

Otthon Gyorsszerviz Szolgáltatás Kössön szerződést még az idén! promócióhoz

Gyakran Ismétlődő Kérdések

1. Mit jelent az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás?

Az **Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás** egy olyan biztosítással egybekötött non-stop elérhető segítségnyújtás, amely háztartási káresemények bekövetkezése esetén nyújt segítséget. Az Ön által biztosítási fedezetbe bevont felhasználási helyen esetlegesen felmerülő vészhelyzetek elhárításáról – a Budapesti Elektromos Művek Nyrt.-vel (továbbiakban: Szerződő) kötött szerződése alapján – együttműködő biztosító partnerünk az Europ Assistance S.A. Irish Branch (továbbiakban: EAIB) gondoskodik.

A kockázatviselés időszaka alatt a vészelhárítás során igazolt felmerülő költséget alkalmanként maximum bruttó 30.000 Ft értékig az EAIB fedezi.

2. Mennyi a biztosítási díj mértékes?

Éves díjfizetés esetén: 6.600 Ft/év/ szerződés, havi díjfizetés esetén: 690 Ft/hó/szerződés.

A Szerződő abban az esetben vállalja át a Biztosított helyett az első évre vonatkozó biztosítási díjfizetést, ha a Biztosított a Szerződő enHome üzletága "Kössön szerződést még az idén! promóciójában meghatározott, a csoportos biztosításhoz történő csatlakozás érdekében szükséges feltételeket teljesíti, azaz a 2018. december 1 – december 31. közötti időszakban a Szerződővel, mint a promóció szervezőjével, mint vállalkozóval 1,08 – 10,8 kWp névleges teljesítményű háztartási méretű napelemes kiserőmű kulcsrakész kivitelezésére vonatkozóan szerződést köt, és azt a promóció tartama alatt nem szegi meg. Amennyiben a Biztosított a Szerződővel kötött vállalkozási szerződést megszegi, elveszíti azt a jogát, hogy a biztosítási díjat helyette az első évben a Szerződő fizesse meg, és köteles a Szerződő felszólítására a Szerződő által a Biztosítónak már megtérített biztosítási díj összegét a Szerződőnek megfizetni.

3. Milyen vészhelyzetek esetén nyújt megoldást Önnek az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás?

Az **Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás** 0-24 órában elérhető vészelhárítási szolgáltatást jelent az Ön számára dugulás elhárítással, víz-, villany-, gázvezetékekkel, üveggel, zárral kapcsolatos meghibásodások esetén. S ezeken túl – Magyarországon egyedülálló módon – a biztosítási szolgáltatás túlfeszültség biztosítást és fagyasztó leolvadási fedezetet is nyújt. Amennyiben váratlan vészhelyzet alakul ki a háztartásban, mely sürgős beavatkozást igényel, a további károk és balesetveszély megelőzése érdekében, biztosító partnerünk (EAIB) átvállalja az általa küldött szakembernek a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit bruttó 30.000 Ft-os limitig, Magyarország területén belül.

3. Milyen károk esetére nyújt fedezetet számomra a túlfeszültség biztosítás?

A **túlfeszültség fedezet** megtéríti azokat a károkat, amelyek bizonyítottan az áramszolgáltató hibájából történt túlfeszültség miatt a háztartási elektromos berendezéseket üzemképtelenné teszik (hardver hiba).

A Biztosító a túlfeszültségből eredő károk bekövetkezése esetén akkor nyújt szolgáltatást, ha a túlfeszültség tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltató igazolja. Az áramszolgáltató által kiadott hivatalos, írásos igazolást a Biztosított köteles a Biztosító részére postai úton, e-mailen vagy faxon eljuttatni.

A biztosító a háztartási elektromos berendezések javításának, vagy totálkár esetén pótlásának költségét téríti meg, számla ellenében, a Szolgáltatási Táblázatban meghatározott biztosítási összegig. A biztosítás nem vonatkozik a felhasználó (biztosított) hibájából, légköri kisülések (villámok) vagy elektrosztatikus feltöltődések kisüléséből (ESD) keletkező túlfeszültségek miatti meghibásodásokra.

