K&H Bank Zrt.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1/20/30/70) 335 3355
fax: (06 1) 328 9696
Budapest 1851
www.kh.hu • bank@kh.hu

Otthon Asszisztencia különös szerződési feltételei

A) Otthon asszisztencia és vészelhárítás

Az Otthon asszisztencia és vészelhárítás biztosítás szolgáltatási táblázata

Szolgáltatás	Elérhetőség	Szolgáltatási összeg
Élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási **asszisztencia**	0-24h	----------
Vészelhárítás az alábbi szakmákban: • villanyvezeték szerelés • vízvezeték-szerelés • dugulás-elhárítás, • gázvezeték szerelés • zárszerelés • üvegezés A Biztosító által **átvállalt költségek** az alábbiak: • egyszeri kiszállási díj, • rezsióradíj, • anyagköltség	0-24h	bruttó 30.000 HUF / eseményenként
Vészelhárításon kívül információ adás és **szakiparos ajánlása** az alábbi szakmákban: • villanyvezeték szerelés • vízvezeték-szerelés • dugulás-elhárítás, • gázvezeték szerelés • zárszerelés, • üvegezés • tetőfedés • festés	0-24h	Az ügyfél saját költségére

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a jelen biztosítás vészelhárítási 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:

1. **Biztosítási esemény:** a Biztosított csatlakozási nyilatkozatában megjelölt Biztosított épületben előforduló a Biztosítási szerződési feltételek szerinti meghibásodások, mint kockázati események.

2. **Biztosított épület:** A Biztosított által megadott ingatlan, amely az állandó vagy az értesítési címen található. Egy Biztosított egy ingatlant csak egyszer vonhat a biztosítás körébe.

3. **Kockázatviselés helye:** az I.4. pont szerinti Biztosított épület.

4. **Területi hatály:** A biztosítási szolgáltatás Magyarország területén belül érvényes.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a KBC Csoport tagja

II. Biztosítási szolgáltatás:

1. A biztosítási szolgáltatás a vészhelyzet elhárítása (vészelhárítás), ahol a vészhelyzet a Biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény, amely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében.

Példák a vészhelyzetre:
csőtörés következtében ázik a lakás,
elektromos zárlat következtében szikrázik a vezeték,
csatornadugulás miatt szennyvízkiömlés,
beletört a kulcs a zárba és nem lehet kinyitni/bezárni a lakást, stb.

Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:
gáz- és elektromos készülékjavítás (a vészelhárítási csomag részeként),
zárcsere, ha nem vészhelyzethez kapcsolódik,
olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel
szerelvények javítása, cseréje, pl. csaptelep, WC tartály.

2. A szolgáltatás a biztosítás hatálya alatt korlátlan számban igénybe vehető.

3. A Biztosító által vállalt **vészelhárítási szolgáltatás szakmái:**

villanyvezeték szerelés,
vízvezeték-szerelés,
gázvezeték szerelés,
dugulás-elhárítás
üvegezés
zárszerelés

4. **A Biztosító által átvállalt költségek** (vészelhárítási költségek): A csoportos biztosítási szerződés fedezi a Biztosító által küldött szakiparosnak a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit - nevezetesen egyszeri kiszállási díj, rezsióradíj, anyagköltség - biztosítási eseményenként bruttó 30.000,- Ft, azaz Harmincezer forintig.

A Biztosító a vészelhárítási költségek körében kizárólag a vészhelyzetet megelőző állapot helyreállításához szükséges, az eredetivel megegyező fajtájú, kategóriájú szerelvények, továbbá anyagok költségét vállalja, az előre meghatározott biztosítási összeg erejéig, tekintettel az alábbi kizárásokra.

