

E.ON OTTHONANGYAL MESTER TÁJÉKOZTATÓ

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával és az Otthonangyal Mester szolgáltatásunkat választotta. Az alábbiakban néhány fontos tudnivalót szeretnénk Önnel megosztani.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. (E.ON) az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (Alfa Biztosító) függő biztosításközvetítőjeként értékesíti az E.ON Otthonangyal Mester szolgáltatást.

Ennek megfelelően az E.ON Otthonangyal Mester biztosítási szolgáltatásait az Alfa Biztosító nyújtja, Ön a biztosítás igénylését követően közvetlenül az Alfa Biztosítóval áll kapcsolatban. Az E.ON Áramszolgáltató Kft. szerepel a Magyar Nemzeti Bank által vezetett Biztosításközvetítői Regiszterben, melyet a <https://apps.mnb.hu/regiszter/ListCompany.aspx> oldalon megtekinthet.

I. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY, SZOLGÁLTATÁS

A biztosítási feltételekben meghatározott, a Biztosítottak háztartásában előforduló meghibásodások, mint kockázati események.

Vészelhárítás az alábbi szakmákban:	Összeg
víz-gáz-központi fűtés szerelés	60 000 Ft/esemény
gázkészülék szerelés (melegvíz és fűtési szezonban történő fűtészkimaradás esetén)	
villanszerelés	
szennyvízkiömléssel járó dugulás elhárítás	
zárszerelés	
üvegezés	
tetőfedés	
Szakipari munkák elvégzésének megszervezése a fenti szakmákban	
Csőtörés miatt elfolyt víz értékének megtérítése	60 000 Ft/esemény
Fagyasztó leolvadása miatt károk megtérítése	60 000 Ft/esemény

Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatot és 12 órán belül megérkezik otthonába a segítség!

A Biztosító az általa küldött szakember **vészelhárítási tevékenységének** költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) biztosítási eseményenként bruttó 60 000 Ft mértékig átvállalja.

A nem vészelhárítás jellegű, **szakember ajánlása** útján igénybe vett szolgáltatás megrendelése **esetén az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.**

Vészelhárítási Szolgáltatás alatt a kockázatviselési helyen lévő biztosított ingatlan/lakás részét képező gépészeti, műszaki berendezések meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény tekintendő, amely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében, feltéve, hogy a kialakult vészhelyzet az alább felsorolt szakmai képzettségek valamelyikével elhárítható:

- víz-gáz- központi fűtés szerelés
- gázkészülék szerelés (melegvíz és fűtési szezonban történő fűtészkimaradás esetén)

- villanyszerelés
- dugulás-elhárítás (szennyvízkiömléssel járó)
- zárszerelés
- üvegezés
- tetőfedés

A vészhelyzet jellegének megállapításáról a Biztosítóval telefonon történő egyeztetés alapján a Biztosító dönt.

A szolgáltatás az igazolt csőtörés miatt elfolyt víz értékének megtérítésére is kiterjed. A biztosító az elfolyt víz értékének térítését 60 000 Ft mértékig vállalja. **A szolgáltatás nem terjed ki az elfolyt vízzel kapcsolatos csatornahasználati díjakra, valamint a csőtörés káreseménnyel egyidejű: átlagos vízfogyasztás értékére, öntözés vagy medencefeltöltésre felhasznált víz értékére.**

A biztosító vállalja a Biztosított fagyasztószekrényében, hűtőládájában tárolt élelmiszerek megromlásából adódó károkat is, 60 000 Ft mértékig amennyiben azt a villamosenergia-szolgáltatás minimum 8 órás, folyamatos, a szolgáltatás előre be nem jelentett kimaradása okozta.

A kárrendezés feltétele, az előre be nem jelentett áramkimaradás tényének, időtartamának a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltató által való igazolása. **Nem téríti meg a Biztosító a kárt, amennyiben az a fagyasztókészülék műszaki hibájából vagy az ingatlan elektromos hálózatának hibájából eredt.**

II. BIZTOSÍTOTT

Biztosított az E.ON Csoport azon lakossági ügyfele, aki:

(i)

- a) érvényes villamosenergia-vásárlási egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, és
- b) a felhasználási helyre nem rendelkezik előre fizetős mérővel*, és
- c) folyószámla egyenlege a Csoportos Háztartási Asszisztencia Biztosításhoz való csatlakoztatása során nem mutat lejárt tartozást, és
- d) az általa tett csatlakozási nyilatkozattal kezdeményezte a Csoportos Biztosítási Szerződés hatályának az ingatlanára, mint biztosított ingatlanra való kiterjesztését, (a továbbiakban: Lakossági Ügyfél Biztosított);

