

AEGON VIDEÓS KÁRFELVÉTELI SZEMLE FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. (1091 Budapest, Üllői út 1.) (továbbiakban: Biztosító) egyes kárügyek kivizsgálását elektronikus eszközök útján is végzi. A videós kárfelvételi szemle (továbbiakban **Videó szemle**) célja a videó kárrendezési folyamat keretében az, hogy a **Biztosító** és a biztosítási szerződés szerződője, a biztosított, a károsult (továbbiakban: **Ügyfél**) a kárrendezési folyamat részét képező **szemlét, ingatlanban és ingóságokban keletkezett károk esetén személyes jelenlét nélkül**, távolról el tudják végezni (nem végezhető el a személysérüléssel járó károk szemléje Videó szemle útján). Jelen feltételek elfogadásával az Ügyfél elfogadja, hogy a kárrendezés online videós kárrendezési szemle keretében történik. A Videó szemle választása Ügyfél önkéntes döntésén alapul. Amennyiben nem kíván élni a videó kárrendezéssel és nem fogadja el az a Videó szemle használatához szükséges feltételeket, ügyfél jogosult egyéb úton a kárrendezési folyamat lebonyolítását igénybe venni.

A Videó szemle alapvetően érinti a biztosító biztosítási szerződésben vállalt pénzügyi szolgáltatási kötelezettségének teljesítését, az a szolgáltatás egyik eleme, az ellenőrzési funkciók működtetése pl. a bejelentett biztosítási események (károk) kivizsgálása során. Ez a kárrendezési mód a bizalmi elvre épül, együttműködést vár a szerződőtől, biztosítottól, károsulttól. Az online videós kárrendezés választása nem jelenti azt, hogy a Biztosító illetve az Ügyfél a kárrendezési folyamat során, egyéb úton dokumentum benyújtására vagy akár helyszíni felmérésére vonatkozó jogát nem gyakorolhatja.

A videós kárfelvételi szemle olyan személyre szabott elektronikus eljárást biztosító rendszer útján történik, amely az Ügyfél személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának egyértelmű azonosítására és a jognyilatkozat tartalmának változatlan visszaidézésére alkalmas formában teszi lehetővé a biztosítási szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozat megtételét.

Jelen feltételek elfogadásával a Biztosító és az Ügyfél (szerződő vagy biztosított) között megállapodás jön létre a videós kárfelvételi szolgáltatás teljesítésére a jelen Feltételekben foglaltak szerint.

Videó szemle igénybevételének feltétele

A kárszemle lefolytatása az Ügyfél (szerződő vagy biztosított) személyes közreműködésével, vagy meghatalmazott útján lehetséges. Videó szemle felvétele során az írásbeli meghatalmazás bemutatása szüksége a kárfelmérés során.

A Videó szemle során szükséges engedélyezni az okostelefon/tablet kamera, mikrofon és GPS vevő használatának engedélyezését Videó szemle alkalmazás számára.

Videó szemle során az élő, zárt videós alkalmazás videó, kép- és hangfelvételeket készít (ide értve a kárképet rögzítő fényképeket is).

Technikai feltételek:

Az Ügyfél által használt technikai eszközöknek, minimálisan az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

- kamerával rendelkező mobileszköz (okostelefon vagy tablet),
- Android 5 és iOS 9 vagy újabb operációs rendszer
 - ✓ támogatott böngésző androidon: Google Chrome
 - ✓ támogatott böngésző iOS-en: Safari
- legalább 3Megapixeles hátlapi kamera felbontás,
- előlapi kamera megléte ajánlott (a könnyebb beazonosítás érdekében)
- sávszélesség: minimum 2/1 Mbit/s fel- ill. letöltési sávszélesség.

Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek, a videó szemle lefolytatására nincs mód.

A Videó szemle kizárólag az alábbiak betartásával folytatható le

- A Videó szemle kizárólag az ügyfél folyamatos jelenléte és közreműködése mellett folytatható le;
- Tekintettel arra, hogy a Videó szemle képi- és hangnyaga folyamatosan rögzítésre kerül, így – adatvédelmi okokból - a szemle során egyéb személyek nem tartózkodhatnak a kárral érintett helyiségekben; Amennyiben erre mégis sor kerülne, a folyamatot meg kell szakítani és a felvételt újra kell indítani. A megszakított felvételek törlésre kerülnek.
- Kerülni kell a Videó szemle során az étel, ital fogyasztást,
- Ügyfél tartózkodjon a káromkodástól, illetve egyéb agresszív, illemsértő vagy fenyegető viselkedéstől,

Amennyiben az Ügyfél a Biztosító kifejezett kérése ellenére nem hagy fel a videó beszélgetés zavartalan lebonyolítását gátló viselkedéssel, magatartással, akadályozza az ügyintézését vagy észlelhetően valamilyen befolyásoltság (alkohol, gyógyszer, kábító hatású szerek) alatt teszi meg nyilatkozatait vagy nem teszi meg azokat, a biztosítónak jogában áll a videó beszélgetést félbeszakítani és megkérni az ügyfelet a hívás megismétlésére egy későbbi időpontban.

