

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. (továbbiakban: biztosító) arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen feltételek szerint, a Lakásdoktor telefonos szolgálat (+36-1-525-2737), az év minden napján, napi 24 órán keresztül fogadja a biztosítottak telefonhívásait és a szerződésben rögzített szolgáltatásokat nyújtja.

A szolgáltatást, a biztosító kiszervezett tevékenységként, külső szolgáltatóval együttműködve nyújtja (Help24 Assistance Kft., 1091 Budapest Üllői út 1.). A szolgáltató a tevékenységét a 2014. évi LXXXVIII. törvény alapján ún. kiszervezett tevékenység keretében látja el. A kiszervezett tevékenység keretében a biztosító a szolgáltatás teljesítéséhez a szolgáltató számára átadja azokat az adatokat (biztosítási titkokat), amelyek egy konkrét szolgáltatási igény teljesítéséhez elengedhetetlenek. A szolgáltató adatvédelmi tekintetben adatfeldolgozóként jár el, amely feladatra, a szerződő/biztosított adatai védelme érdekében, külön megállapodást kötöttünk.

Amennyiben a biztosító és a külső szolgáltató közötti szerződés, valamely okból megszűnik, a biztosítónak joga van a jelen kiegészítő szolgáltatást szükség szerint időarányos díjvisszatérítés mellett felmondani.

I. BIZTOSÍTÓ, SZERZŐDŐ, BIZTOSÍTOTT

1. Biztosító

1.1. Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zártkörűen működő részvénytársaság (rövid neve: Aegon Magyarország Zrt.). A társaság az 1016/1986. (IV.17.) MT számú határozatával megalapított Állami Biztosító általános jogutódja, amely az 1989. évi XIII. tv. alapján alakult át gazdasági társasággá 1990. július 1. napján, és 2016. június 1-jétől a Magyar Nemzeti Bank H-EN-II-120/2016 számú határozata alapján új tevékenységi engedéllyel működik.

A társaságot a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-0401365 szám alatt tartja nyilván.

Adószám: 10389395-4-44

A társaság székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

1.2. Ügyfélszolgálat

Telefonszám: (+36) 1-477-4800

Elektronikus elérhetőség: www.aegon.hu/irjonnekunk

Az ügyfélszolgálati irodák listája megtekinthető a honlapon (www.aegon.hu/ugyintezes/kiemelt-ugyfelszolgalati-irodak).

1.3. A Biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről. A jelentés kötelező tartalma a Biztosító honlapján (www.aegon.hu) tekinthető meg.

1.4. A Biztosító állami felügyeletét a Magyar Nemzeti Bank (1054 Budapest, 1054 Budapest, Szabadság tér 9.) látja el.

1.5. Panaszkezelés

A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban az alábbiakban foglaltak szerint közölhesse.

A biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodákban, illetve a biztosító honlapján: <https://www.aegon.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html>

1.5.1. A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

- Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:

Személyesen: valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében.

Telefonon: a (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon nyitvatartási időben.

Az irodák címe, és nyitvatartási valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje a <https://www.aegon.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html> linken található.

- Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:

Személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján,

Postai úton: Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. Központi Panasziroda, 1813 Budapest, Pf. 245,

Telefaxon: (+36) 1-476-5791,

Elektronikus úton a <https://www.aegon.hu/aegon-panaszbejelentes> linken elhelyezett on-line panaszbejelentőn vagy a panasz@aegon.hu e-mail címen,

Adatkezelési ügyekben elektronikusan a <https://www.aegon.hu/adatbiztonsag> oldalon vagy az adatvedelem@aegon.hu e-mail címen.

1.5.2. Jogorvoslati fórumok

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

1.5.2.1. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

Bővebben a <https://www.mnbn.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Bíróság

Az ügyfél panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

A fogyasztó a biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján – a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank

Székhely: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

Bővebben a www.mnbn.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja:

Telefonon: (+36) 1-477-4800

Postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22

E-mailen: panasz@aegon.hu

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki. A biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben is.

