

E.ON Otthonangyal Partner CSOPORTOS BALESETBIZTOSÍTÁS – TÁJÉKOZTATÓ

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. és az Alfa Biztosító kötött létrejött csoportos biztosítási szerződés alapján – amelyben az E.ON Áramszolgáltató Kft. a Szerződő - a biztosítási szolgáltatást az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.. (1091 Budapest, Üllői út 1.) nyújtja.

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNYEK

Baleset: A biztosított akarától függetlenül hirtelen és váratlanul fellépő külső behatás.

- **Baleseti halál:** Ha a biztosított a baleset következtében, a balesetet követő 1 éven belül meghal.
- **Baleseti rokkantság (1-100%):** Ha a biztosított a baleset következtében balesetet követő 2 éven belül maradandó, teljes vagy részleges egészségkárosodást (megrokkánást) szenved. A biztosítottat a megjelölt biztosítási összegnek a megrokkánás mértékével arányos része illeti meg.
- **Baleseti kórházi napi térítés (1-50 napig):** Ha a biztosított a baleset következtében 2 éven belül fekvőbeteg-gyógyintézeti (kórházi) ápolásra szorul, melyet zárójelentéssel igazol. Amennyiben a kórházi ápolás a kórház intenzív ellátást biztosító részlegén történik, a biztosító a biztosítási összeg 150%-át fizeti. Egy biztosítási évben egy biztosított vonatkozásában legfeljebb összesen az aktuális Mellékletben meghatározott kórházi napokra nyújt térítést. **Nem minősülnek kórháznak a szanatóriumok, elmebetegek és nem organikus idegbetegek gyógy- és gondozó intézetei, az utógondozók és elfekvők, az alkohol- és drogelvonók, a gyógyüdülők és gyógyszállók, továbbá az idősek, értelmi fogyatékosok szociális otthonai, intézményei, illetve ezek betegosztályai.**
- **Baleseti csonttörés, csontrepedés:** Ha a biztosított a baleset következtében csonttörést, illetve csontrepedést szenved (**fogtörés és repedés kizárásával**). Ugyanazon balesetből kifolyólag a biztosítási összeg csak egyszeresen kerül kifizetésre, függetlenül attól, hogy az adott baleset egy vagy több testrészen okozott sérülést.
- **Baleseti eredetű műtét:** Ha a biztosított a baleset következtében a kockázatviselés hatálya alatt, a balesetet követő 3 hónapon belül orvos által elvégzett és orvosilag indokolt műtétet végeznek. *Nem biztosítási esemény az olyan műtét, amelynek szükségessége okozati összefüggésben áll a biztosított testrészeinek, illetve szerveinek a biztosítás hatályba lépését megelőzően már kialakult károsodásával.*
- **Baleseti költségtérítés:** A biztosító megtéríti a számlával igazolt, a balesettel okozati összefüggésben keletkezett károk indokolt költségeit:
 - a) Mentési költség, amennyiben a biztosított a baleseti sérülése következtében mentésre szorul, vagy balesete következtében meghal, és holtteste csak mentéssel hozzáférhető;
 - b) Szállítási költség, amennyiben a Biztosítottat a baleseti sérülése következtében, a kezelésére alkalmas legközelebbi orvoshoz vagy kórházba, illetve orvosi javaslatra onnan hazaszállítják;
 - c) A baleset során megsérült fog, műfog, korona, híd javításának költsége, amennyiben a sérülés igazoltan a baleset következménye – kivéve az a költség, amely a baleset előtt már meglévő fog-, műfog-, korona-, hídhiba javítása miatt merül fel, illetve amely kivehető műfogsor sérüléséből adódik;
 - d) Gyógyászati segédeszközök beszerzésének a költsége, amennyiben az a balesetből kifolyólag, orvos által igazoltan vált szükségessé.**Nem minősül térítendő költségnek az orvosi kezeléssel, valamint a fürdőkúrával és üdüléssel kapcsolatos utazási és tartózkodási költség, és a megrongálódott egyéb tárgyak javítási újraberendezési költsége.**
- **24 órás telefonos orvosi asszisztencia:** a biztosító szolgáltató partnere minden nap, a nap 24 órájában fogadja a biztosítottak hívását és felvilágosítást ad pl.: kórházak, rendelőintézetek, házi- és gyermekorvosi rendelők elérhetőségéről, rendelési idejéről, gyógyszerterek nyitvatartási idejéről, továbbá telefonos orvosi tanácsadást nyújt gyógyszerek összetételével és alkalmazhatóságával kapcsolatban. A telefonos assistance szolgáltatás elérhetősége: **+36 1 461-1581** A telefonos assistance szolgáltatás igénybe vételének nem előfeltétele Baleset bekövetkezése.