Kifejezetten nem tartozik vészelhárítási költségek közé:

- a vészelhárításhoz szükséges bontási munkálatok helyreállításának költsége, erről a vészelhárítást követően a Biztosítottnak kell gondoskodnia,
- gáz- és elektromos készülékjavítás,
- olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel,
- olyan szerelvények javítása vagy cseréje, amelyek nincsenek közvetlen összefüggésben a vészelhárítással (pl. későbbi kármegelőzési vagy felújítási cél)
- szaniterek javítása, cseréje (pl. csaptelep, WC tartály, csészék), ennek költsége a Szerződőt terheli.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a KBC Csoport tagja

5. A vészhelyzet bejelentése, elbírálása, a vészhelyzet elhárításának időpontja:

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb a keletkezéstől számítva 24 órán belül be kell jelentenie a Biztosítottnak.

Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). 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.

Amennyiben a Biztosított nem rendelkezik fedezettel, 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. 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 értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére a számla beérkezésétől és a jogosultság igazolásától számított 15 napon belül.

6. Időgarancia:

A Biztosító vállalja, hogy biztosítási esemény bekövetkeztekor, a bejelentéstől számított, 4 órán belül a helyszínre küldi a segélyszolgálatot (megfelelő szakiparost) Budapesten és a megyeszékhelyeken, egyéb területen pedig 12 órán belül.

Amennyiben ez nem történik meg a Biztosító 5000,- forint kötbért köteles fizetni a biztosítottnak, kivéve 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.)

Az időgarancia csak a biztosítási eseményekre vonatkozik, biztosítási eseménynek nem minősülő esetekre, pl. szakember szervezése a Biztosított költségére vagy ajánlása nem vonatkozik.

III. Szakiparosok ajánlása**: vészhelyzeten (biztosítási eseményen) kívüli, illetve azon túli szakipari munkák elvégzéséhez a Biztosító az II.3. pontban megjelölt, továbbá tetőfedő és festő szakmai körökben meghatározott kiszállási és munkadíjjal dolgozó szakiparost ajánl.** Az elvégzett munka valamennyi költsége azonban teljes egészében a Biztosítottat terheli, és a Biztosított felelőssége a szakiparossal az elvégzendő feladat részleteinek, díjazásának egyeztetése, a Biztosító felelősségi köre kizárólag a szakiparos ajánlására terjed ki, az általa ellátott feladattal kapcsolatosan további felelőssége nincs.

Az ajánlás folyamata a következő:

A Biztosított felhívja a Biztosító közreműködőjének telefonos ügyfélszolgálatát, azonosítja magát az ügyfélszáma (bármely egyéb azonosító) alapján, és elmondja, milyen probléma kapcsán van szüksége szakemberre.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

A Biztosító közreműködője a cég adatbázisa alapján keres egy megfelelő szakembert, majd visszahívja a Biztosítottat és ajánl neki szakembert, valamint ismerteti, hogy a szakember mikor tud kimenni. A Biztosítottnak lehetősége van dönteni arról, hogy igénybe kívánja-e venni az ajánlott szolgáltatást, vagy sem.

A Szakiparos ajánlási szolgáltatást a Biztosított a szerződés időtartama alatt számbeli korlátozás nélkül bármikor igénybe veheti.

IV. Kizárások

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

a) bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval, vagy
b) nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel, vagy
c) természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

V. Mentesülés

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen
a) a Biztosított, illetőleg a Szerződő;
b) a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, (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.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

B) Bankkártyával kapcsolatos biztosítások és Jogi asszisztencia

B1) Bankkártyával kapcsolatos biztosítások

Szolgáltatás	Biztosított kockázatok	Szolgáltatási összeg
Bankkártyával kapcsolatos biztosítások	Bankkártya, kulcsok, és hivatalos okmányok pótlása Külföldön szállás vagy továbbutazás megszervezése és térítése is	max. 50 000 Ft, szállás és továbbutazás költsége max. 150 000 Ft
	ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás	max. 150 000 Ft
	Jogi segítségnyújtás	X

I. Az egyes biztosítási szolgáltatások szabályozása

Kulcsok, hivatalos okmányok, bankkártya pótlása

1. A biztosított vagyontárgyak
- a Biztosított kulcsai (egyéb eszközök), melyek a Biztosított Épület ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak
- a Biztosított nevére szóló bankkártyák, hitelkártyák
- a biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a biztosított gépjárművének forgalmi engedélye illetve műszaki engedélye;

2. A biztosítási esemény
A biztosítási esemény a kulcsoknak, okmányoknak és bankkártyának egyidejű ellopása, elrablása.

3. A Biztosító szolgáltatása
Pótlási költségek: A szolgáltatás fedezi az összes költséget, amely a Biztosítottnál a bankkártya pótlásával és letiltásával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a biztosító legfeljebb bruttó 50.000,- Ft összegig vállalja, az ezt meghaladó költségek a Biztosítottat terhelik.