(ii) a Lakossági Ügyfél Biztosított 18. életévét betöltött cselekvőképes Hozzá tartozója, mint együttbiztosított (a továbbiakban: Együttbiztosított Hozzá tartozó), akinek ingatlanára, mint biztosított ingatlanra a Lakossági Ügyfél Biztosított kezdeményezte a Csoportos Biztosítási Szerződés hatályának kiterjesztését, függetlenül attól, hogy az Együttbiztosított Hozzá tartozó ingatlana az E.ON Csoport szolgáltatási területén fekszik-e;

III. BIZTOSÍTÁSI DÍJ

A csoportos biztosításhoz csatlakozó Biztosítottak az E.ON által kiállított számlán fizetik meg az éves biztosítási díjat havi egyenlő részletekben a számlán feltüntetett bankszámlára. A Biztosítottakat terhelő biztosítási díjat az E.ON havonta, egy összegben továbbítja a Biztosító részére.

Otthonangyal Mester biztosítási díj: 9 588 Ft / kockázatviselés helye / év

Díjfizetés ütemezése: 799 Ft / kockázatviselés helye / hó

IV. A KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE, MEGSZŪNÉSE

A kockázatviselés kezdete a csatlakozást követő nap 0 órája.

A Biztosító kockázatviselése megszűnik:

- Az E.ON Otthonangyal Mester Csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén. Adott Biztosított esetében a kockázatviselés az utolsó díjjal fedezett díjfizetési időszak utolsó napján 24 órakor szűnik meg.

- Távértékesítés útján történő csatlakozás esetén, a Biztosított a csatlakozását követő 14. napig postára adott (7602 Pécs, Pf. 197.) vagy az otthonangyal@eon-hungaria.com e-mail címre elküldött, a Szerződőhöz intézett nyilatkozatával indokolás nélkül visszavonhatja a Csatlakozási Nyilatkozatát (azaz azonnali hatállyal felmondhatja a biztosítási jogviszonyát.), mely esetben a Biztosító kockázatviselése a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg.

- Ha a Biztosított a Biztosítóhoz intézett és az E.ON címére eljuttatott írásbeli nyilatkozattal, a biztosítási időszak végére, a fordulónapot megelőző 30. napig a csatlakozási nyilatkozatának visszavonásával a biztosítási jogviszonyát felmondja.

Több biztosított ingatlan esetén a felmondást csatlakozási nyilatkozatonként külön kell közölni.

*Felhívjuk figyelmét, hogy megszűnik szolgáltatás, ha biztosított fogyasztási helyre előfizetés mérőre tér át.

•A Biztosító kockázatviselése adott Lakossági Ügyfél Biztosított adott biztosított ingatlanára vonatkozóan megszűnik abban az időpontban, amelyik az alább felsoroltak közül leghamarabb bekövetkezik:

- ha a Biztosított az adott biztosított ingatlanára a Szerződővel kötött Szolgáltatási Szerződése bármely okból megszűnik, az adott Szolgáltatási Szerződés megszűnésének napján 24 órakor,
- ha a Biztosított az adott kockázatviselési helyű ingatlanra vonatkozó biztosítási díjat az esedékességtől számított 30 napon belül nem fizette meg, (egyaránt ide értve azt az esetet is, amikor a befizetett biztosítási díjat a Szerződő elsődlegesen a Szolgáltatási Szerződésen mutatkozó tartozásra számolja el), a kockázatviselés az esedékesség napján szűnik meg. Ennek tényéről a Szerződő a Biztosítót az esedékességtől számított 30. nap 24. órájáig tájékoztatja.

V. KÁRBEJELENTÉS

A Biztosítottnak a vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a következő telefonszámon: **+36 1 755-5714**.

Az elfolyt víz kárbejelentéséhez szükséges dokumentumok:

- csőtörésre vonatkozó javítási számla másolatnak vagy bármely biztosító társaság által kiállított, a csőtörésre vonatkozó kárszemle dokumentum másolat
- Az elfolyt víz miatti többletfogyasztást, a többlet tényét és mértékét igazoló, a közmű szolgáltató (a területileg illetékes vízszolgáltató) által kiállított igazolás alapján téríti meg a Biztosító. Az igazolás beszerzése a Biztosított feladata, melyet az Alfa Biztosító részére kell elküldeni.