A balesetbiztosítás a nap 24 órájában, a világ bármely országában bekövetkezett biztosítási eseményre fedezetet nyújt.

BIZTOSÍTOTT

Biztosított a Lakossági Ügyfél Biztosított és Családi Csomag választása esetén a Lakossági Ügyfél Biztosítottal a Biztosítási Esemény időpontjában azonos állandó lakcímre bejelentett **Közei Hozzá tartozó** is.

Lakossági Ügyfél Biztosított az E.ON Áramszolgáltató Kft. azon, a Csoportos Balesetbiztosításhoz való csatlakozása idején a **73. életévét, a Biztosítási Esemény bekövetkezésének időpontjában pedig a 75. életévét be nem töltött** lakossági ügyfele, aki

- a) érvényes villamosenergiaellátási egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, vagy
- b) a fogyasztási helyre nem rendelkezik előrefizetős mérővel,
- c) folyószámla egyenlege a jelen Csoportos Balesetbiztosításhoz való csatlakozása során nem mutat lejárt tartozást, és

d) az általa tett csatlakozási nyilatkozattal kezdeményezte a jelen Csoportos Balesetbiztosítás hatályának a kiterjesztését saját magára, illetve Család Csomag választása esetén a Közeli Hozzá tartozó(k)ra is, mint Biztosított(ak)ra.

Közeli hozzátartozó a Lakossági Ügyfél Biztosított házastársa, élettársa, egyenes ágbeli rokona, örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermeke, örökbefogadó-, mostoha- és nevelőszülője, valamint testvére, aki **a Biztosítási Esemény bekövetkezésének időpontjában a 75. életévét még nem töltötte be.**

A Szerződésbe a Biztosított szerződőként nem léphet be.

BIZTOSÍTÁSI DÍJ

A biztosítási díj a Biztosító kockázatviselésének ellenértéke. A biztosítási díjat az EON Áramszolgáltató Kft. számlázza ki és szedi be a jelen csoportos biztosítási szerződéshez csatlakozó Lakossági Ügyfél Biztosítottaktól.

A biztosítás éves díja

Egyéni csomag esetében 5.988,- Ft (azaz ötezer-kilencszáznolcvannolc forint),

Családi Csomag esetében 10.788,- Ft (azaz tízezer-hétszáznyolcvannolc forint),

mely havi részletekben fizethető meg.

A biztosítás egy hónapra eső díja **Egyéni csomag esetében: 499.- Ft. , Családi csomag esetében: 899.-Ft**

A BIZTOSÍTÓ KOCKÁZATVISELÉSÉNEK KEZDETE

A Biztosító kockázatviselése a Lakossági Biztosított Ügyfél Csatlakozási Nyilatkozata megtételének napját követő nap 0.00 órájától kezdődik, kivéve a kivéve a postai úton megküldött Csatlakozási Nyilatkozat esetén, ahol a kockázatviselés kezdete a Csatlakozási Nyilatkozat Szerződő általi érkezését követő nap 0:00 órája.

KOCKÁZATVISELÉS MEGSZŰNÉSE

1. **Minden Biztosított** vonatkozásában megszűnik a Biztosító kockázatviselése, ha

a) a Biztosító és a Szerződő a Biztosítási Szerződés közös megegyezéssel való megszüntetésében megállapodnak;

b) a Szerződő a Biztosítási Szerződést - legkorábban annak hatályba lépésétől számított két év elteltét követően - bármelyik hónap végére felmondja;

c) a Biztosító a Biztosítási Szerződést - legkorábban annak hatályba lépésétől számított két év elteltét követően - a biztosítási időszak utolsó napjára felmondja;

d) a Biztosító vagy a Szerződő a Biztosítási Szerződést - a másik fél súlyos szerződésszegése esetén - azonnali hatállyal felmondja.