4. Milyen károk esetére nyújt számomra előnyöket a fagyasztóleolvadás fedezet?

A **fagyasztóleolvadás fedezet** a következő biztosítási esemény bekövetkezésének esetén nyújt térítést az Ön számára:

- Megtérülnek azok a károk, amelyek a fagyasztószekrényben, mélyhűtő ládában 0°C hőmérséklet alatt tárolt élelmiszerek az áramszolgáltató által előre be nem jelentett áramkimaradás következtében való megromlása miatt keletkeztek, amennyiben az áramkimaradás tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerint területileg illetékes áramszolgáltató igazolja.
- A biztosítás nem vonatkozik arra az esetre, ha az élelmiszerek megromlása a készülék műszaki hibájából vagy gondatlan használatából ered.
- A biztosító kockázatviselése nem terjed ki továbbá a káresemény időpontjában már lejárt szavatosságú készletekre.
- A kártérítés felső határa a károsodott élelmiszer kiskereskedelmi beszerzési ára, de maximum bruttó 50.000 Ft.
- Az áramkimaradás tényét és időtartamát a kockázatviselés helye szerint illetékes áramszolgáltatónak igazolni kell.

5. A fagyasztóleolvadás fedezetet évente korlátlan alkalommal tudom igénybe venni?

Nem, a fagyasztóleolvadás fedezet éves szinten limitálva van, ami azt jelenti, hogy a biztosítási összeg maximum bruttó 50.000 Ft kifizetést teljesít, és egy biztosítási időszakban maximum egy biztosítási eseményt térít. Ez azt jelenti, hogy amennyiben a biztosító egy biztosítási eseményre már szolgáltatott, Ön csak a következő biztosítási időszakban válik ismételten jogosulttá a fagyasztóleolvadás fedezetre.

6. Fagyasztó leolvadás esetén mikor kapom meg a biztosítási összeget?

A kárbejelentést követően a biztosító felé szükséges benyújtani kárbejelentési dokumentumokat, melynek része a területileg illetékes áramszolgáltató által kiállított igazolás az áramkimaradásról. Az arra

való jogosultság megállapítása esetén a biztosítási összeg kifizetésére a dokumentumok hiánytalan benyújtását követően, 15 napon belül kerül sor.

7. Kik vehetik igénybe az Otthon Gyorsszerviz háztartási vészelhárítási szolgáltatását?

Azon természetes személyek, akik a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. (továbbiakban: Szerződő) felé akként nyilatkoznak, hogy csatlakozni kívánnak a csoportos biztosítási szerződés által nyújtott biztosítási szolgáltatáshoz és a Szerződő enHome üzletága "Kössön szerződést még az idén! promóciójában meghatározott, a csoportos biztosításhoz történő csatlakozás érdekében szükséges feltételeket teljesítik, azaz (i) a aki 2018. december 1 – december 31. közötti időszakban a Szerződővel, mint a promóció szervezőjével és egyben, mint vállalkozóval 1,08 – 10,8 kWp névleges teljesítményű háztartási méretű napelemes kiserőmű kulcsrakész kivitelezésére vonatkozóan szerződést köt. Egy ügyfél többszörösen lehet biztosított, ha több (i) pont szerinti szerződéssel is rendelkezik különböző, külön postai címmel rendelkező épületek vonatkozásban, amelyek Biztosított épületként bejelentésre kerülnek a biztosításhoz való csatlakozás során.

8. Hol tájékozódhatok az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás feltételeiről?

A www.elmuemasz.hu weboldalon a Szolgáltatások menüpont alatt lévő Korábban értékesített termékek és szolgáltatások alatt az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás menüpontban. Amennyiben Ön inkább írásban tenné fel szolgáltatásunkkal kapcsolatos kérdéseit, abban az esetben írjon nekünk e-mailt az otthongyorsszerviz@elmu-emasz.hu címre, amely megkeresést kollegáink néhány munkanapon belül megválaszolják Önnek.

