap első napjának 0:00 órája.

A kockázatviselés kezdete távértékesítés keretében (nem személyesen) kötött szerződés esetén a tárgyító 15-ig tett csatlakozási nyilatkozat esetében a csatlakozást követő hónap elseje, míg a tárgyító 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 számlázási időszak végén.
- Ha a Biztosított a biztosítási díjat az esedékességtől számított 60 nap elteltével sem egyenlítette ki, az utólagra megfizetett biztosítási díj által fedezett időszak utolsó napján 24 órára visszamenő hatállyal.
- A Biztosított Szerződővel kötött földgáz-szolgáltatói szerződéses jogviszonya megszűnik, vagy a felhasználási hely a földgáz-szolgáltatói vagy hálózathasználati szerződés megszegése miatt kikapcsolásra kerül. Nem minősül a kockázatviselés megszűnésének, ha a Szerződő és a Biztosított földgáz szerződéses jogviszonyában a szolgáltatás folytonosságának fenntartása mellett változás áll be, így különösen, de nem kizárólag, ha a felek közös megegyezéssel módosítják a földgáz szerződés tartalmát.

Távértékesítés keretében (nem személyesen) tett csatlakozási nyilatkozattal történt csatlakozás esetén a Biztosított a Szerződő által küldött írásbeli visszaigazolás kézhezvételétől 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 biztosítási jogviszony 30 napos felmondási idővel az aktuális számlázási időszak végére felmondható a Szerződőhöz küldött írásbeli nyilatkozattal. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött földgáz-szolgáltatói szerződés számlakiállítási szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számla vagy számlakban megnevezett teljes teljesítési időszakot jelenti.
- Távértékesítés keretében kötött szerződés esetén az a biztosítási feltételek kézhezvételét követő 14 napon belül a Szerződőhöz küldött írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondható.

# OtthonSOS

**KÁRBEJELENTÉS: +36 1 465 3780**

Érvényes: 2018. szeptember 6-tól

## HÁZTARTÁSI ASSISTANCE Ügyfél-tájékoztató és biztosítási feltételek

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** biztosító a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén, biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **OtthonSOS** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

### SZOLGÁLTATÁSI TÁBLÁZAT

Szolgáltatás	Elérhetőség	Szolgáltatási összeg
Élőhangos, nonstop telefonos információ és segítségnyújtási <b>asszisztencia</b>	0-24h	—
<b>Vészelhívás</b> az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none"> <li>villanyvezeték szerelés</li> <li>vízvezeték-szerelés</li> <li>dugulás-elhárítás</li> <li>gázvezeték szerelés</li> <li>zárszerelés</li> <li>üvegezés</li> </ul> A Biztosító által <b>átvállalt költségek</b> az alábbiak: <ul style="list-style-type: none"> <li>egyszeri kiszállási díj,</li> <li>rezsióradij,</li> <li>anyagköltség.</li> </ul>	0-24h	bruttó 40.000 HUF / eseményenként
Vészelhíváson kívül információ adás és <b>szakiparos ajánlás</b> az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none"> <li>villanyvezeték szerelés</li> <li>vízvezeték-szerelés</li> <li>dugulás-elhárítás,</li> <li>gázvezeték szerelés</li> <li>zárszerelés,</li> <li>üvegezés</li> <li>tetőfedés</li> <li>festés</li> </ul>	0-24h	Az ügyfél saját költségére

### A BIZTOSÍTÓ Ügyfél tájékoztatója

Tisztelt Partnerünk!

1. Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván az NKM Földgázszolgáltató Zrt., mint Szerződő és az Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosító által a Szerződő lakossági ügyfelei, mint biztosítottak vonatkozásában kötött csoportos biztosítási szerződéshez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat aláírása előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatókat, amelyben tájékoztatjuk

- a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezése álló fórumokról,
- felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
- megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival
- és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az NKM Földgázszolgáltató Zrt.-hez, vagy a biztosításközvetítőként eljáró NKM Plusz Zrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a [www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu), vagy a [www.nkplusz.hu](http://www.nkplusz.hu) címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma a szerződési feltételek III. pontjában található.

### 3. A BIZTOSÍTÓ FŐBB ADATAI:

Biztosító cégneve: Europ Assistance S.A. (société anonyme, részvénytársaság)  
 Biztosító székhelye: 1 Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország  
 Nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405  
 Web: <http://www.europ-assistance.com>

Felügyeleti hatóságának neve és címe: Autorité de Contrôle Prudentiel, 75436 Paris, 61 rue Tailbot  
 Felügyeleti nyilvántartási száma: 451366405

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítókör és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 38. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióklepén keresztül, mely adatai az alábbiak:

Cégnev: Europ Assistance S.A. Irish Branch  
 Székhelye: 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Írország  
 Cégjegyzékszám: 907089

Felügyeleti hatóságának neve és címe: Irish Financial Services Regulatory Authority PO Box 9138 College Green Dublin

A biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről, amely az alábbi címen érhető el: <https://www.europ-assistance.fr/fr/presse-actualites/publications/le-rapport-sur-la-solvabilite-et-la-situation-financiere>. A biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan. A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Közvetítő és a Szerződő jutalékokat kap.

