

Általános szerződési feltételek

a Generali Biztosító Zrt. által működtetett internetes és telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatásokhoz



Generali Biztosító Zrt. • Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888. • Telefonos ügyfélszolgálat: +36 40 200 250 • generali.hu

I. Bevezetés

A Generali Biztosító Zrt. (a továbbiakban: Biztosító) ügyfelei gyors és szakszerű kiszolgálása érdekében az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

1. A Biztosító internetes ügyfélszolgálatot működtet „Generali Szerződéseim rendszer” megnevezéssel (a továbbiakban: Szerződéseim rendszer), mely a www.generalih.hu/szerzodeseim címen érhető el. A Szerződéseim rendszer szolgáltatásai hét minden napján 0-24 óra között állnak a Felhasználók rendelkezésére.
2. A Biztosító telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn „Generali Telefonos ügyfélszolgálat” megnevezéssel (a továbbiakban: Telefonos ügyfélszolgálat). A Telefonos ügyfélszolgálat a Biztosító Ügyfelei számára a 06-40-200-250-es, helyi tarifával hívható telefonszámon érhető el, amely munkanapokon 8-20 óra között áll a Felhasználók rendelkezésére.
A jelen általános szerződési feltételek megismerése, és elfogadása a Biztosító internetes (Szerződéseim rendszer) és telefonos ügyfélszolgálat által biztosított szolgáltatások igénybevételének feltétele. A hatályos jogszabályok és egyéb kötelező szabályok maradéktalanul érvényesülése céljából és az érintettek, valamint harmadik személyek jogai, jogos érdekei sérelmének elkerülése végett jelen általános szerződési feltételek elfogadásával a Felek a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi szabályok betartását vállalják.

II. Fogalmak meghatározása

1. Felhasználó

A Biztosító azon Ügyfele, aki Szerződőként a Biztosítónál legalább egy érvényes biztosítási szerződéssel rendelkezik, és a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat magára nézve kötelezőnek elfogadja. A Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevétele esetén felhasználónak minősül a fenti Ügyfél meghatalmazottja is.

Ha a jelen általános szerződési feltételeken és a Szolgáltatási szerződésen kívül más kötelezően alkalmazandó szabály, rendelkezés a Szerződéseim rendszer, és/vagy a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevétele további feltételhez köti (így különösen, de nem kizárólagosan, ha a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény szerint ügyfél-átvilágítás elvégzése szükséges), úgy a Felhasználó csak ezen további feltételek fennállása esetén jogosult az internetes és/vagy telefonos ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak igénybevételére.

2. Alapszintű és emelt szintű szolgáltatások

A Biztosító a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján elérhető különböző szolgáltatásokat eltérő szintű regisztrációhoz köti.

Alapszintű regisztrációval a Felhasználó tájékoztatást kaphat a biztosítási szerződésének meghatározott adatairól, valamint lehetővé válik a biztosítási szerződéssel kapcsolatos egyes adatmódosítások kezdeményezése.

Emelt szintű regisztráció lehetővé teszi bizonyos megbízások, tranzakciók elvégzésére vonatkozó igények bejelentését.

A Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján igénybe vehető szolgáltatások pontos körét, azok alap-, vagy emelt szintű regisztrációhoz kötését a www.generalih.hu/szerzodeseim oldalon teszi közzé és Biztosító.

3. Szolgáltatási szerződés

A Szolgáltatási szerződés a Felhasználó és a Biztosító (együttesen: Felek) között létrejövő, a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügy-

félszolgálat szolgáltatásainak emelt szintű igénybevételére vonatkozó írásbeli megállapodás, amely a jelen általános szerződési feltételekkel összhangban szabályozza a jogviszony feltételeit, a Felek jogait és kötelezettségeit. Az emelt szintű szolgáltatást kizárólag a természetes személy Felhasználó, a Szolgáltatási szerződés aláírását követően veheti igénybe. Amennyiben az adott egyéni biztosítási szerződés szerinti Szerződő fél és a Biztosított egymástól különböző személyek, úgy azon emelt szintű szolgáltatások igénybevételéhez, melyeknél a Biztosított írásbeli hozzájárulása is szükséges, a biztosítási szerződésben megnevezett Biztosított Szolgáltatási szerződésben adott írásbeli hozzájárulása is szükséges. A Szolgáltatási szerződés nem képezi részét a biztosítási szerződésnek. A Szolgáltatási szerződés megkötésére mind a biztosítási ajánlat aláírásával egyidőben, mind a biztosítási szerződés hatálya alatt bármikor sor kerülhet.

A Biztosított írásbeli hozzájárulásával megkötött Szolgáltatási szerződés alapján az adott biztosítási szerződésre szabályszerűen bejelentett megbízások tekintetében a Biztosított hozzájárulása megadottnak tekintendő.