1.5.2.2. A biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, illetve ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés biztosító általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Telefon: +36 (1) 391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

2. Szerződő

Az a 18. életévét betöltött fogyasztónak minősülő természetes személy, aki a biztosítási ajánlatot megtette és a szerződés létrejötte esetén a díjfizetést teljesíti. A biztosító jognyilatkozatainak címzettje a szerződő, továbbá a szerződő jogosult és köteles a biztosítással kapcsolatos nyilatkozatok megtételére.

3. Biztosított személy

Biztosított személy maga a szerződő, aki a kockázatviselés helyén lévő ingatlan tulajdonosa, illetve annak megőrzéséhez igazoltan érdeke fűződik.

II. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1. A szerződő a biztosítási szerződést fokozott biztonságú elektronikus ajánlattal kezdeményezi.
Elektronikus ajánlatnak minősül a biztosító vagy az általa biztosítás közvetítésére megbízott függő-, illetve független biztosításközvetítő által az Internet közcélú hálózatán működtetett portálon a jelen biztosítás feltételeinek elfogadására utalással felvett ajánlat, amennyiben az elektronikus ajánlattétel során a portál lehetőséget kínál a biztosítási szerződés teljesítésének megkezdéséhez és ehhez a szerződő kifejezetten hozzájárul.
2. A biztosító jogosult az ajánlatot 15 napos határidőn belül elbírálni.
Az elbírálási határidő az elektronikus ajánlattétel napjától – az ajánlat teljes kitöltését és annak elindítását követően – indul.
Amennyiben a biztosító az ajánlatot e 15 napos határidőn belül elfogadja, vagy 15 napon belül arra vonatkozóan nem nyilatkozik, a biztosítási szerződés az ajánlat megtételének napjára visszamenő hatállyal jön létre.
3. A biztosító a létrejött szerződésről a szerződőnek kötvényt állít ki, amely minden esetben a szerződés létrejöttét igazolja. A biztosító a kötvényt elektronikus formában a fokozott biztonságú elektronikus ajánlattételi felületen megadott publikus e-mail címre csatolmányként küldi meg.
4. Amennyiben a biztosító az ajánlatot a fentiekben meghatározott határidőn belül visszautasítja, a biztosítási ajánlat megtételekor fizetett biztosítási díjat az ajánlat visszautasítása esetén a döntést követő 15 napon belül a biztosító kamatmentesen visszafizeti. A díj határidőn túli visszafizetésének elmaradása a biztosító kockázatvállalását nem befolyásolja.
5. Az ajánlat esetleges elutasítását a biztosító nem köteles indokolni.
6. Ha a biztosító csak a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, melyek alapján a kockázatot a szabályzat értelmében nem vállalhatja, a szerződést a 30. npra írásban felmondhatja.

III. A KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE, A SZERZŐDÉS HATÁLYA, DÍJFIZETÉSE

1. Jelen biztosítás díja egy összegben a biztosítási ajánlat megtételekor a fokozott biztonságú elektronikus ajánlattételi felületen rendelkezésre álló bankkártyás fizetéssel teljesítendő. A díjnak legkésőbb a kockázatviselés kezdetét követő 30. napig be kell érkeznie a biztosítóhoz, ennek hiányában a szerződés az ajánlattételt követő 30. npra megszűnik.
2. Amennyiben a szerződés létrejön (III.2.) a biztosító **kockázatviselésének kezdete az elektronikus ajánlattétel napját követő nap 0:00 órája** feltéve, hogy az ajánlat a biztosítóhoz beérkezik, és a szerződés létrejön.
3. A biztosítás határozott, egyéves tartamra jön létre. A biztosítási év a szerződés létrejöttét követő nappal indul.
A biztosítási év utolsó napjának 24. órájkor a szerződés és a biztosító kockázatviselése megszűnik.
4. A biztosítási év lejártával a szerződő új szerződést kezdeményezhet.

IV. A KOCKÁZATVISELÉS HELYE

A biztosító kockázatviselésének helye Magyarország területe, az országon belül a kötvényen feltüntetett cím, annak hiányában a helyrajzi számmal jelölt ingatlan, amely a szerződő tulajdona vagy a szerződő állandó lakcíme.