2. Az E.ON Otthonangyal Partner Csoportos Balesetbiztosítási Szerződés megszűnése esetén, a Biztosító kockázatviselése Biztosítottanként az utolsó díjjal fedezett díjfizetési időszak utolsó napján 24 órakor szűnik meg.

3. A Biztosító kockázatviselésének fenti 1. pont szerinti megszűnése ellenére sem szűnik meg a Biztosítottak biztosítási jogviszonya, ha a Biztosító és a Szerződő megállapodnak abban, hogy a Biztosítási Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket – ún. állomány-átruházás keretében - egy másik biztosítótársaság vállalja át, mely esetben a Biztosítottak biztosítási jogviszonya változatlan tartalommal marad hatályban azzal, hogy a Biztosító helyébe egy másik biztosítótársaság lép.

4. Az **egyres Biztosítottak** vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik az alábbi esetekben és időpontokban:

a) Ha a Lakossági Ügyfél Biztosított a Biztosítóhoz intézett és az E.ON címére (7602 Pécs, Pf. 197.) eljuttatott írásbeli nyilatkozattal, a biztosítási időszak végére, a fordulónapot megelőző 30. napig a Csatlakozási Nyilatkozatának visszavonásával a biztosítási jogviszonyát felmondja;

b) Ha a Lakossági Ügyfél Biztosított távértékesítés útján – telefonon, vagy internetes felületen keresztül - csatlakozik a Csoportos Balesetbiztosítási Szerződéshez, és a csatlakozását követő 14. napig postára adott (postacím: 7602 Pécs, Pf. 197.) vagy telefaxon (faxszám: 06/96-521-735), vagy e-mail formájában

(otthonangyal@eon-hungaria.com) elküldött, a Szerződőhöz intézett nyilatkozatával visszavonja a csatlakozási nyilatkozatát, a visszavonó nyilatkozat hatályosulásával;

- c) Ha a Lakossági Ügyfél Biztosított a fogyasztási helyen előfizetős mérőre tér át, az átállás hónapjának utolsó napján 24 órakor, az összes Biztosított vonatkozásában;
- d) Ha a Lakossági Ügyfél Biztosított az biztosítási díjat az esedékességtől számított 30 napon belül nem fizette meg. Ennek tényéről az E.ON a Biztosítót az esedékességtől számított 30. nap 24. órájáig tájékoztatja;
- e) Ha a Lakossági Ügyfél Biztosított áramellátási egyetemes szolgáltatási szerződése az E.ON Csoport valamely magyarországi tagjával bármely okból megszűnik;
- f) Családi Csomag esetén a Közeli Hozzátartozó(k) vonatkozásában a Lakossági Ügyfél Biztosított biztosítási jogviszonyának megszűnésével, kivéve, ha a biztosítás díját folyamatosan megfizetik, mely esetben az utolsó díjjal fedezett díjfizetési időszak utolsó napján 24 órakor;
- g) A Lakossági Ügyfél Biztosított 75. életévének betöltésével, az életkor betöltése hónapjának utolsó napján 24 órakor, de csak a Lakossági Ügyfél Biztosított vonatkozásában, mert Családi Csomag esetén a 75. életévüket be nem töltött Közeli Hozzátartozók vonatkozásában érvényben marad.