A fagyasztó leolvadása miatt károk kárrendezésének feltétele, az előre be nem jelentett áramkimaradás tényének, időtartamának a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltató által való igazolása.

VI. MIRE NEM NYÚJT FEDEZETET A BIZTOSÍTÁS?

KIZÁRÁSOK:

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a meghibásodás, illetve a vészhelyzet

- államok közötti fegyveres összeütközésből eredően, vagy polgárháborús cselekmények kapcsán vagy
- nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

Biztosító nem nyújt fedezetet, nem teljesít kárkifizetést, valamint nem nyújt szolgáltatást, amennyiben ezen fedezet nyújtásával, illetve kár kifizetésével a Biztosító sértené az ENSZ határozata szerinti bármely szankciót, rendelkezést, vagy rendeletet vagy az Európai Unió, Magyarország, az Egyesült Királyság illetve az Egyesült Államok kereskedelmi, pénzügyi embargóit vagy gazdasági szankcióit, törvényeit vagy rendeleteit, (amennyiben ezek nem sértik a Biztosítóra vonatkozó bármely szabályozást vagy adott nemzeti jogszabályt).

Mentesülés:

A Biztosító egészben vagy részben mentesül a szolgáltatásnyújtási kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt a Biztosított, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója, a Biztosított alkalmazottja, illetőleg megbízottja jogellenesen, szándékosan, vagy súlyosan gondatlanul okozta.

Mentesül továbbá a Biztosító, ha a fenti személyek a tőlük elvárható kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettségüket elmulasztották.

A Biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a Biztosított a vészhelyzet bekövetkezését ha a fenti V. pontban megállapított határidőben nem jelenti be a Biztosítónak és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

VII. PANASZKEZELÉS

1. Általános rendelkezések.

A biztosító biztosítja, hogy a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: 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 közölhesse.

A Panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez kapcsolódó nyomtatványok az alábbi oldalon található: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatványok>.

1.1. Panasz az alábbi elérhetőségeken tehető

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

Telefonon: a (+36-1) 477-4800 telefonszámon.

Az irodák címe és nyitvatartási ideje, valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje az alábbi oldalon található: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html>.

Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

Telefaxon: (+36-1) 476-5791

Elektronikus úton a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> oldalon elhelyezett online panaszbejelentőn

E-mail címen: panasz@alfa.hu e-mail címen

Adatkezelési ügyekben:

Elektronikus úton a <https://www.alfa.hu/adatvedelem> oldalon

E-mail címen: adatvedelem@alfa.hu e-mail címen

Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben személyesen fogadják az ügyfelek panaszait.

A biztosító az ügyfél telefonon történő panaszbejelentése esetében az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosítására törekszik. Ennek keretében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a biztosítótól elvárható.

Írásbeli panasz személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton tehető.

3. Jogorvoslati fórumok

3.1. Általános rendelkezések

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.

3.2. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Az ügyfél a biztosítási jogviszony 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.

A biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény – fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, az ügyfél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Elérhetőségek:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36-80) 203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Amennyiben az ügyfél kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Magyar Nemzeti Bank

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefon: (+36-80) 203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem

Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező ügyfelek és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online létrejött biztosítási jogviszonyokkal összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló platform. Az ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.

Nyomtatvány igénylése

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány a biztosító alábbi elérhetőségein igényelhető:

Telefonon: (+36-1) 477-4800
Postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22
E-mailen: panasz@alfa.hu

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen küldi ki – az ügyfél kérésének megfelelően – e-mailen vagy postai úton, valamint elérhetővé teszi az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben és a www.alfa.hu oldalon is:

<https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok>.

3.3. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.

3.4. 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.

Elérhetőségek:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Levelezési cím: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: (+36-1) 391-1400
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap: www.naih.hu

Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.

Jelen tájékoztató nem teljes körű, célja a háztartási asszisztencia szolgáltatást nyújtó E.ON Otthonangyal Csoportos biztosítás néhány fontos jellemzőjének összefoglalása. Az E.ON Otthonangyal Csoportos biztosítás Általános Feltételei az E.ON Áramszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság és az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. honlapján (www.eon.hu/otthonangyal, www.alfa.hu/eon-otthonangyal) érhetők el.