V. SZOLGÁLTATÁSOK

1. **Vészelhárítási** szolgáltatás alatt kockázatviselési helyen lévő épület/lakás részét képező gépészeti, műszaki berendezések 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, feltéve, hogy a kialakult vészhelyzet elhárítása valamely a V/2. pontban felsorolt szakmai képzettséggel megoldható.

A vészhelyzet jellegének megállapításáról a biztosítóval telefonon történő egyeztetés alapján a biztosító dönt.

Példák a vészhelyzetre:

- csőtörés következtében ázik a lakás,
- elektromos zárlat következtében szikrázik a vezeték,
- csatornadugulás.

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:

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

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

2. A biztosító a vészelhárítási kisiparosi, kivitelezői, javítói jellegű szolgáltatás megszervezését a **következő szakmákban** vállalja:
- víz-, gáz-, központi fűtés szerelés,
 - villanyszerelés,
 - dugulás-elhárítás.
3. **A vészelhárítás költségeinek átvállalása**
- A biztosító vállalja, hogy az általa küldött szakember vészelhárítási tevékenységének költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) **biztosítási eseményenként bruttó 50.000 Ft (Ötvenezer) mértékig fedezi.**
- Amennyiben a vészelhárítás esetén a felmerülő költségek meghaladják a limitet, a többletköltségek a biztosítottat terhelik.
- 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.
4. **A vészhelyzet bejelentése, elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja:**
- A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelenteni.
- Vészhelyzet bejelentése esetén a biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészelhárítás költségeit megelőlegezi. Amennyiben a biztosított számára csak egy későbbi időpont megfelelő, de gondoskodott a további károk megelőzéséről (például elzárta a vizet az épületben, de csak legfeljebb 2 nap múlva tudja a vízvezeték-szerelőt fogadni), a biztosító, illetőleg közreműködője a bejelentett esetet vészhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja.
- Amennyiben a biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a vészhelyzet fennállása tekintetében a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a biztosító, illetőleg közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a biztosított számla ellenében köteles kiegyenlíteni. Erről a körülményről a biztosító az ügyfelet a közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján a költségeket maga fedezi.
- Amennyiben a biztosított utóbb hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a biztosító közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a biztosított részére.
- A biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor, a bejelentéstől számított 12 órán belül a helyszínre küldi a segélyszolgálatot (megfelelő szakiparost).
- A szakiparos által végzett tevékenységért a biztosító – a biztosított és a szakiparos közvetlen kapcsolatára tekintettel – felelősséggel nem tartozik, csak annyiban, amennyiben a szakember a megígért határidőben nem jelenik meg.
5. **Szakiparosok ajánlása**
- Vészhelyzeten kívüli esetekben vállalja a biztosító, hogy a bejelentett kár, hiba megszüntetése érdekében szakembert ajánl a biztosított részére, a V.2. pontban felsorolt tevékenységeken felül üveges és tetőfedő szakmában is.
- A nem vészelhárítás jellegű, szakemberajánlás útján igénybe vett szolgáltatás megrendelése a biztosított felelőssége. **Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a biztosítottat terheli.**

VI. A BIZTOSÍTÓ MENTESÜLÉSE ÉS KOCKÁZATKIZÁRÁSA

Jelen feltételek szempontjából a biztosító kockázata nem terjed ki arra az esetre, ha a meghibásodás, illetve a vészhelyzet államok közötti fegyveres összeütközésből eredően, vagy polgárháborús cselekmények kapcsán következik be.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A biztosítási szerződésből eredő igények azok esedékességétől, illetve a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított **két év alatt évülnek el.**
2. A Lakásdoktor assistance szolgáltatás feltételének, ajánlatának, esetleges adatközlőinek fogalmai a hétköznapi szóhasználatnak megfelelő tartalommal kerülnek alkalmazásra, kivéve azokat, amelyeket a feltételek külön meghatározzák.
3. **Biztosítási titok, adatkezelés**

A biztosító a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) felhatalmazása alapján biztosítási titoknak minősülő adatokat kezel. A biztosító a személyes adatokat a biztosítási szerződés fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonyal kapcsolatban igény érvényesíthető. Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő adatokat az adattovábbítástól számított 5 év elteltével törölni kell.
- 3.1. 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.