

Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás

Gyakran Ismétlődő Kérdések

1. Mit jelent a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás?

A Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás egy olyan biztosítással egybekötött non-stop elérhető segítségnyújtás, amely a társasház közös használatra szolgáló helységeiben felmerülő káresemények bekövetkezése esetén nyújt segítséget. A biztosítási fedezetbe bevont magyarországi lakóépület közös tulajdonú részein esetlegesen felmerülő vészhelyzetek elhárításáról – az ELMŰ Nyrt-vel 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 50.000 Ft értékig az EAIB fedezi.

2. Milyen vészhelyzetek esetén nyújt megoldást a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás?

A Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás 0-24 órában elérhető vészelhárítási szolgáltatást jelent a szolgáltatásba bevont lakóépület közös helységeiben bekövetkező dugulás elhárítással (szennyvízzel járó kiömlés esetén), víz-, villany-, gázvezetékekkel, üveggel, zárral kapcsolatos meghibásodások esetén. Amennyiben váratlan vészhelyzet alakul ki a társasház közös használatú helységeiben, 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 50.000 Ft-os limitig, Magyarország területén belül.

3. Kik vehetik igénybe a Társasház Gyorsszerviz vészelhárítási szolgáltatásait?

Azok a társasházak, akik közös képviselői vagy meghatalmazott képviselői honlapunkon, a www.elmu.hu-n, az Ajánlataink menüpont alatt lévő Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás menüpontban, vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon a **06/1-238-3905**-ös telefonszámon csatlakozási nyilatkozatot tesznek, és azt követően megfizetik a biztosítás díját.

Amennyiben a biztosított lakóépület több lépcsőházzal rendelkezik, a biztosítási díj megfizetésére a társasház lépcsőházanként köteles.

E feltétel alapján biztosított lehet:

- a csatlakozási nyilatkozatban megnevezett lakóközösség;
- a társasház tulajdonostársai;
- a csatlakozási nyilatkozatban megnevezett lakásszövetkezet;
- lakásszövetkezeti tagok és nem tag tulajdonosok.

4. Hol tájékozódhatok a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás feltételeiről?

Az ELMŰ Nyrt. weboldalán a www.elmu.hu –n az Ajánlataink menüpont alatt lévő Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás menüpontban, telefonos ügyfélszolgálatunkon **06/1-238-3905**-as telefonszámon. Amennyiben írásban tenné fel szolgáltatásunkkal kapcsolatos kérdéseit, abban az esetben írjon nekünk e-mailt a tarsashazgyorsszerviz@elmu.hu címre, amely megkeresést kollegáink néhány munkanapon belül megválaszolják.

5. Ki az ELMŰ Nyrt. együttműködő partnere a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás nyújtása során?

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

6. Mikor lép hatályba a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás?

Amennyiben a csoportos biztosítási szerződéshez történő csatlakozási nyilatkozattétel adott hónap 20. napjáig megtörténik, abban az esetben a szolgáltatás leghamarabb a következő hónap 1-től lép hatályba – a biztosítási díj kiegyenlítését követően. (Például, ha csatlakozási nyilatkozattétel január 18-án történik, akkor a szolgáltatás leghamarabb február 1-től léphet hatályba). Amennyiben a csatlakozási nyilatkozattétel adott hónap 20. napját követően történik, abban az esetben a szolgáltatás leghamarabb a tárgyhót követő második hónap 1-től lép hatályba – a biztosítási díj kiegyenlítését követően. (Például, ha a csatlakozási nyilatkozattétel január 23-án történik, akkor a szolgáltatás március 1-től léphet hatályba). Távértékesítés keretében, telefonos ügyfélszolgálatunkon tett szóbeli csatlakozási nyilatkozat, vagy honlapunkon tett online csatlakozási nyilatkozat esetén a szerződés indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondható a csatlakozás megtételét követő 14 napon belül.

7. Mely ingatlanra vonatkozik a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás?

A Társasház Gyorsszerviz a biztosított társasházak közös tulajdonban lévő helységiben bekövetkező vészhelyzet esetén nyújt vészelhárítási szolgáltatást. Amennyiben a biztosított lakóépület több lépcsőházzal rendelkezik, a biztosítási díj megfizetésére a társasház lépcsőházanként köteles, a lépcsőházanként kiállított számlák alapján.