Biztosító közreműködője:  
 Cégeve: Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.  
 Székhelye: 1134 Budapest, Dévai u. 26-28  
 Nyilvántartási száma: 01-09-565790  
 Web: <http://www.europ-assistance.hu>  
 Email: [biztositas@europ-assistance.hu](mailto:biztositas@europ-assistance.hu)  
 Telefon: (36-1) 4584444

A Közvetítő személyére vonatkozó információk:

A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatban az egyes Biztosítottak és a Biztosító közötti biztosítási jogviszony létrehozásával kapcsolatos biztosításközvetítői feladatokat (függő ügynöki feladatokat) az NKM Plusz Zrt. látja el a Biztosítóval kötött megállapodása alapján.

A Közvetítőt a Biztosító függő ügyökként az MNB által vezetett biztosításközvetítői nyilvántartásba felvette, ennek adatai az alábbi linken érhetőek el:

<http://www.mnb.hu/felugylet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplo-keresese/kovetito-keresese>

A Biztosító és a Közvetítő semmilyen befolyással nem rendelkezik egymásban.

A Közvetítő szakmai tevékenysége során okozott károkkért vagy felmerült sérelmeidért a Biztosító áll helyt. A Közvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan. A Közvetítő és a Szerződő a biztosítási termék közvetítése során az ügyfélről átvett díjat vagy díjelőleget. A Közvetítő és a Szerződő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem veheti át.

A Közvetítő a Szerződő és a Biztosító között megkötött csoportos biztosítási szerződés alapján értékesített valamennyi OtthonSOS termék terjesztésére jogosult. Biztosítóval kötött megállapodás alapján a Közvetítő jogosult a Biztosító nevében létrehozni a Biztosított csatlakozásával létrejövő biztosítási jogviszonyt.

### 4. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS:

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van (ideértve a Közvetítő tevékenységére vonatkozó panaszokat is), kérjük, forduljon hozzánk postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1134, Budapest, Dévai u. 26-28.) vagy e-mailben [panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu).

A panaszbejelentés fogadásának napján a Biztosító telefonon vagy e-mailben jelzi Önnek, hogy ki kezeli panaszát és várhatóan mikorra vizsgálja ki bejelentését. A kivizsgálás eredményéről 30 munkanapon belül a Biztosító munkatársa válaszeveletet küld Önnek az Ön által kért módon.

Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszát megnyugtató módon rendeznie a biztosítóval való egyeztetés során, a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, és igényét érvényesítheti a szerződési feltételekben megnevezett hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságon.

A Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.  
 Levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.  
 Központi telefon: (36-1) 4899-100  
 Központi fax: (36-1) 4899-102  
 Webcím: <http://felugylet.mnb.hu>  
 Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
 Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80-203-776  
 Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára ([www.felugylet.mnb.hu/fogyasztoknak](http://www.felugylet.mnb.hu/fogyasztoknak)), az ott elérhető tájékoztatókra és összehasonlítást segítő alkalmazásokra.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Címe: 1013 Budapest, Krisztina, krt. 39.  
 Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

A Pénzügyi Békéltető Testület működésével kapcsolatos egyéb lényeges információk (így a Testület eljárási szabályzata) megtalálhatóak a <http://www.mnb.hu/bekelletes> honlapon.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljárásán kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A biztosítási szerződésből eredő igények a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírósági úton is érvényesíthetőek. A bírósági eljárásra a Polgári perrendtartásról szóló hatályos törvény rendelkezései irányadók.

A biztosítási időszak, a kockázatviselés kezdete és megszűnése, a biztosítási jogviszony felmondása, a biztosítási esemény és a biztosítási szolgáltatás, a biztosítási díj fizetése, a biztosító mentesülésének esetei és az alkalmazott kizárások tekintetében kérjük, szíveskedjenek a lejjebb található ÁSZF rendelkezéseit figyelembe venni.

### 5. A BIZTOSÍTÁSI TITOKRA, VALAMINT A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELVI ÉS GYAKORLATI TUDNIVALÓK

#### A biztosítási titok és a személyes adat

Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

#### Biztosítási titkok képeznek különösen az alábbi adatok:

- a biztosító ügyfelének személyi adatai;
- a biztosított vagyon tárgya és annak értéke;
- a biztosítási összeg;
- élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
- a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
- a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

Személyes adat valamennyi, az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosítójára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

#### 5.1. Az adatkezelés célja

##### 5.1.1. A biztosítási szerződés nyilvántartásával, végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével összefüggő adatkezelés

Tájékoztatjuk, hogy a biztosító, mint adatkezelő az ügyfeleinek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy a biztosítási törvényben meghatározott egyéb cél lehet. A biztosító







**14. Szerződő:** A biztosítási szerződés alkalmazásában az NKM Földgázszolgáltató Zrt., amely társaság az Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) a biztosítási védelmet élvezhessék.