Külföldi asszisztencia szolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei: Ha a biztosítási esemény külföldön következik be, a Biztosító Közreműködője útján tájékoztatja a Biztosítottat a helyi nagykövetség, rendőrség elérhetőségéről, illetve eljárási tanácsokat adhat. Ha a biztosítási esemény kapcsán a Biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a Biztosító a szállás és a továbbutazás költségeit legfeljebb összesen bruttó 150.000,- Ft összegig megtéríti.

- Szállás megszervezése és térítése: A Biztosító vállalja a Biztosított biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő elhelyezésének megszervezését, és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára, a fenti összeghatáron belül. Az ezen felüli szolgáltatások költségei a Biztosítottat terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a Biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára.
- Továbbutazás megszervezése és térítése: A Biztosító vállalja a Biztosított vonattal (2. osztályon), távolsági busszal, illetve, ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe és erre lehetőség van, repülőgéppel (turistaosztályon) történő tovább utazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a KBC Csoport tagja

ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás

1. A biztosítási esemény
A biztosítási esemény a Biztosítottat ért erőszakos támadás (rablás), mely során tőle készpénzt tulajdonítottak el a következő helyzetekben:
a) a támadás akkor éri, miközben készpénzt vesz fel egy ATM-ből (készpénzfelvételre is alkalmas elektronikus terminál)
b) és az ATM-ből felvett készpénzzel a számlavezető pénzintézet megterhelte a biztosított számlát.

Rablásnak minősül, ha az elkövető a Biztosítottal szemben erőszakot, élet vagy testi épség ellen irányuló közvetlen fenyegetést alkalmaz, illetve őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi annak érdekében, hogy tőle készpénzt tulajdoníthasson el. A rablást a feljelentést igazoló rendőrségi jegyzőkönyvvel kell igazolni.

2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és a tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat, de legfeljebb 150.000,- Ft-ot. Amennyiben az elrabolt készpénz nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Bank szolgáltatás napján érvényes deviza árfolyamán.

II. Kárrendezési szabályok

1. Biztosítási esemény bejelentése

Biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított köteles haladéktalanul –de legkésőbb 2 órán belül - értesíteni a Redion-t a 24 órán keresztül elérhető telefonszámon: +36 1 465 3766

A Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni:
- telefonos elérhetőség;
- banki ügyfélszám

A Biztosított köteles továbbá a biztosító közreműködőjének benyújtani:
- a bank igazolását az illetéktelen tranzakciókról,
- abban az esetben, ha a biztosítási esemény külföldön történik, a Biztosított köteles az eseményt a legközelebb található, erre a célra megfelelő hivatalos hatóságnak bejelenteni, és az eseményt a jelentés másolatával és annak magyar nyelvű fordításával igazolni.

A Biztosító a jogos kárigényt a kárrendezéshez szükséges valamennyi irat beérkezése után 15 napon belül köteles elintézni, és a biztosítási összeget a Biztosított részére kifizetni, ide nem értve a Biztosító által közvetlenül a szolgáltatást nyújtó részére fizetendő költségeket.

III. Kizárások, mentesülés

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt a Biztosított, illetve, velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták.