8. Vészhelyzet esetén mi a teendő, hogyan vehetem igénybe a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatást?

Amennyiben az adott társasház már csatlakozott a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatásunkhoz, s a csatlakozása a vészhelyzet idején is hatályos, abban az esetben nincs más teendő, mint a non-stop hívható – az EAIB Közreműködője (EA) által működtetett –Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás vonalát felhívni a 06 1 465-3748-es telefonszámon, ahol élőhangos telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével van lehetőség a vészhelyzet bejelentésére. Az azonosításhoz szükséges adatok (név, cím, felhasználó azonosító száma, szerződésszám) ellenőrzése után kaphat segítséget vészhárításra 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.

9. Bármikor fogadják a hívásomat?

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

10. Csak a közös képviselő vagy gondnok jelenthet be káreseményt?

Szolgáltatásunk komplex megoldást kínál a vészhelyzetek elhárításában, ezért más lakó is bejelenthet káreseményt, amennyiben rendelkezik a szükséges adatokkal. Érdemes több lakóval is megosztani a szerződés adatait, hogy a ház képviselőjének segítsége nélkül is tudjanak cselekedni.

11. Milyen mértékben és hányszor nyújt fedezetet a Társasház Gyorsszerviz biztosítás?

Az igénybe vehető szolgáltatásokat és a biztosítási összegek mértékét az alábbi Szolgáltatási Táblázat tartalmazza.

Szolgáltatás	Elérhetőség	Szolgáltatási összeg (bruttó)
Élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia (Telefon: 06/1-465-3748)	0-24 h	
Vészelhárítás az alábbi szakmákban: villanyvezeték-szerelés vízvezeték-szerelés dugulás-elhárítás, gázvezeték-szerelés zárszerelés üvegezés A Biztosító által átvállalt költségek: egyszeri kiszállási díj rezióradíj anyagköltség	0-24 h	50.000 Ft / biztosítási esemény
Információadás és szakiparos ajánlása az alábbi szakmákban: villanyvezeték-szerelés vízvezeték-szerelés dugulás-elhárítás gázvezeték-szerelés zárszerelés üvegezés tetőfedés	0-24 h	Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.

12. Mit fedez a maximum bruttó 50.000 Ft?

A maximum bruttó 50.000 Ft fedezheti az Ügyféltájékoztató és az Általános Szerződési Feltételekben megjelölt vészhelyzetek elhárításakor felmerülő kiszállási díjat, rezsióradíjat, anyagköltséget. A bruttó 50.000 Ft-os költségátvállalás eseményenként értendő, nincs arra vonatkozó korlátozás, hogy egy évben maximálisan hányszor vehető igénybe. Így például, ha beletörtött a kulcs a zárba, s így nem lehet ki- illetve bejutni a lépcsőházba, s azonnal megtörténik partnerünk értesítése a **06 1 465-3748**-as telefonszámon, akkor az EA azonnal kiküldi a 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!) Ebben az esetben nincs plusz költség, hiszen a vészelhárítás költsége nem lépi túl a bruttó 50.000 Ft-os biztosítási összeget. Amennyiben a vészelhárítási költség meghaladja a bruttó 50.000 Ft-ot, abban az esetben kizárólag a bruttó 50.000 Ft feletti részt kell a társasháznak megfizetnie.

13. A bruttó 50.000 Ft-os költségátvállalás eseményenként értendő?

A maximum bruttó 50.000 Ft-os költségátvállalás eseményenként értendő, nincs arra vonatkozó korlátozás, hogy egy évben maximálisan hányszor vehető igénybe. Például, ha a fedezetbe bevont lakóépület esetében elsőként zárral kapcsolatos vészhelyzetet hárítottak el, majd 1-2 hónapon belül csőtörés keletkezik, a maximum bruttó 50.000 Ft-os költségátvállalás mindkét esetben érvényesíthető.

