

Ügyfél tájékoztató és biztosítási feltételek

AZ EUROP ASSISTANCE S.A. ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓJA

Tisztelt Partnerünk!

Ön, a Genertel Biztosító Zrt., mint Szerződő (a továbbiakban: Genertel) és az EUROP ASSISTANCE S.A. mint Biztosító (a továbbiakban: Biztosító) által a Szerződő ügyfelei vonatkozásában kötött Genertel Otthonmentő+ csoportos biztosítási szerződés biztosítottja. Kérjük, szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat:

1. A Biztosító főbb adatai

Biztosító cégneve: EUROP ASSISTANCE S.A. (société anonyme, részvénytársaság)
Biztosító székhelye: 1promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország
Nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405
Web: <http://www.europ-assistance.com>

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 5. § (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióktelepén keresztül, mely adatai az alábbiak:

Cégnév: Europ Assistance S.A. Irish Branch
Székhelye: 13-17. Dawson street, Dublin 2 Írország
Cégjegyzékszám: 907089

2. A Biztosító felügyeleti szerve

Felügyeleti szerv megnevezése: Autorité de Contrôle Prudentiel (Francia Prudenciális Felügyeleti Hatóság)
Felügyeleti szerv székhelye: 61 rue Taitbout 75436 Párizs, Franciaország
Telefonszám: +33 1 49 95 40 00
Web: <http://www.acp.banque-france.fr>
Email: bibli@acp.banque-france.fr

Tájékoztatjuk, hogy

- a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) nem rendszeres tájékoztatást kérhet a tagállami biztosítótól a terjesztett biztosítási szerződési feltételekről és az ezzel összefüggő dokumentumokról annak igazolására, hogy a szerződési feltételek megfelelnek a nemzeti jogszabályoknak;
- a határon átnyúló szolgáltatás keretében biztosítási tevékenységet végző Biztosító felügyeleti hatósága, illetve az erre felhatalmazott személy jogosult – a Felügyelet előzetes értesítését követően – Magyarország területén a határon átnyúló szolgáltatást ellenőrizni;
- ha a Magyarország területén határon átnyúló szolgáltatás keretében tevékenységet végző – másik tagállamban székhellyel rendelkező – biztosító megsérti a Magyarország területén hatályos előírásokat, illetve működésében a Felügyelet hiányosságokat észlel, a Felügyelet kötelezi a biztosítót a szabályellenes helyzet megszüntetésére,
- a Felügyelet a Magyarország területén határon átnyúló szolgáltatás keretében biztosítási tevékenységet végző tagállami biztosítóval szemben a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvényben meghatározott intézkedéseket kezdeményezheti, amennyiben ennek a törvényi feltételei

fennállnak.

3. Panaszkezelési eljárás

A Biztosító, mint határon átnyúló szolgáltató, köteles az ügyfélnek a Biztosító – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződésnek a Biztosító részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.

Az ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) előterjesztheti a Biztosító magyarországi közreműködő partnerénél, a Europ Assistance Magyarország Kft-nél (1134 Budapest, Dévai u. 26-28, Központi telefonszám: +36 1 458 4444; Központi fax: +36 1 458 4404; network@europ-assistance.hu a szolgáltatóval kapcsolatos panasz esetén; operation@europ-assistance.hu a szervezéssel, segélyvonallal kapcsolatban).

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Biztosító magyarországi közreműködő partnere az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja, az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását biztosítja, illetőleg a hangfelvétel másolatát vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja.

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A panasz esetleges elutasítása esetén tájékoztatást kap arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a bírósági eljárás kivül alternatív vitarendezési megoldásként a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának célja a fogyasztó és a Biztosító között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. Ennek érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Biztosító határon átnyúló szolgáltatás keretében végzett biztosítási tevékenységére figyelemmel felhívjuk figyelmét a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának a határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén követendő eljárás sajátos szabályaira.

Határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita – egyebek mellett – az olyan fogyasztói jogvita, amelyben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény hatálya alá tartozó biztosító székhelye, telephelye, letelepedési helye a Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban (a továbbiakban: más EGT-állam) van.

A Magyarországon lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és más EGT államban letelepedett pénzügyi szolgáltató biztosítási tevékenységével összefüggő fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának az is feltétele, hogy a szolgáltató az adott jogvitában a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának alávesse magát és annak döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el.

Amennyiben az eljárás megindításának fenti feltétele nem áll fenn, a Pénzügyi Békéltető Testület

- tájékoztatja a fogyasztót a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról, valamint az annak eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatással való előzetes egyeztetés szükségességéről és az adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről, továbbá

- a fogyasztónak a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét – a fogyasztó kérésére – továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatással kapcsolatos esetleges panaszát, reklamációját bejelentheti a Genertel Biztosító Zrt.-nél is, amely társaság a panaszát késedelem nélkül továbbítja a Biztosítóhoz.

4. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz a Genertel Biztosító Zrt. társasághoz, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére.
5. **Személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók**

Tájékoztatjuk, hogy a Biztosító a biztosítási szerződéssel kapcsolatosan tudomására jutott adatokat biztosítási titokként kezeli. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy a biztosítási törvényben meghatározott egyéb cél lehet.

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a Biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a Biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
- a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 157. és 157/A §-a alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

A Biztosító köteles az érintett ügyfélnek a Biztosító magyarországi közreműködő partnere, a Europ Assistance Magyarország Kft. (1134 Budapest, Dévai u. 26-28, Központi telefonszám: +36 1 458 4444; Központi fax: +36 1 458 4404) útján előterjesztett kérésére tájékoztatást adni a Biztosító által vezetett nyilvántartásokban tárolt saját adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Törvény az adattovábbításról való tájékoztatást kizárhatja. Társaságunk az érintett ügyfél által kezdeményezett adathelyesbítéseket a nyilvántartásaiban átvezetni köteles. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

GENERTEL OTTHONMENTŐ+ ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

Az Europ Assistance S.A. (továbbiakban: Biztosító) a jelen feltételekkel megkötött csoportos biztosítási szerződés alapján a biztosítási szerződés biztosítottjainak meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezésétől függően, a jelen feltételekben meghatározott biztosítási szolgáltatásokat nyújtja, illetve a Biztosító élőhangos, non-stop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia-szolgáltatást működtet.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelen biztosítás vésselhárítási szolgáltatásokra terjed ki, és nem helyettesíti a lakásbiztosítási szolgáltatásokat, sokkal inkább olyan, a lakásbiztosítást kiegészítő szolgáltatásokat tartalmaz, amelyek nem feltétlenül elérhetőek a lakásbiztosításon belül.

I. Fogalmak:

Biztosítási esemény: a biztosított ingatlan gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következtében olyan helyzet alakul ki, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és balesetveszély megelőzése érdekében. (Például csőtörés következtében ázik a lakás vagy beletörik a kulcs a zárba és nem tudnak a lakásba bejutni.)

Biztosító: Az Europ Assistance S.A. a francia biztosítás-felügyelet által nyilvántartásba vett, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, mely a Bit. 5. § (2) bekezdése alapján Magyarország területén az MNB által is tudomásul vett módon az ír fióktelepén, az Europ Assistance S.A. Irish Branch-en (székhely: 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Írország, cg.:907089) keresztül határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét - továbbiakban EAIB vagy Biztosító.

Szerződő: A Genertel Biztosító Zrt.

Biztosított: Azon természetes személyek, akik a Szerződő által üzemeltetett <http://www ingyensegitseg.hu> internetes oldalon történő, a Szerződő által elektronikus úton visszaigazolt regisztrálással kifejezték csatlakozási szándékukat a GENERTEL OTTHONMENTŐ vagy a GENERTEL AUTÓMENTŐ biztosítási szerződéshez, majd ezt követően, a Genertel Biztosító Zrt. részéről a GENERTEL OTTHONMENTŐ vagy a GENERTEL AUTÓMENTŐ biztosítással kapcsolatos tapasztalatok felmérése céljából indított telefonos megkeresés során Genertel e-lakás határozatlan időre szóló teljes körű lakásbiztosítási szerződést kötöttek.

Biztosított épület: A csatlakozáskor a Biztosított által megadott magyarországi lakóépület vagy lakás, amely a Biztosított által állandóan lakottnak minősül. Állandóan lakottnak minősül az olyan lakóépület/lakás, amelyben a Biztosított az adott biztosítási időszakban folyamatosan, életvitelszerűen tartózkodik. Nem minősül állandóan lakottnak a folyamatos tartózkodás nélküli lakóépület/lakás abban az esetben sem, ha az a Biztosítottnak bejelentett állandó vagy ideiglenes lakcíme. Nem minősül állandóan lakottnak az építés vagy felújítás alatt lévő lakóépület/lakás, mindaddig, amíg abba a lakók nem költöztek be.

Biztosító közreműködője: Az Europ Assistance Magyarország Kft. - Cg. 01-09-565790, 1134 Budapest, Dévai u. 26-28 - (EAHUN), amelynek hálózatával a Biztosító az általa vállalt szolgáltatásokat nyújtja.

Kockázatviselési időszak: a Genertel e-lakás lakásbiztosítás kockázatviselési időszakával megegyező időszak.

Kockázatviselés megszűnése: Az egyes biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik a kapcsolódó Genertel e-lakás lakásbiztosítás megszűnésével.

