

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. ügyfelei gyors és korszerű kiszolgálása érdekében a www.ugyfelszolgalat.aegon.hu weboldalon Online Ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásait azon ügyfél veheti igénybe, aki megfelel a jelen szerződési feltételekben foglalt követelményeknek és megkötöti a szolgáltatási szerződést.

1. A SZERZŐDÉSI FELTÉTELBE HASZNÁLT FOGALMAK

1.1. Biztosító

Az Online Ügyfélszolgálatot üzemeltető Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.

1.2. Felhasználó

A Biztosító legalább egy érvényes szerződéssel rendelkező ügyfele, aki regisztrál az Online Ügyfélszolgálaton.

Gazdálkodó szervezetek és társasházak esetén azt a személyt kell Felhasználóként megjelölni, aki jogosult a szervezet vagy társasház nevében jognyilatkozatot tenni. A képviseleti jogosultság megváltozásáról a gazdálkodó szervezet vagy társasház köteles a Biztosítót értesíteni.

1.3. Szolgáltatási Szerződés

Az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásainak használatára jogosító szerződés, amely a regisztrációval és a hatályos ÁSZF elfogadásával jön létre a Felhasználó és a Biztosító között.

1.4. Online Ügyfélszolgálati Fiók

Az Online Ügyfélszolgálat felületén létrehozott, személyre szóló tárhely, ahol a Biztosító a Felhasználóra és a biztosítási szerződésekre vonatkozó adatokat megjeleníti.

1.5. Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásai

Az Online Ügyfélszolgálaton a Felhasználó megtekintheti a biztosítási szerződések adatait. Az elvégezhető műveletek köre a www.ugyfelszolgalat.aegon.hu oldalon belül az „Aktuális szolgáltatások” aloldalon található meg.

1.6. E-kapcsolat kiegészítő szolgáltatás

Az Online Ügyfélszolgálatot kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybe vétele esetén a Biztosító az Online Ügyfélszolgálati Fiók útján kézbesíti a biztosítási szerződésre vonatkozó küldeményeket.

Az e-kapcsolatra vonatkozó speciális rendelkezéseket a 10. pont tartalmazza.

2. REGISZTRÁCIÓ ÉS A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, HATÁLYBA LÉPÉSE

- 2.1. A regisztráció során a Felhasználó elfogadja a jelen általános szerződési feltételeket és megadja a kapcsolattartáshoz szüksége e-mail címet. A Biztosító ezen e-mail címre kézbesíti az aktiváló linket. A regisztráció akkor tekinthető befejezettnek, amikor a Felhasználó a linkre kattintást követően belép az Online Ügyfélszolgálati Fiókjába.
- 2.2. A befejezett regisztrációval létrejön a Szolgáltatási Szerződés, és a Felhasználó jogosultságot kap az Online Ügyfélszolgálat használatára és e-kapcsolat kiegészítő szolgáltatás igénybe vételére.
- 2.3. A regisztráció kezdeményezhető a www.ugyfelszolgalat.aegon.hu honlapon, a Biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában, Telefonos Ügyfélszolgálatán vagy Értékesítési Partnereinél.
- 2.4. Ha a felek, vagy a Biztosító eltérően nem rendelkeznek, a szolgáltatás minden, a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt a Felhasználó által kötött biztosítási szerződésre kiterjed, de egyik szerződés sem része a másíknak.
- 2.5. A Szolgáltatási Szerződés határozatlan idejű, és a regisztráció aktiválását követően lép hatályba. Amennyiben a Felhasználó által visszaküldött adatok nem egyeznek a Biztosítónál meglévő adatokkal, csak az adategyeztetést követően lép hatályba a szerződés.

3. ÜGYFÉL AZONOSÍTÁS

A Felhasználó az Online Ügyfélszolgálaton az általa választott Felhasználónévvel és jelszóval jogosult megtekinteni biztosítási szerződéseit.

4. E-MAIL CÍM

- 4.1. A Biztosító elektronikus üzeneteinek fogadására a Felhasználó e-mail címet köteles megadni, amelynek titokban tartásáért mindkét fél felelős.
- 4.2. A Felhasználó kizárólagosan felel azért, hogy nincs olyan delegáltja a mailboxának, akinek a hozzáférést nem kívánja engedélyezni.