**15. Területi hatály:** A biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes.

## II. CSATLAKOZÁS A CSOPORTOS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSHEZ, A CSATLAKOZÁS VISSZAVONÁSA, DÍJFIZETÉS

A csoportos biztosítási szerződéshez a Biztosított a Szerződő ügyfélszolgálati irodában található csatlakozási nyilatkozat aláírásával, és a Szerződőnek való átadásával, vagy a Közvetítő call centeres ügyfélszolgálatán, telefonon szóban tett nyilatkozatban kérheti a biztosítás hatályának rá való kiterjesztését. A Biztosított a kockázatviselés kezdőnapjától fogva jogosult a biztosítási szolgáltatásokra.

A Biztosított a csatlakozási nyilatkozatot 30 napos felmondási határidővel, aktuális számlázási időszak végére visszavonhatja a Szerződőnél vagy a Közvetítőnél, amely visszavonás az érintett Biztosított biztosítási jogviszonyát megszünteti. A számlázási időszak a Biztosítottal kötött földgáz-szolgáltatási szerződés számlakiállítási szabályai alapján egy alkalommal kiállítandó és megküldendő számla vagy számlákban megnevezett teljes teljesítési időszakot jelent.

A biztosítási díj fizetésére a Biztosított köteles a Szerződő által kiállított számla alapján, a földgázszolgáltatási díjjal együtt. Abban az esetben, ha a Biztosított 60 nappal meghaladó késedelembe esik a Szerződő által előírt biztosítási díj megfizetésével, a biztosítási fedezet automatikusan megszűnik.

A Biztosított a Szerződővel kötött megállapodása alapján jogosult a biztosítási díj módosítására, amely az egyes, már fedezettel rendelkező Biztosítottokra a folyó Kockázatviselési időszak lejárát követő nappal lesz hatályos. A díjmódosításról a Biztosító a Szerződő útján legalább 30 nappal előzetesen értesíti a Biztosítottat, és a Biztosított, amennyiben nem fogadja el a díjmódosítást, jogosult a csatlakozási nyilatkozatát a folyó Kockázatviselési időszak végére visszavonni.

Ha a biztosítási szerződés adott Biztosított vonatkozásában fennálló hatálya alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlené vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a biztosítási szerződés ezen adott Biztosított vonatkozásában – a Biztosító erre vonatkozó külön írásbeli értesítése nélkül – a hónap utolsó napjával megszűnik.

## III. A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

**1. A Biztosító közreműködője élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia-** szolgáltatást működtet

Az OtthonSOS háztartási assistance szolgáltatás vonal száma:

**+36 1 465 3780**, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

**2. Vészelhárítási szolgáltatás:** e csoportos biztosítási szerződés alkalmazásában vészelhárítási szolgáltatás alatt a Biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény tekintendő, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.

Példák a vészhelyzetre:

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

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

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

A szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban igénybe vehető.

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

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

**4. A Biztosító által átvállalt költségek** (vészelhárítási költségek): A csoportos biztosítási szerződés fedezi a Biztosító által küldött szakparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit - nevezetesen egyszerű kiszállási díj, részóradij, anyagköltség - biztosítási eseményenként bruttó 40.000,- Ft, azaz Negyvenezer forintig.

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

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

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

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

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

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

**6. Időgarancia:**

A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor, a bejelentéstől számított, 4 órán belül a helyszínre küldi a segélyszolgálatot (megfelelő szakiparost).

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

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

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

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

Az ajánlás folyamata a következő:

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

A Biztosító közreműködője a cég adatbázisa alapján keres egy megfelelő szakembert, majd visszahívja a Biztosítottat és ajánl neki

szakembert, valamint ismerteti, hogy a szakember mikor tud kimenni. A Biztosítottnak lehetősége van dönteni arról, hogy igénybe kívánja-e venni az ajánlott szolgáltatást, vagy sem.

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

## IV. A BIZTOSÍTOTT KÖZLÉSI ÉS VÁLTOZÁS-BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

1. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtételekor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert, vagy ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosító írásban kérdéseket tett fel.

2. A Biztosított nem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet elmulasztott a Biztosítóval közölni, vagy neki bejelenteni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre, illetőleg bejelentésre köteles lett volna.

3. Ha a Biztosító csak a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat megtétele után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményről, akkor az adott Biztosított vonatkozásában a csatlakozási nyilatkozat megtételével létrejött biztosítási jogviszonyt 30 nappal írásban felmondhatja.

## V. KIZÁRÁSOK

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

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

## VI. MENTESÜLÉS

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

- a Biztosított, illetőleg a Szerződő;
- a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, (hozzátartozónak minősül: a házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örök-befogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és nevelőszülő, a testvér, az élettárs, az egyenes ágbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták;

## VII. ELÉVÜLÉS

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított egy év.

## VIII. ALKALMAZANDÓ JOG

A csoportos biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. Jelen szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetéssel kell rendezni. Amennyiben ezek eredményre nem vezetnének, a felek a Polgári perrendtartás szerinti bírósághoz fordulnak.