4. Kommunikációs azonosító (továbbiakban: K-azonosító)

Szigorú biztonsági előírások mellett előállított, a Szerződő személyére vonatkozó titkos személyi azonosító kód, mely a Szerződő azonosítását teszi lehetővé mind a Szerződéseim rendszerben, mind a Telefonos ügyfélszolgálat rendszerben.

5. Jelszó

A Szerződéseim rendszerben történő regisztráció aktiválása során a Felhasználó által megadott - betűkből és számokból álló - titkos kód. A Felhasználónak lehetősége van jelszavát bármikor megváltoztatni a rendszerbe történő belépést követően.

6. Tranzakciós kód

Az emelt szintű regisztrációval rendelkező Szerződő kódja, melyet a Biztosító automatikusan, SMS-ben küld ki a Szolgáltatási szerződésen megadott magyarországi mobiltelefonszámra, amennyiben a Felhasználó emelt szintű tranzakciót kezdeményez. A kért tranzakció a Szerződéseim rendszerben a tranzakciós kód megadásával kerül véglegesítésre. Az első tranzakció kezdeményezésétől számított 30 percig érvényes a kiküldött tranzakciós kód.

Az érvényességi idő alatt több tranzakció is elvégezhető.

7. PIN kód

A Telefonos ügyfélszolgálat emelt szintű szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges jelszó.

III. Regisztráció

1. Szerződéseim rendszer regisztrációs folyamata

1.1. Alapszintű regisztráció

A biztosítási szerződés kötvényszámának ismeretében valamint a belépéshez szükséges – Biztosító által automatikusan generált – K-azonosító kézhezvételét követően a Felhasználó a Szerződéseim rendszerbe történő regisztráció aktiválását a Biztosító honlapján (www.generalih.hu/szerzodeseim) az alábbi adatok együttes megadásával kezdeményezheti: a biztosítási szerződés kötvényszáma, K-azonosító, jelszó, e-mail cím és magyarországi mobiltelefonszám (a továbbiakban együtt: azonosítási adatok).

1.2. Emelt szintű regisztráció

Amennyiben a Felhasználó az emelt szintű szolgáltatásokat kívánja igénybe venni, úgy az emelt szintre történő regisztráció feltétele

a II/3. pontban hivatkozott Szolgáltatási szerződés hiánytalan és a valóságnak megfelelő adatokkal való kitöltése, aláírása, és a Biztosítóhoz történő beérkezése. A Szolgáltatási szerződés Biztosítóhoz történő beérkezését követően az emelt szintű regisztrációt a Biztosító aktiválja. Ezt követően a Felhasználó jogosult az emelt szintű tranzakciók elvégzésére. A regisztráció aktiválása a III. 1.1-ben leírtak alapján végezhető el.

2. A Generali Telefonos ügyfélszolgálat regisztrációs folyamata

2.1. Alapszintű regisztráció

A biztosítási szerződés kötvényszámának ismeretében a Felhasználó a Telefonos ügyfélszolgálat számán (06-40-200-250), a telefonos menürendszer és/ vagy a telefonos munkatárs segítségével kezdeményezheti a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételét.

A biztosítási szerződés Szerződője a Meghatalmazás című nyomtatvány kitöltésével más személyt hatalmazhat meg a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatás használatára, a Biztosító előtt a Szerződő nevében és képviselőként történő eljárásra, érvényes jognyilatkozatok tételére. Amennyiben a Szerződő jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, úgy a Szolgáltatási szerződés megkötésének feltétele a Meghatalmazás formanyomtatvány kitöltése.

A Biztosító a Meghatalmazás formanyomtatvány kitöltése esetén Felhasználóként a Meghatalmazás formanyomtatványon megjelölt személy adatait rögzíti nyilvántartásában, ezt követően a Meghatalmazott is jogosult a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére.

A Meghatalmazás visszavonása a Biztosítóval való közléssel válik hatályossá.

2.2. Emelt szintű regisztráció

Amennyiben a Felhasználó az emelt szintű szolgáltatásokat kívánja igénybe venni, úgy az emelt szintre történő regisztráció feltétele a II/3. pontban hivatkozott Szolgáltatási szerződés hiánytalan és a valóságnak megfelelő adatokkal való kitöltése, aláírása, és a Biztosítóhoz történő beérkezése. A Szolgáltatási szerződés Biztosítóhoz történő beérkezését követően az emelt szintű regisztrációt a Biztosító nyilvántartásba veszi, ezt követően a Szerződő/ Meghatalmazott jogosult a Telefonos ügyfélszolgálat emelt szintű szolgáltatásainak igénybevételére.