A Biztosító mentesül továbbá a fizetési kötelezettsége alól, ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után közvetlenül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének telefonszámán, és emiatt a biztosítási eseménnyel kapcsolatos lényeges körülmények kideríthetetlenné váltak.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

B2) Jogi assistance

I. Szolgáltatások leírása:

A Biztosító közreműködőjén keresztül az alábbi szolgáltatásokat nyújtja, kizárólag magánszemélyek alábbi témákban felmerülő ügyeivel kapcsolatban:

- Értékesítés/vásárlás: adásvételi szerződés, tervezői/kivitelezői szerződés, késedelmes teljesítés, előlegfizetés.
- Kiadás/bérlés: bérleti szerződés, jogok/kötelezettségek.
- Lakóközösség, szomszédok: közgyűlés, megállapodások, viták.
- Jelzálog: jogok/kötelezettségek, jogutódlás, bejegyzés/törlés.
- Önkormányzat, hatóságok: engedélyek, útburkolatok, adók, engedélyek, büntetések.
- Fogyasztóvédelem: ingatlanhoz kapcsolódó eszközök (mosógép, hűtő, sütő, TV stb) garanciális meghibásodásaival kapcsolatos viták.

A Biztosított kérésére a Biztosító azokat a szerződéseket, okmányokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt. A jogi szakértő által nyújtott telefonos tanácsadás korlátlanul vehető igénybe.

A jogi szakértő tevékenysége kizárólag a Biztosított által telefonon elmondott ügyre vonatkozó általános jogi előírások ismertetésére terjed ki, nem jelenti az ügy végleges megoldására, lezárására vonatkozó tanácsadást. Amennyiben az adott ügyben a Biztosító megítélése szerint, a telefonos tanácsadás keretében nem adható kellően megalapozott vélemény, a Biztosító személyes konzultációt szervez egy, a biztosított lakhelyéhez legközelebbi partner ügyvédi iroda bevonásával és a szerződési feltételek szerint fizeti a felmerült szolgáltatások ellenértékét. **Személyes tanácsadás évente egyszer, legfeljebb 3 ügyvédi munkaóra erejéig vehető igénybe, Magyarország területén belül**.

A jogi assistance szolgáltatás alapján a biztosító kifejezetten nem biztosít képviseletet a biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban, sem Magyarországon, sem külföldön.

II. A biztosítási esemény bejelentése, a kárrendezés folyamata

A biztosítási eseményt telefonon, az Általános Biztosítási Feltételekben megnevezett telefonszámon kell bejelenteni. A Biztosított a következő adatokat adja meg a telefonhívás során:

- név,
- biztosítási esemény jellemzői, az ügy rövid leírása.

Bejelentés esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított fedezetben lévőnek tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül megszervezi a Biztosított számára a telefonos jogi tanácsadást.
Amennyiben a biztosítási fedezet nem igazolható, a biztosítási szolgáltatás további szervezésére akkor kerül sor, ha a Biztosított az előzetes tájékoztatás alapján a költségek fedezését vállalja.

Amennyiben a Biztosított utóbb bizonyítja a kárigény jogosságát vagy a biztosítási fedezet fennálltát, a Biztosító a biztosítási szolgáltatás Biztosított által megfizetett összegét utólagosan megtéríti forint pénznemben. Amennyiben a számlán feltüntetett összeg nem forintban került meghatározásra, akkor a Biztosító a számla keltének napján érvényes a Magyar Nemzeti Bank által közzétett hivatalos devizaárfolyamon számított forint összeget fizeti ki a Biztosított részére. A biztosító a Biztosított által megfizetett összeget a jogosság bizonyítását és a számla eredeti példányának megküldését követő 15 (tizenöt) napon belül fizeti ki a Biztosított részére.

A szolgáltatás igénybevételére jogosult személy(ek) és a Biztosított köteles a fedezet, jogalap és összegszerűség megállapításához szükséges felvilágosítást megadni és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a KBC Csoport tagja

III. Kizárások:

(a) a fenti témák között fel nem tüntetett jogterület alá tartozó ügyek;
(b) nem általános jellegű információ-nyújtás;
(c) a biztosított számára jogi képviselet biztosítása;
(d) a biztosítottat nem a magán érdekszférájában érintő bármilyen ügy (pl: üzleti ügy)
(e) külföldi elemet tartalmazó ügyek.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a KBC Csoport tagja