Biztosítónak jogában áll abban az esetben is megszakítani a videós beszélgetést, ha más személy is tartózkodik az adott helyiségben ahonnan az ügyfél a videóhívást kezdeményezte és biztosító felhívása ellenére sem hagyja el a helyiséget.

A Videó szemle útján történő kárfelmérés menete

A Video szemle keretében történik meg az ingatlanban és ingóságokban keletkezett kár(ok) felmérése, dokumentálása. Ehhez a Biztosító kárszakértője (továbbiakban: Kárszakértő) a Facekom alkalmazás szolgáltatója, a Techteamer Kft. eszközén (az alkalmazásról bővebben: <https://bizalmiszolgaltatas.facekom.net/>) keresztül lép kapcsolatba az Ügyféllel.

A kárbejelentés módja:

- ✓ telefonon a (06)1/ 477-4800 számon,
- ✓ online kárbejelentőnk használatával: <https://aegonline.aegon.hu/claim-report/house?progress=party-type>

A Videó szemle időpontját a Kárszakértő és az Ügyfél közösen határozhatja meg egy előzetes telefonos egyeztetés során.

A Kárszakértő az itt egyeztetett szemle időpont előtt SMS-ben elküldi a linket az Ügyfél mobil telefonjára, mely linkre kattintva mobil eszközének böngésző alkalmazásán keresztül tud az ügyfél csatlakozni a zárt videó hívásba.

A szemle a jelen felhasználási feltételek, megjelölt nyilatkozatok és engedélyek megtétele után kezdhető meg (a Chatszobába lépés feltétele ezek megtétele/elfogadása).

Az Ügyfél a Kárszakértővel létesített kapcsolat során, élő képen (nem korábban rögzített) köteles az Ügyfél személyének azonosítása érdekében bemutatni az arcát, jól látható módon a személyazonosító okmányának fényképes oldalát, továbbá a biztosított ingatlan azonosítása érdekében az Ügyfél köteles a tartózkodási hely adatainak megosztására a video alkalmazás segítségével.

Az Ügyfél mobil eszközének hátlapi kamerájának segítségével részletesen be tudja mutatni a kárhelyszínt, melyet a Kárszakértő a videó alkalmazáson keresztül fényképfelvételeken is rögzít. A megfelelő fotók elkészítéséhez elengedhetetlen az Ügyfél segítő együttműködése.

A videó szemle során a kárrendezés eredményeként, ha a Biztosító a kifizetés mellett dönt, az csak a kárra kifizetett pénzügyi szolgáltatás előlege, amelynek elfogadásáról az Ügyfélnek „Igen”/”Nem” válasz lehetőséggel nyilatkoznia kell. Az előleg azt jelenti, hogy a Biztosító az utóellenőrzés eredményeként határozhat a már kifizetett összeg teljes, vagy részleges visszaköveteléséről. Abban az esetben, ha a videóhívás során az Ügyfél nem fogadja el a Kárszakértő által kiszámított összeget, a biztosító a követelés jogalapjának megalapozottsága esetén, a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeinek elkerülése érdekében, egyoldalú döntés alapján, előlegként kifizetheti a meghatározott összeget.

Ha a Biztosító által számított összeg az Ügyfél szerint nem nyújt fedezetet a bejelentett kárára, a tényleges költségét számlával igazolhatja.

Adatkezelés

A video kárfelvétel során zajló beszélgetést (az ügyfél hangját és arcképét, fényképeket és a felmutatott személyazonosító okmány, egyéb bemutatott dokumentumok képét, a Biztosító rögzíti.

A kép és hangfelvételt és az ügyfél személyes adatait a biztosító a szerződés teljesítésével összefüggésben, a Videó szemle adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli (lásd: <https://www.aegon.hu/dokumentumok/337/adatvedelem-egyeb/30291/videos-karrendezes-adatkezesi-hozzajarulas.pdf>).

Kérjük, hogy a videóhívásban történő kárrendezés során tartózkodjanak olyan a kárrendezéshez szorosan nem tartozó képek készítésétől (pl. más személyek hangja, képmása stb.), amelyek kezelése nem kapcsolódik a bejelentett kárhoz, és amelyek

kezelésére a Biztosítónak nincs jogalapja. Ezen szabályok megszegésével készült felvételeket a biztosító a kárrendezés mellőzésével törölni fogja.

Záró rendelkezések

A Videó szemle során használt készülék megfelelő szintű biztonsági védelméről az Ügyfél köteles gondoskodni.

A Videó szemlét használó Ügyfél elfogadja, hogy a Biztosító a Videó szemle lefolytatása során használt mobil eszköz, számítástechnikai eszköz technikai azonosítóit rögzíti technikai statisztikai ellenőrzési biztonsági célból.

A Videó szemle rendszeren keresztül lefolytatott kárrendezési folyamatra a biztosítási termékhez kapcsolódó szerződéses feltételek és a kapcsolódó magyar jogszabályok az irányadóak.

Jelen felhasználási feltételek elfogadásával az Ügyfél kifejezetten kijelenti, hogy az abban foglalt rendelkezéseket a videós szemlére vonatkozóan megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.