9. Ki a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. együttműködő partnere az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás nyújtása során?

Biztosító partnerünk az Europ Assistance cégcsoportba tartozó Europ Assistance S.A. Irish Branch, a Biztosító Közreműködője a kárrendezés során az Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft. (továbbiakban: EA).

10. Mikor lép hatályba az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásom?

A kockázatviselés kezdete a 7. pontban hivatkozott vállalkozási szerződés alapján történő kivitelezésre vonatkozó, az aláírt szerződés alapján a megrendelt kiserőmű kivitelezésre kerülését visszaigazoló, a kivitelező és a Biztosított által aláírt teljesítési igazolás Biztosított általi aláírásának napját követő hónap első napja. Amennyiben ez a szerződés 2018. december 31-ig megkötésre kerül, a kockázatviselés kezdő időpontja legkésőbb 2019. április 1. napja.

11. Mely ingatlanomra vonatkozik az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás?

Az Otthon Gyorsszerviz háztartási vészelhárítás szolgáltatás kizárólag a csatlakozási nyilatkozat megtételekor az Ön által megjelölt épületre érvényes, amely címen a 7. pontban megjelölt kiserőmű telepítése megtörtént.

12. Vészhelyzet esetén mi a teendőm, hogyan vehetem igénybe az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatást?

Amennyiben Ön már csatlakozott az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásunkhoz, s a csatlakozása a vészhelyzet idején is hatályos, abban az esetben Önnek nincs más teendője, mint a non-stop hívható – az EAIB Közreműködője (EA) által működtetett – **Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás** vonalát felhívni a **06 1 465-3704**-es telefonszámon, ahol élőhangos telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével van lehetősége a vészhelyzetet bejelenteni. Az azonosításhoz szükséges adatok (név, cím, felhasználó azonosító száma, szerződésszám) ellenőrzése után kaphat segítséget vészelhárításra vonatkozóan és ott kérhet szakiparost is. Ezt követően a szolgáltatás és kárrendezés teljes folyamatát a szerződött biztosító partnerünk, az EAIB Közreműködője, az EA útján látja el.

13. Bármikor fogadják a hívásomat?

Igen, a szerződött biztosító a nap 24 órájában fogadja az Ön hívását a hét minden napján, hétfévégén és ünnepnapokon egyaránt.

14. Milyen mértékben és hányszor nyújt fedezetet az Otthon Gyorsszerviz biztosítás?

Az igénybe vehető szolgáltatásokat és a biztosítási összegek mértékét az alábbi Szolgáltatási Táblázatban találhatja.

Szolgáltatás	Elérhetőség	Szolgáltatási összeg (bruttó)
Élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia	0-24 h	
Vészelhárítás az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none"> • villanyvezeték szerelés • vízvezeték-szerelés • dugulás-elhárítás, • gázvezeték szerelés • zárszerelés • üvegezés A Biztosító által átvállalt költségek: <ul style="list-style-type: none"> • egyszeri kiszállási díj • rezsiradíj • anyagköltség 	0-24 h	30.000 Ft / biztosítási esemény
Túlfeszültség biztosítás	0-24 h	30.000 Ft / biztosítási esemény
Fagyasztóleolvadás biztosítás	0-24 h	50.000 Ft / biztosítási esemény (legfeljebb 1 biztosítási esemény/biztosítási időszak)

<p>Információ adás és szakiparos ajánlása az alábbi szakmákban:</p> <ul style="list-style-type: none"> • villanyvezeték szerelés • vízvezeték-szerelés • dugulás-elhárítás • gázvezeték szerelés • zárszerelés • üvegezés • tetőfedés 	<p>0-24 h</p>	<p>Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

