

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával és az Otthonangyal Csepp 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 E.ON Otthonangyal szolgáltatást.

Ennek megfelelően az Otthonangyal biztosítási szolgáltatásait az AEGON nyújtja, Ön a biztosítás igénylését követően közvetlenül az Aegonnal áll kapcsolatban. Az E.ON 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.

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:

- villanszerelés
- vízvezeték-szerelés
- gázvezeték-szerelés
- dugulás-elhárítás (szennyvízkiömléssel járó)

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 térítését biztosítási időszakonként (365 nap) 1 alkalommal, bruttó 32 000 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.

Otthonangyal Csepp		
Vészelhárítás	Költségtérítés	Információadás és szakiparos ajánlás
• villanszerelés	• Csőtörés miatt elfolyt víz értékének megtérítése.	• villanszerelés
• vízvezeték-szerelés		• gázvezeték-szerelés
• gázvezeték-szerelés		• vízvezeték-szerelés
• szennyvízkiömléssel járó dugulás-elhárítás		• dugulás-elhárítás
		• zárszerelés
		• üvegezés
		• tetőfedés

Akár hétvégén vagy éjjel, **a nap 24 órájában** hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat és 4 órán belül megérkezik otthonába a segítség!

A Biztosító az általa küldött szakember **vészelhárítási tevékenységének** költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) biztosítási eseményenként bruttó 32 000 Ft mértékig átvállalja, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.

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

II. BIZTOSÍTOTT

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

- érvényes áramellátási egyetemes szolgáltatási szerződéssel, vagy
- érvényes áram kereskedelmi szolgáltatási szerződéssel rendelkezik az E.ON csoport valamely magyarországi tagjával (a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés), és
- a biztosítandó fogyasztási helyre nem rendelkezik előrefizetős mérővel*, és
- folyószámla egyenlege a csoportos biztosításhoz való csatlakozása során nem mutat lejárt tartozást, és
- az általa tett csatlakozási nyilatkozattal kezdeményezte a csoportos biztosítás hatályának az ingatlanára, mint biztosított épületre való kiterjesztését.

* Felhívjuk figyelmét, hogy megszűnik a szolgáltatás, ha a biztosított fogyasztási helyen előrefizetős mérőre tér át.

A Biztosított a hozzátartozójának ingatlanára, mint biztosított ingatlanra is kezdeményezheti a csoportos biztosítás hatályának kiterjesztését (függetlenül attól, hogy a hozzátartozójának ingatlana az E.ON Csoport szolgáltatási területén fekszik-e).

A biztosítási díj megfizetésére a Biztosított köteles (mely ingatlanonként fizetendő). Lakásszövetkezet vagy társasház képviselőjében nem lehet csatlakozni az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítási szerződéshez.

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 Csepp biztosítási díj:

5 988 Ft / kockázatviselés helye / év

Díjfizetés ütemezése: 499 Ft / kockázatviselés helye / hó

IV. A KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE, MEGSZŪNÉSE

A kockázatviselés kezdete:

A csatlakozást követő nap 0 órája, kivéve postai úton megküldött csatlakozási nyilatkozat esetén, amely esetben a csatlakozási nyilatkozat E.ON általi érkeztetését követő nap 0 órája. Postai úton megküldött csatlakozási nyilatkozat esetén a kockázatviselés kezdő időpontját postai vagy elektronikus úton, az érkeztetett csatlakozási nyilatkozat másolatának egyidejű megküldésével az E.ON visszaigazolja a Biztosítottnak.

A Biztosító kockázatviselése megszűnik:

- Az E.ON Otthonangyal Csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén. Adott Biztosított esetében a kockázatviselés az utolsó díjjal fedezett díjfizetési időszak utolsó napján 24 órakor 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.
- Abban az időpontban, amely az alább felsoroltak közül leghamarabb bekövetkezik, feltéve, hogy a Biztosított az alábbi időtartam alatt kárt nem jelentett be.

- Ha a Biztosítottnak az adott kockázatviselési helyű ingatlanára az E.ON-nal kötött Szolgáltatási Szerződése bármely okból megszűnik, az adott Szolgáltatási Szerződés megszűnésének napján 24 órakor.
- Ha a Biztosított az adott kockázatviselési helyű ingatlanára vonatkozó biztosítási díjat az esedékeségtől számított 30 napon belül nem fizette meg. Ennek tényéről az E.ON a Biztosítottot az esedékeségtől számított 30. nap 24. órájáig tájékoztatja.
- Amennyiben a Biztosított távértékesítés útján csatlakozik a csoportos szerződéshez, abban az esetben a Biztosított a csatlakozást követő 14. napig postára adott (postacím: 9702 Pécs, Pf. 197) vagy telefaxon (faxszám: 06 72/ 501 208), vagy e-mailben (e-mail cím: otthonangyal@eon-hungaria.com) elküldött, a E.ON-hoz intézett nyilatkozatával indoklás nélkül visszavonja a csatlakozási nyilatkozatát (azaz azonnali hatállyal felmondhatja a biztosítási jogviszonyát), amely esetben a Biztosító kockázatviselése a visszavonó nyilatkozat hatályosulásával megszűnik.

V. KÁRBEJELENTÉS

A Biztosítottnak a vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a következő telefonszámon: **06 1/ 458 44 92**

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.

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.

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

VII. PANASZKEZELÉS

Az ügyfél jogosult a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölni. A Biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodáiban, illetve a honlapján: <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/panaszkezesi-szabalyzat.html>

- a) Szóbeli panasz
 - aa) személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében. Az irodák címe, és nyitvatartási ideje a <http://www.aegon.hu> honlapon megtalálható;
 - ab) telefonon: (+36-1) 477-4800 (hétfőn 8-20 óráig, egyéb munkanapokon 8-18 óráig).
- b) Írásbeli panasz:
 - ba) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;
 - bb) postai úton: Központi panasziroda 1813 Budapest, Pf. 245.;
 - bc) telefaxon: (+36-1) 476-5791;
 - bd) elektronikus úton: www.aegon.hu honlapon elhelyezett on-line panaszbejelentő lapon vagy a panasz@aegon.hu e-mail címen. E-mailen biztonsági okokból csak általános információkat adunk, a panaszra adott érdemi választ postai úton küldjük meg;
 - bf) adatkezelési ügyben: elektronikus levélben: adatvedelem@aegon.hu

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél¹ az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

JOGORVOSLATI lehetőség

- a) **A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá**

szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf 172., telefon: (+36-80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Aegon a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

- b) A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Fogyasztóvédelmi eljárás:

Magyar Nemzeti Bank Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: (+36-80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló "Kérelem" nyomtatvány megküldését igényelheti. Az igénylés módja: Telefonon: (+36-1) 477-4800, postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22. és e-mailen: panasz@aegon.hu.

A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen kell kiküldeni az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

- c) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén: A fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).