KÁRBEJELENTÉS

Amennyiben baleset történik, azt írásban 30 napon belül kell bejelenteni a Biztosító részére (Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., 1091 Budapest Üllői út 1. Csoportos Biztosítások Üzletág vagy +36 1 477-4825) A bejelentéshez szükséges nyomtatvány letölthető az Alfa Biztosító honlapjáról, vagy kérésre az Alfa Biztosító +36 1 477-4825 telefonszámon vagy eletbejelentenes@alfa.hu e-mail címen elérhető ügyfélszolgálatunk kiküldi. A bejelentéshez az alábbi dokumentumokat kell csatolni:

- a) lakcímkártya és személyi igazolvány másolata,
- b) E.ON áram szerződés Ügyfélszáma
- c) a baleset tényének igazolása
- d) hatósági eljárás esetén annak eredménye
- e) az általános feltételekben meghatározott egyéb dokumentumok, (pl.: orvosi jelentések, előzményi orvosi dokumentumok)
- f) a speciális feltételekben meghatározott dokumentumok (pl.: műtét esetén kórházi zárójelentés, halál esetén halotti anyakönyvi kivonat, öröklési bizonyítvány vagy jogerős hagyatéki végzés)

A Biztosító szolgáltatásait az elbíráláshoz szükséges összes irat kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíti. A biztosításból eredő igények **elévülési ideje** a biztosítási esemény bekövetkeztének napjától számított **2 év**.

MIRE NEM NYÚJT FEDEZETET A BIZTOSÍTÁS?

A Csoportos Balesetbiztosítás nem nyújt fedezetet azon eseményekre, amelyek bekövetkezése, illetve mértéke, súlyossága okozati összefüggésben van a következőkben felsoroltak bármelyikével:

- a) államok közötti fegyveres összeütközés, polgárháború, vagy más harci cselekmény;**
- b) sugárfertőzés;**
- c) megemelés, rándulás, foglalkozási megbetegedés, fagyás és napszúrás;**
- d) a kockázatviselés kezdete előtt bekövetkezett baleset, betegség vagy fennálló állapot, illetve ezek következményei;**
- e) a Biztosítottnak a rá vonatkozó kockázatviselés kezdetétől számított 2 éven belül elkövetett öngyilkossága, öngyilkossági kísérlete (öngyilkosságnak, öncsonkításnak számít az is, ha azt a Biztosított tudatzavarban vagy kábítószeres befolyásoltság állapotában követte el);**
- f) a Biztosított szándékosan elkövetett súlyos bűncselekménye;**
- g) a Biztosított jogellenes szándékos magatartása vagy súlyos gondatlansága;**
- h) amennyiben a Biztosított a Kedvezményezett szándékos magatartása következtében veszti életét.**

Súlyos gondatlanságnak minősül, ha a baleset

- a Biztosított súlyosan ittas állapotával (2,51 ezrelék, illetve annál magasabb véralkoholszint) közvetlen okozati összefüggésben következett be, vagy
- a Biztosított jogosítvány nélküli, vagy ittas gépjárművezetése közben következett be, és mindkét esetben a biztosított más közlekedésrendészeti szabályt is megszegett, vagy
- a biztosítási esemény bekövetkeztében a Biztosított által nem orvosi javallatra, illetve nem az előírt adagolásban szedett gyógyszer, altató-, vagy nyugtatószer, vagy
- Biztosított kábító vagy bódító hatású anyag, vagy egyéb vegyi anyag bódítószerként történő használatával kapcsolatos befolyásoltsága alatt, vagy azzal összefüggésben történt, vagy
- a Biztosított engedélyhez kötött tevékenységet megfelelő engedély nélkül végzett.

2. PANASZKEZELÉS

2.1. Általános rendelkezések

A biztosító biztosítja, hogy a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy és a fogyasztói érdekképviselői 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 találhatóak:

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

2.2. 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@mnb.hu
Honlap: <https://www.mnb.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@mnb.hu
Honlap: www.mnb.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 eljárásen kívüli rendezésére szolgáló platform. Az ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásen 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 célja az EON **Otthonangyal Partner** Csoportos Balesetbiztosítás legfontosabb jellemzőinek összefoglalása, a Biztosított a fentiekén túli bővebb tájékoztatást az EON és az Alfa Biztosító alábbi honlapján kaphat. Az E.ON **Otthonangyal Partner** Csoportos Balesetbiztosítás tekintetében az Alfa Csoportos Biztosítások Általános és Különös Feltételei, és annak Kiegészítő Záradéka az irányadók, amelyek az EON és az Alfa Biztosító honlapján (www.eon.hu, www.alfa.hu/eon-otthonangyal) érhetők el.*