14. Mi történik akkor, ha magasabb a javítás költsége, mint bruttó 50.000 Ft?

Abban az esetben, ha a vészelhárítási költség meghaladja a bruttó 50.000 Ft-ot, abban az esetben kizárólag a bruttó 50.000 Ft feletti részt kell csak a társasháznak megfizetnie. A vészelhárítást végző szakember a különbözetről köteles számlát kiállítani. Amennyiben a társasháznak van ingatlanbiztosítása is, abban az esetben a különbözetről kiállított és kiegyenlített számla benyújtható a társasház biztosítójának az ingatlanbiztosítás terhére.

15. A vészhelyzettel kapcsolatosan felmerült károk helyreállítására is igénybe vehető a bruttó 50.000 Ft?

A Társasház Gyorsszerviz 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 50.000 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 a társasháznak kell megfizetnie közvetlenül a szakiparos részére. Amennyiben a társasháznak van in-

gatlanbiztosítása is, abban az esetben a felmerülő helyreállítási költségekről kiállított és kiegyenlített számla benyújtható a társasház biztosítójának az ingatlanbiztosítás terhére.

16. Abban az esetben is érvényesíthető a bruttó 50.000 Ft-os biztosítási összeg, amennyiben a biztosított lakóépület közös képviselője vagy gondnoka végzi el a hibaelhárítást?

A biztosítási összeg kizárólag abban az esetben érvényesíthető, amennyiben az EA-val szerződésben álló, és általa közvetített szakember végzi a vészelhárítást.

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

A biztosított lakóépület közös használatú helységeinek 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 egy ajtó.
- Beletörik a kulcs a zárba és nem lehet kinyitni/bezárni az bejárati kaput.
- 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.

A Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás csak a társasház közös tulajdonú részére vonatkozik, a tulajdonostársak magántulajdonban lévő helységeire nem. Amennyiben a magántulajdonban lévő helységeket is szeretné biztosítani, akkor az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásunkat ajánljuk figyelmébe, melynek részleteiről az ELMŰ Nyrt. weboldalán a www.elmu.hu –n az Ajánlataink menüpont alatt lévő Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás menüpontban, telefonos ügyfélszolgálatunkon **06/1-238-3905**-ös telefonszámon tájékozódhat.

18. Hány órán belül vagyok köteles bejelenteni a problémát?

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

19. Csak vészhelyzet esetén jön ki a szakember?

Minden esetben kimegyünk, amennyiben a bejelentés során ezt jelzi részünkre. Ha azonban az esemény nem minősül vészhelyzetnek, akkor a kiszállást, illetve az esetleges szerelés díját a társasháznak kell

kifizetnie, mert a maximum bruttó 50 000 Ft-ig terjedő költségátvállalás csak vészhelyzetekre vonatkozik.

20. Milyen gyorsan érkezik ki a szakiparos?

Vészelhárítás esetén a szakember 4 órán belül megérkezik az ingatlanba, ellenkező esetben 5000 Ft kötbért fizet biztosító partnerünk, a Europ Assistance S.A Irish Branch.

21. Hogyan történik az 5 000 Ft-os kötbér kifizetése a 4 órás határidőn túli kiszállás esetén?

A kötbér kifizetése ebben az esetben utólag, átutalással vagy postai úton, a képviselő választása szerint.

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

Igen, biztosítási esemény alkalmával, kivételt képez az az eset, ha a Biztosított 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.)

23. Milyen szakemberek állnak a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatást igénylő ügyfelek rendelkezésére?

Az EA kizárólag minőségileg auditált szakembereket közvetít ki.

24. Hogyan igazolják magukat az EA mesteremberei, amikor kiérkeznek a helyszínre?

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

25. Mi történik fizetési késedelem esetén?

Amennyiben a Biztosított 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.

26. 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, az ELMŰ Nyrt.-nél jelentheti be a tarsashazgyorsszer-viz@elmu.hu e-mail címen, vagy a 06/1-238-3905-ös telefonszámon.

27. Mi történik a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatással, ha megszűnik az ELMŰ Nyrt.-vel a biztosított lakóépület villamos energia vásárlási szerződése, más kereskedőtől vételezi a villamos energiát?

Amennyiben a biztosított lakóépületnek megszűnik az ELMŰ Nyrt.-vel kötött villamos energia vásárlási szerződése, abban az esetben a Társasház Gyorsszerviz szolgáltatás nem szűnik meg, társasház továbbra is biztosítva lesz a vészhelyzeti káresemények esetére.