IV. Alapvető rendelkezések

1. A Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat igénybevételeért a Felhasználót díjfizetési kötelezettség nem terheli.
2. A Biztosító fenntartja magának a jogot arra, hogy a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat karbantartásának, fejlesztésének időtartama alatt a szolgáltatásnyújtást átmeneti időre, előzetes írásbeli tájékoztatás nélkül felfüggeszse. A várható üzemszünetet a Biztosító - lehetőség szerint - internetes oldalain előre jelzi.
3. A Felhasználónak a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján bejelentett megbízásait a Biztosító az írásbeli megbízásokkal azonos tartalmi követelményekkel fogadja be, és kezeli.
4. A Biztosító a hozzá beérkezett, a Biztosító által a biztosítási szerződésben, a jelen általános szerződési feltételekben, és a Szolgáltatási szerződésben előírtaknak megfelelő megbízásokat a biztosítási szerződésben erre vonatkozóan meghatározott határidőn belül teljesíti.
5. A Felhasználó által kezdeményezett megbízás vagy tranzakció esetén a Biztosítóhoz történő beérkezés időpontjának a Biztosító rendszere által megállapított és rögzített időpont tekintendő. A Biztosító a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján felvett megbízásokat és azok teljesítését számítástechnikai rendszere útján rögzíti. A Felhasználó elfogadja a Biztosító rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetére bizonyítékként ismeri el azokat, mind a megbízás megadására, mind annak teljesítésére vonatkozóan.

6. Amennyiben valamely megbízás rögzítése közben technikai probléma merül fel a Szerződéseim rendszerben, és ezáltal a megbízás tranzakciós kóddal való megerősítése elmarad, a Biztosító a kért tranzakciót nem hajtja végre.
7. A Biztosító nem vállal felelősséget a szolgáltatások nyújtása során felmerült technikai hibákért, illetve a tranzakció ebből eredő sikertelenségéért.

V. Titoktartási kötelezettség, felelősség az adatváltozás, visszaélés gyanú bejelentéséért

1. A Felhasználó a regisztráció során, valamint a Szolgáltatási szerződésben – a szolgáltatás igénybevétele feltételeként – a Biztosító számára személyes adatokat ad át. Jelen általános szerződési feltételek elfogadásával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a Biztosító azokat a személyes adatait is kezelhesse, amelyek a regisztráció, valamint a Szolgáltatási szerződés megkötése révén, a szolgáltatás igénybevétele összefüggésben jutottak a tudomására, de nem minősülnek biztosítási titoknak.
2. A Felhasználó a jelen általános szerződési feltételek elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Biztosító a szolgáltatás biztonsága, továbbá a Felhasználó és a Biztosító érdekei védelme érdekében a Felhasználónak a Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül folytatott beszélgetéseit hangfelvétel útján rögzítse, a Felhasználónak a Szerződéseim rendszerben megadott megbízásait visszakereshető módon rögzítse, és a rögzített adatokat a biztosítási szerződéssel kapcsolatos igényérvényesítés határidejéig a biztosítási titokra vonatkozó szabályok szerint megőrizze. A rögzített információkat, adatokat vita esetére a Felhasználó és a Biztosító egyaránt hitelesnek és bizonyító erejűnek fogadja el, azok valóságát nem vitatják. A Felhasználó jelen általános szerződési feltételekben rögzített bármely kötelezettsége megszegéséből eredő esetleges károkat a Felhasználó viseli.
3. A Felhasználó hozzájárul szerződési adatainak és ügyféladatainak a Szolgáltatási szerződés és jelen szerződési feltételek szerint, a Szerződéseim rendszerben és a Telefonos ügyfélszolgálaton a Felhasználó azonosító adataival bejelentkező személlyel való közléséhez.
4. A Biztosító Ügyfelei adatait bizalmasan kezeli és a Szerződéseim rendszer működése kapcsán létrehozott világhálós kapcsolat során kódolt adatátvitelt biztosít (SSL-csatorna).
5. A Felhasználó érdekkörében felmerült, továbbá a harmadik személy, pl. telekommunikációs szolgáltató érdekkörében felmerült hibákért és az elháríthatatlan külső ok miatt bekövetkező hibákért (vis maior), illetve bekövetkezett károkért a Biztosító nem felel.
6. A Biztosító az egyéb szolgáltatók – a Biztosítótól független vállalkozások – tevékenységéért, illetve működéséért felelősséget nem vállal. A Biztosító az internet hálózat és a telefonhálózat műszaki sajátosságainak következtében bekövetkező esetleges károkért nem vállal felelősséget.
7. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha a Szerződéseim rendszer vagy a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásai igénybevétele során a jelen általános szerződési feltételekben foglaltak szerint végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértőek, a Biztosító az ebből eredő károkért nem felel.
8. Visszaélés gyanúja esetén a Biztosító a Felhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett jogosult az adott Felhasználó vonatkozásában a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásait ideiglenesen letiltani. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Felhasználó írásbeli hozzájárulásával oldható fel.

