

TÁRSASHÁZ GYORSSZERVIZ ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ ÉS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

A EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓJA

Tisztelt Partnerünk!

Köszönjük bizalmát, hogy csatlakozni kíván az ELMŰ Nyrt., mint Szerződő és a Europ Assistance S.A. Irish Branch által az ELMŰ Nyrt. felhasználói vagy felhasználóinak nem minősülő ügyfelei, mint biztosítottak vonatkozásában kötött csoportos biztosítási szerződéshez. Kérjük, hogy a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat aláírása előtt szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, amelyben tájékoztatjuk: a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezése álló fórumokról, felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről, megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.

1. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz az ELMŰ Nyrt.-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a www.elmu.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma az Általános Szerződési Feltételek II. pontjában található.

2. Panaszkezelési eljárás:

Abban az esetben, ha az általunk nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasz van, kérjük, forduljon hozzánk postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1134 Budapest, Dévai u. 26-28.) vagy e-mailben (biztositas@europ-assistance.hu), de lehetősége van a panaszát közvetlenül a Szerződőnél, az ELMŰ Nyrt.-nél postán (ELMŰ Nyrt. 1389 Budapest, Pf. 149.) vagy e-mailben (tarsashazgyorsszerviz@elmu.hu) bejelenteni, mely továbbításra kerül a részünkre. A panaszbejelentés fogadás napján a Biztosító telefonon vagy e-mailben jelzi Önnek, hogy ki kezeli panaszát és várhatóan mikorra vizsgálja ki bejelentését. A kivizsgálás eredményéről 30 munkanapon belül a Biztosító munkatársa válaszelevet küld Önnek az Ön által kért módon. Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszát megnyugtató módon rendeznie a biztosítóval való egyeztetés során, a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, és igényét érvényesítheti az Általános Szerződési Feltételekben megnevezett hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságon.

3. A Biztosító felügyeleti szerve:

A Magyar Nemzeti Bank
Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Központi telefon: +36-1-4899-100
Központi fax: +36-1-4899-102
Webcím: www.mnb.hu
Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-40-203-776
Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), az ott elérhető tájékoztatókra.

4. Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszát megnyugtató módon rendeznie a velünk való egyeztetés során, a Magyar Nemzeti Bankhoz (a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez), vagy meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, továbbá a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.
Telefonszáma: +36-40-203-776

A Pénzügyi Békéltető Testület működésével kapcsolatos egyéb lényeges információk (így a Testület eljárási szabályzata) megtalálhatóak a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

5. Tájékoztatjuk, hogy a Biztosító a biztosítási szerződéssel kapcsolatosan tudomására jutott adatokat biztosítási titokként kezeli. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkö-

téséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy a biztosítási törvényben meghatározott egyéb cél lehet.

6. 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.

7. 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 biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

8. Társaságunk köteles az érintett ügyfél kérésére tájékoztatást adni a Biztosító által vezetett nyilvántartásokban tárolt saját adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, 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.

9. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben a Szerződő által történt telefonos megkeresés során tett szóbeli nyilatkozattal csatlakozik a biztosításhoz, az távértékesítés útján történő szerződéskötésnek minősül, ezért Ön a szerződés megkötéstől számított 14 napon belül postán (Budapesti Elektromos Művek Nyrt., 1389 Budapest, Pf. 149.) vagy e-mailben (tarsashazgyorsszerviz@elmu.hu) jogosult indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondani a szerződést. A 14 napos határidőn belül a biztosítási szerződés teljesítése (esetleges kárigényének rendezése) nem kezdhető meg. Amennyiben e határidőn belül az Ön részére esetlegesen az Ön által előzetesen jóváhagyott módon szolgáltatást nyújtott a Biztosító, jogosult a biztosítási díj arányos részét megtartani a szerződés felmondásig eltelt idő arányában. A fennmaradó biztosítási díjat a felmondástól számított 30 napon belül kell visszafizetni.

A Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosító a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj az ELMŰ Nyrt. mint Szerződőn keresztül történő megtérítése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén, biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az ELMŰ Nyrt. Csoportos Társasház Gyorsszerviz biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

SZOLGÁLTATÁSI TÁBLÁZAT

| Társasház Gyorsszerviz biztosítási csomag szolgáltatásai | Elérhetőség | Szolgáltatási összeg |
|---|-------------|---|
| Élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia (Telefon: +36-1-465-3748) | 0-24 h | |
| Vészelhárítás az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none">villanyvezeték-szerelés,vízvezeték-szerelés,dugulás-elhárítás,gázvezeték-szerelés,zárszerelés,üveges. A Biztosító által átvállalt költségek: <ul style="list-style-type: none">egyszeri kiszállási díj,rezsióradíj,anyagköltség. | 0-24 h | bruttó 50.000 forint eseményenként |
| Vészelhárításon kívüli információadás és szakiparos ajánlása az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none">villanyvezeték-szerelés,vízvezeték-szerelés,dugulás-elhárítás,gázvezeték-szerelés,zárszerelés,üvegezés,tetőfedés. | 0-24 h | Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli. |