5. FELELŐSSÉG

- 5.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásai keretében általa, vagy az ő nevében végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértőek, a Biztosító az ebből eredő károkért nem felel.
- 5.2. A Felhasználó a szolgáltatáshoz szükséges belépési azonosítót és titkos belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni. A belépési azonosító és jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkért a Felhasználó köteles helytállni, az ebből eredő esetleges adat-, vagy titokvédelmi sérelem következményeit maga viseli, annak kapcsán a Biztosítóval szemben jog- és igényérvényesítésre nem jogosult.
- 5.3. A Felhasználó haladéktalanul köteles webes jelszavát lecserelni, amennyiben attól tart, hogy azok jogosulatlan személy birtokába kerültek. Ha az azonosítást szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni (postai úton vagy elektronikusan) a Biztosítót. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a Felhasználó maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Biztosító tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét a Felhasználónak kell bizonyítania.
- 5.4. A titkos belépési jelszónak 3 egymást követő alkalommal rosszul történő megadása esetén a szolgáltatás ideiglenes letiltására kerül sor. Az Online Ügyfélszolgálat felületén a Felhasználó tájékoztatást kap az új jelszókérés menetéről.
- 5.5. Visszaélés gyanúja esetén a Biztosító a Felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásainak letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

6. A SZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA

A Biztosító külön díjat az Online Ügyfélszolgálat és az e-kapcsolat szolgáltatásért nem számol fel.

7. ELÉRHETŐSÉG

A szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig elérhető. A Biztosító azonban fenntartja magának a jogot, hogy – előzetes bejelentés nélkül is – rendszerén esetenként karbantartási munkálatokat végezzen, és ennek kapcsán vagy a Biztosító érdekkörében felmerült egyéb okból a szolgáltatást ideiglenesen szüneteltesse. A várható üzemszünetet a Biztosító – lehetőség szerint – internetes oldalain előre jelzi. A Felhasználó érdekkörében felmerült (technikai, szolgáltatói, vis maior, stb.) hibákért, adatvesztésért, illetve bekövetkezett károkért a Biztosító nem felel.

8. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

- 8.1. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik a Felhasználó halálával, a felek közös megegyezésével, a felek bármelyikének indokolás nélküli rendes felmondásával, továbbá a Biztosítónak a Felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával.
- 8.2. A rendes felmondás jogát a felek a másik félhez – postai vagy elektronikus úton – intézett egyoldalú nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 15 nap. A felmondási idő elteltéig a szolgáltatás fennmarad.
- 8.3. A Biztosító jogosult a jelen szerződést a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén a Felhasználóhoz intézett egyoldalú nyilatkozattal, azonnali hatállyal felmondani.
- 8.4. A Felhasználó a Szolgáltatási Szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését postai vagy elektronikus úton kezdeményezheti.
- 8.5. A Szolgáltatási Szerződés megszűnésével az Online Ügyfélszolgálati Fiók a Felhasználó számára elérhetetlenné válik. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése nem érinti a szolgáltatás körébe vont biztosítási szerződés hatályát. Amennyiben a Felhasználónak a Biztosítóval nem áll fenn biztosítási szerződéses jogviszonya, a szerződés megszűnésének napjától számított egy év elteltével az Online Ügyfélszolgálati Fiókban a biztosítási szerződés elérhetősége megszűnik.

9. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

- 9.1. A Biztosító az egyoldalúan meghirdetett szolgáltatás jelen szerződési feltételeit a felek, illetve a szolgáltatás biztonsága érdekében – a szolgáltatások igénybevételére tekintettel – a jövőre nézve jogosult bármikor módosítani.
- 9.2. A módosított általános szerződési feltételeket a Biztosító a honlapján közzéteszi. Amennyiben a Felhasználó a módosítást nem fogadja el, jogosult a Szolgáltatási Szerződést a módosítás közzétételétől számított 15 napon belül felmondani. A felmondási idő 15 nap.

10. AZ E-KAPCSOLATRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

10.1. Az e-kapcsolat szolgáltatás

E-kapcsolat szolgáltatás igénybevétele esetén a Biztosító a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos küldeményeket¹ az Online Ügyfélszolgálati Fiók útján kézbesíti, a küldemény érkezéséről pedig e-mailen értesíti a Felhasználót. Az e-kapcsolat szolgáltatás keretében kézbesített küldemények az Online Ügyfélszolgálati Fiókba való Biztosító általi feltöltéssel, a feltöltés napját követő napon kézbesítettnek tekintendők. A Biztosító az elektronikusan kézbesített küldeményeket postai úton nem küldi meg, kivéve az életbiztosítási szerződések kötvénycsomagját azon esetben, amikor a Felhasználó az Online Ügyfélszolgálati Fiók útján kézbesített dokumentumot a kötvénycsomag megküldésétől számított 37. napig nem nyitja meg. E-kapcsolat szolgáltatást a Felhasználó biztosítási szerződésenként külön-külön jogosult igénybe venni.