15. Mit fedez a maximum bruttó 30.000 Ft?

A maximum bruttó 30.000 Ft fedezheti az Ügyfélértékelő és az Általános, valamint a Különös Biztosítási Feltételekben megjelölt vészhelyzetek elhárításakor felmerülő kiszállási díjat, rezióradíjat, anyagköltséget. A bruttó 30.000 Ft-os költségátvállalás eseményenként értendő, nincs arra vonatkozó korlátozás, hogy egy évben maximálisan hányszor vehető igénybe. Így például, ha beletörött a kulcs a zárba, s így nem tud bejutni a lakásba, s azonnal értesíti partnerünket a 06 1 465-3704-es telefonszámon, akkor az EA azonnal kiküldi Önhez egy szakembert, aki megoldja a vészhelyzetet.

Amennyiben a vészelhárítás költsége – kiszállással, munkadíjjal és egyéb felmerülő költségekkel együtt bruttó 18.000 Ft, (Az összeg csak példa összeg, nem értelmezhető tényleges árajánlatként!) Önnek nem kell fizetnie semmilyen költséget, hiszen nem lépi túl a bruttó 30.000 Ft-os biztosítási összeget.

Amennyiben a vészelhárítási költség meghaladja a bruttó 30.000 Ft-ot, abban az esetben kizárólag a bruttó 30.000 Ft feletti részt kell csak Önnek megfizetnie.

16. A bruttó 30.000 Ft-os költségátvállalás eseményenként értendő?

A maximum bruttó 30.000 Ft-os költségátvállalás eseményenként értendő, nincs arra vonatkozó korlátozás, hogy egy évben maximálisan hányszor vehető igénybe.

Például, ha a fedezetbe bevont ingatlan esetében elsőként zárral kapcsolatos vészhelyzetet hárítottak el, majd 1-2 hónapon belül csőtörés keletkezik, a maximum bruttó 30.000 Ft-os költségátvállalás mindkét esetben érvényesíthető.

17. Mi történik akkor, ha magasabb a javítás költsége, mint bruttó 30.000 Ft?

Abban az esetben, ha a vészelhárítási költség meghaladja a bruttó 30.000 Ft-ot, abban az esetben kizárólag a bruttó 30.000 Ft feletti részt kell csak Önnek megfizetnie. A vészelhárítást végző szakember a különbözetről köteles számlát kiállítani. Amennyiben Önnek van lakásbiztosítása is, abban az esetben a különbözetről kiállított és kiegyenlített számlát benyújthatja biztosítójának a lakásbiztosítás terhére.

18. A vészhelyzettel kapcsolatosan felmerült károk helyreállítására is igénybe vehető a bruttó 30.000 Ft?

Az **Otthon Gyorsszervíz szolgáltatás** kizárólag vészhelyzet elhárításának költségeit fedezi, amelyek feltétlenül szükségesek a vészhelyzetet okozó körülmény(ek) megszüntetéséhez, az eredetivel megegyező fajtájú, kategóriájú szerelvények, továbbá anyagok költségét fedezi maximum bruttó 30.000 Ft erejéig. A káreseménnyel összefüggésben felmerült egyéb károk helyreállítására (pl. fal eredeti állapotának helyreállítása) tehát ez az összeg nem használható fel. A probléma elhárítását követő javítást a biztosító vállalni nem tudja, viszont kérés esetén szakiparost tud ajánlani, azonban ezen munkák költségét Önnek kell megfizetnie közvetlenül a szakiparosnak.

Amennyiben Önnek van lakásbiztosítása is, abban az esetben a felmerülő helyreállítási költségekről kiállított és kiegyenlített számlát benyújthatja biztosítójának a lakásbiztosítás terhére.

19. Abban az esetben is érvényesíthető a bruttó 30.000 Ft-os biztosítási összeg, amennyiben az ingatlan gondnoka végzi el a hibaelhárítást?