II. A biztosítási szolgáltatás

1. Vészelhárítási szolgáltatás

A Biztosító szolgáltatása az alábbi szakmákban felmerülő vészelhárítási szolgáltatásokra terjed ki:

- vízvezeték-, gázvezeték-, fűtésszerelő
- zárjavító
- villanyszerelő
- tetőfedő
- üveges

A fentieknek megfelelően az alábbi szakmákban felmerülő vészelhárítási szolgáltatásokra nem terjed ki a vészelhárítási szolgáltatás:

- gáz- és elektromos készülékjavítás,
- az üvegtető, üvegtégla, üvegfal, üvegház, tükörfalak, a lakás berendezéséhez tartozó üvegtárgyak törése (pl. tükör, akvárium, stb.)
- bármilyen csatorna dugulása
- lapostető szigetelési hiányossága miatti beázás

szerelvények javítása, cseréje, pl. csaptelep, WC tartály

A Biztosító átvállalja az általa küldött szakiparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült alábbi költségeit:

- kiszállási díj,
- munkadíj,
- anyagköltség

összesen bruttó 30 000 Ft összeg erejéig.

Vészelhárítás esetén, ha a felmerülő költségek meghaladják a bruttó 30 000 Ft összeget, a pluszköltség minden esetben a biztosítottat terheli.

A vészelhárítások, illetve az üvegezések során felhasznált anyagok, szerelvények csak az eredetivel megegyező fajtájúak, kategóriájúak lehetnek, a vészelhárítás célja a vészhelyzetet megelőző állapot helyreállítása. Amennyiben a rendszeres karbantartás elmulasztása következtében – vagy amiatt, hogy a vészelhárítást végző szakember felhívása ellenére a szükséges javításokat nem végezték el – ugyanazon a

helyen ismételten előfordul a vészhelyzetet előidéző hiba, a Biztosító nem köteles a vészelhárítás költségeit fedezni, így a szolgáltatás megrendelése esetén azok a biztosítottat terhelik.

A Biztosító kötelezettsége kizárólag a szakiparos ajánlására, közvetítésére és a biztosítási feltételekben rögzített költségek megtérítésére terjed ki, a vállalkozási szerződés az elvégzendő munkálatok tárgyában a Biztosított és a szakiparos között jön létre. A szakiparos mint vállalkozó által okozott esetleges károkért a Biztosító nem vállal felelősséget.

A Biztosító egy biztosítási időszakon (1 év) belül kizárólag egy biztosítási eseményre teljesít szolgáltatást.

2. Szakiparosok ajánlása

Vészhelyzeten kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez szintén ajánl a Biztosító a fenti ágazatokhoz tartozó, előre meghatározott kiszállási és munkadíjjal dolgozó iparost, de a munka elvégzésének összes költsége (kiszállás, munkadíj, anyagköltség) a biztosítottat terheli.

III. Teendők vészhelyzet esetén, fedezetvizsgálat

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 nem rendelkezik fedezettel (azaz pl. a rá vonatkozó biztosítási díj a Biztosító részére még nem került megfizetésre), vagy a bejelentett kárigény jogossága, a veszélyhelyzet 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. **Ilyen esetben, helyszíni kiszállásra és a bejelentett hiba elhárítására akkor kerül sor, ha az ügyfél az előzetes tájékoztatás alapján vállalja, hogy 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 ellenértékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

IV. A vészhelyzet elhárítására vonatkozó további rendelkezések

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.

V. Biztosító mentesülése a szolgáltatás alól

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen

a) a Biztosított, illetőleg a Szerződő;

b) a Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozója, (hozzátartozónak minősül: a házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és nevelőszülő, a testvér, az élettárs, az egyenes ágbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták;

VI. Kárbejelentés, kárrendezési eljárás

1. A Szerződőnek a káreseményt a bekövetkezése, de legkésőbb a tudomására jutása után haladéktalanul, legkésőbb 24 órán belül telefonon a 06 1 465 3722 telefonszámon be kell jelentenie a Biztosító közreműködőjének, az Europ Assistance Kft.-nek.
2. A Biztosító közreműködőjének minden kérdésére pontos választ kell adni. Bejelentendő adatok különösen, de nem kizárólagosan: a Szerződő neve, címe, kötvényszám, kockázatviselés helye.
3. A Szerződő és Biztosított köteles a Biztosító, illetve annak közreműködője számára lehetővé tenni a biztosítási eseménnyel kapcsolatos körülmények vizsgálatát.

VII. Egyéb rendelkezések

Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje egy év.

Alkalmazandó jog

A csoportos biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Jelen okiraton szereplő cégszerű aláírásunkkal nyugtázzuk, hogy jelen Ügyfél Tájékoztató és Biztosítási Feltételek az általunk 2015. 07.31-én cégszerűen aláírt Csoportos Biztosítási Szerződés 1/B. sz. melléklete.

Kelt, 2015. 07. 31.

Genertel Biztosító Zrt.

Europ Assistance S.A. Irish Branch