

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 AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. (AEGON) függő biztosításközvetítőjeként értékesíti az Otthonangyal Mester szolgáltatást.

Ennek megfelelően az Otthonangyal Mester biztosítási szolgáltatásait az AEGON nyújtja, Ön a biztosítás igénylését követően közvetlenül az Aegonnal 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.

Vészhárítás 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 **vészhárítási tevékenységének** költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) biztosítási eseményenként bruttó 60 000 Ft mértékig átvállalja.

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

Vészhárítási 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)
- villanszerelés
- dugulás-elhárítás (szennyvízkiömléssel járó)
- zárszerelés
- üvegezés
- tetőfedés

A vészhelyzet jellegének megállapításáról a Biztosítottal 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 káreseményrel 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, megszűnése

A kockázatviselés kezdete a csatlakozást követő nap 0 órája.

A Biztosító kockázatviselése megszűnik:

- Az 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 Biztosítottnak 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 Biztosított 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 Aegon 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 eseménnyel, vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

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.

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>

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 <mailto:panasz@aegon.hue-mail> címen;

Adatkezelési ügyekben elektronikusan a <https://www.aegon.hu/adatbiztonsag> oldalon vagy a

<mailto:adatvedelem@aegon.hu> e-mail címen.

Jogorvoslati fórumok

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

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: <mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu>

Bővebben a <https://www.mnb.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: <mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu>
Bővebben a <http://www.mnb.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 <http://www.aegon.hu> weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben is.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

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

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: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
telefon: +36 (1) 391-1400
e-mail: <mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu>
Bővebben a <http://www.naih.hu> honlapon kaphat tájékoztatást.

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 Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. honlapján (www.eon.hu/otthonangyal, www.aegon.hu/eon-otthonangyal) érhetők el.