A biztosítási összeg kizárólag abban az esetben érvényesíthető, amennyiben az EA-val szerződésben álló szakemberről, illetve cégről van szó, és a telefonos ügyfélszolgálat őt közvetíti ki probléma esetén.

20. Mit jelent a vészhelyzet, mi az a vészelhárítás?

A biztosított **épületgépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása**, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, **körülmény, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.**

Konkrét példák a vészhelyzetre:

- Betörés miatt a zár megsérült és zárhatatlanná vált az ajtó.
- Beletörik a kulcs a zárba és nem lehet kinyitni/bezárni az ajtót.
- Az épületen belül a gázvezeték megsérült és szivárgás észlelhető.
- Füstölgő, szikrázó elektromos vezeték és konnektor.
- Csőrepedés miatt ázik a fal.
- Csatornadugulás miatt ömlik a szennyvíz.

21. Hány órán belül vagyok köteles bejelenteni a problémát?

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számított 24 órán belül be kell jelenteni.

22. Csak vészhelyzet esetén jön ki a szakember?

Minden esetben kimegyünk, amennyiben az Ön kéri! Ha azonban az esemény nem minősül vészhelyzetnek, akkor a kiszállást, illetve az esetleges szerelés díját Önnek kell kifizetnie, mert a maximum bruttó 30 000 Ft-ig terjedő költségvállalás csak vészhelyzetekre vonatkozik.

23. Milyen gyorsan érkezik ki a szakiparos?

Vészhárítás esetén a szakember 4 órán belül megérkezik otthonába. Amennyiben esetleg mégsem érkezne ki 4 órán belül, abban az esetben 5 000 Ft-os késedelmi díjat fizetünk Önnek.

24. Mikor, ki és hogyan fizeti ki az 5 000 Ft-os kötbért a 4 órás határidőn túli kiszállás esetén?

A kötbért ebben az esetben a biztosító fizeti ki Önnek utólag, átutalással vagy postai úton, az Ön választása szerint.

25. A késedelmi díjat minden határidőn túli kiszállás esetében kifizetik?

Igen, biztosítási esemény alkalmával, kivételt képez az az eset, ha az Ön számára csak egy későbbi időpont megfelelő, vagy az időgarancia bizonyítottan a Biztosítón kívülálló ok miatt nem teljesül (pl. útlezárás, forgalmi dugó, ügyfél nincs otthon, stb.)

26. Milyen szakemberek állnak az Otthon Gyorsszervíz szolgáltatást igénylő ügyfelek rendelkezésére?

Az EA kizárólag minőségileg auditált szakembereket közvetíti ki az Ön segítségére.

27. Hogyan igazolják magukat az EA mesteremberei, amikor kiérkeznek vészt elhárítani?

Amennyiben a vészhelyzet bejelentésre került és a szakember szervezése megtörtént, az EA a szakember kiérkezése előtt tájékoztatja az ügyfelet a kiérkezés várható idejéről és a megbízott cég nevről.

28. Mi történik fizetési késedelem esetén?

Amennyiben Ön a biztosítási díj tekintetében fizetési késedelembe esik a számla esedékességétől számított 30 nap elteltével elektronikus fizetési emlékeztetőt küldünk. Abban az esetben, ha a vonatkozó biztosítási díj az esedékességtől számított 60 nap elteltével sem kerül kiegyenlítésre, az utoljára megfizetett biztosítási díj által fedezett időszak utolsó napján 24 órára visszamenő hatállyal a biztosítási szerződés megszűnik.

29. Panasz esetén hová fordulhatok?

Abban az esetben, ha a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon a biztosító partnerünk felé postán (Europ Assistance Magyarország Kft., 1134, Budapest, Dévai u. 26-28.) vagy e-mailben (biztositas@europ-assistance.hu). Számlázással, csatlakozással, felmondással kapcsolatos észrevételét pedig közvetlenül a Szerződőnél, a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. jelentheti be az otthongyorsszerviz@elmu-emasz.hu e-mail címen.