A Biztosító e-mailen kizárólag tájékoztató üzenet küld, a biztosításra vonatkozó küldemények az Online Ügyfélszolgálati Fiókban tekinthetők meg. Az e-kapcsolat szolgáltatás használatának feltétele a csoportos beszédési megbízással, banki átutalással, eseti vagy rendszeres bankkártyás fizetéssel történő biztosítási díjfizetés.

10.2. Az e-kapcsolat szolgáltatás igénylése

Az e-kapcsolat szolgáltatás külön nyilatkozatban, vagy Online Ügyfélszolgálati Fiókból igényelhető.

10.3. A Felhasználó kötelezettségei

A Felhasználó köteles

- a Biztosító küldeményeinek rendszeres ellenőrzésére, és azok megtekintésére az Online Ügyfélszolgálati Fiókban,
- annak biztosítására, hogy az e-mail szolgáltató a Biztosító értesítő üzeneteit ne tekintse kóros üzenetnek (spam), valamint hogy a Biztosító értesítő üzeneteinek fogadására kellő tárhely álljon rendelkezésre,
- az e-mail cím megváltozását a Biztosítónak 3 munkanapon belül bejelenteni.

A Felhasználó az e-kapcsolat szolgáltatást kizárólag Online Ügyfélszolgálatra irányuló Szolgáltatási Szerződés megkötését követően veheti igénybe. A Felhasználó a biztosítási szerződés díjfizetési módját csoportos beszédési megbízástól, banki átutalástól, eseti vagy rendszeres bankkártyás fizetéstől eltérő díjfizetési módra a biztosítási időszakon belül nem módosíthatja.

10.4. Az e-kapcsolat szolgáltatás megszűnése

Az e-kapcsolat szolgáltatást bármelyik fél a biztosítási évfordulót megelőző 30. napig közölt felmondással, a biztosítási időszak végére megszüntetheti. Az e-kapcsolat szolgáltatás kizárólag a felmondással érintett biztosítási szerződések vonatkozásában szűnik meg. A felmondás az Online Ügyfélszolgálati Fiókból és a Telefonos Ügyfélszolgálaton (+36-1-477-4800) is kezdeményezhető.

Ha az új biztosítási időszakra vonatkozóan a Felhasználó a díjfizetés módját csoportos beszédési megbízástól, banki átutalástól, eseti vagy rendszeres bankkártyás fizetéstől eltérő díjfizetési módra változtatja, az érintett biztosítási szerződés vonatkozásában megszűnik az e-kapcsolat szolgáltatás.

Ha a Biztosító az e-kapcsolat szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjkezdvezményt nyújt, a szolgáltatás megszűnésével a biztosítási szerződésen érvényesített díjkezdvezmény is megszűnik.

A Szolgáltatási Szerződés 8. pont szerinti megszűnésével az e-kapcsolat szolgáltatás is megszűnik.

10.5. Az e-kapcsolat szolgáltatás technikai háttere

A Biztosító fokozott biztonságú elektronikus aláírással látja el küldeményeit, amellyel eleget tesz az írásbeliség követelményének.

10.6. Nem rendelkezhetnek e-kapcsolat szolgáltatással az alább felsorolt termékek:

- TLB – Társasház és Lakásszövetkezet Biztosítás,
- TLK – Társasház és Lakásszövetkezet Komplex Biztosítás,
- PRAKTIKA – AEGON PRAKTIKA Társasház Biztosítás,
- AUTOBONK – Autobónusz gépjármű,
- GFB flotta,
- Euromaxx I. és II.,
- Moneymaxx,
- Aegon egyéni nyugdíjbiztosítás I., II.

11. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

11.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Online Ügyfélszolgálat sem igényelhető az alábbi termékek esetén:

- Euromaxx (kivéve Euromaxx III., Euromaxx IV.), Moneymaxx,
- Amulett, Cseppkő, Csemete,
- Aegon egyéni nyugdíjbiztosítás I., II.,
- Aegon teljes életre szóló életbiztosításokhoz.

11.2. A jelen ÁSZF elfogadásával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a törvényi felhatalmazás alapján kezelt biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a Biztosító kizárólag a szolgáltatás teljesítése érdekében azokat a személyes adatait is kezelhesse, amelyek a Szolgáltatási Szerződés megkötése révén, a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben jutottak a tudomására, de nem minősülnek biztosítási titoknak.

11.3. A Biztosító a Felhasználó adatait bizalmasan kezeli, és az internet-kapcsolat során titkosított adatátvitelt biztosít. A szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári törvénykönyv, az Információs önrendelkezési jogról és az Információ Szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 számú rendeletének („Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”) rendelkezései az irányadóak.

¹ Az elektronikus kézbesítésre nem alkalmas küldeményeket a biztosító hagyományos úton postázza.