VI. Felhasználó azonosításához szükséges adatok kezelése, letiltása, pótlása

1. A Felhasználó a Telefonos ügyfélszolgálatba és a Szerződéseim rendszerbe történő regisztráció során megadott adatainak megváltoztatását haladéktalanul köteles a Biztosítónak bejelenteni az alábbi elérhetőségek valamelyikén. A bejelentés késedelmeiből vagy elmaradásából eredő károkat a Felhasználó viseli.
Elérhetőségek:
 - a. Telefonos ügyfélszolgálat (06-40-200-250)
 - b. Személyes ügyfélszolgálat
 - c. Fax (06-1-451-3857)
 - d. Postai cím (Generali Biztosító Zrt. 7602 Pécs, Pf. 888)
2. Amennyiben a Felhasználó emelt szintű regisztrációval rendelkezik, és a Felhasználó Szolgáltatási szerződésen megadott magyarországi mobiltelefonszáma megváltozott, úgy azt kizárólag a személyes ügyfélszolgálatokon keresztül tudja bejelenteni.
3. A Felhasználó saját érdekkörében köteles gondoskodni arról, hogy az általa megadott adatokhoz (e-mail cím, magyarországi mobiltelefonszám, belépéshez szükséges egyedi és titkos azonosítók) illetéktelen személy ne férhessen hozzá.
4. A Felhasználó a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges titkos belépési azonosító(ka)t (K-azonosító, PIN kód, jelszó, tranzakciós kód) mindenkivel szemben köteles titokként kezelni és titokként megőrizni.
5. A Felhasználó köteles gondoskodni az azonosító adatnak minősülő adatok harmadik személy általi együttes hozzáféréseinek kizárásáról, azok titokban tartásáról, az elvesztett mobiltelefon azonnali letiltásáról, illetéktelen hozzáférés gyanújának észlelésekor e tény azonnali, Biztosítónak való bejelentéséről.
6. A Felhasználó az azonosító adatokkal kapcsolatos bejelentését a Biztosító jelen általános szerződési feltételek VI./1. pontjában felsorolt elérhetőségeken teheti. A Biztosító a Felhasználó kérésére haladéktalanul gondoskodik a Felhasználónak a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó jogosultsága felfüggesztéséről. A bejelentésnek tartalmaznia kell a Felhasználó azonosításához szükséges adatokat, valamint a bejelentés alapjául szolgáló eseményt. A Felhasználó fenti kötelezettségeinek megszegéséből eredő károk megtérítéséért a Biztosító nem felelős. A bejelentést megelőzően bekövetkezett károkat a Felhasználó maga viseli, a bejelentés Biztosító általi átvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Biztosító tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét és annak időpontját a Felhasználónak kell bizonyítania. A Biztosító mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kár a Felhasználó szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be.
7. A Felhasználó a jogosultságainak felfüggesztését követően kizárólag a Biztosítóval való adategyeztetést és az azonosító adatok szükség szerinti megváltoztatását követően jogosult a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére.
8. A PIN kód letiltása a Telefonos ügyfélszolgálat számán (06-40-200-250) kezdeményezhető.
9. Elfelejtett jelszó a Szerződéseim rendszerben
A Felhasználó az új jelszó igényléshez megadja a Szerződéseim rendszerben a K-azonosítóját és egy élő kötvényszámot.
 - a. Amennyiben az ügyfél alapszinten regisztrált, úgy az e-mail címére kerül kiküldésre egy egyszer használatos jelszó, melyet az első belépést követően módosítani szükséges.
 - b. Amennyiben az ügyfél emelt szinten regisztrált, akkor a Szolgáltatási szerződésben megadott magyarországi mobiltelefonszámra egy új jelszó érkezik, mellyel a felhasználó egyszeri belépési lehetőséget kap. A belépést követően az új jelszó megadása kötelező.

10. Amennyiben a Felhasználó elfelejtette a K-azonosítóját, úgy a Biztosító személyes ügyfélszolgálaton átadja, e-mailben vagy postai úton megküldi azt a Felhasználó részére.

VII. A szerződés módosítása, megszűnése

1. A szerződés módosítása

A Biztosító fenntartja magának a jogot arra, hogy az internetes és telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeit, a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján elérhető szolgáltatások pontos körét, így a bejelenthető igények, megbízások, tranzakciók körét, azok alap-, vagy emelt szintű regisztrációhoz kötését az Ügyfelek és a szolgáltatás biztonsága érdekében bármikor egyoldalúan módosítsa.

A Biztosító a módosított általános szerződési feltételeket - a módosítások hatálybalépését legalább 45 nappal megelőzően - honlapján közzéteszi, valamint a személyes ügyfélszolgálatokon elérhetővé teszi, az érintett Felhasználókat pedig a módosítást követően a rendszerbe való első belépéskor elektronikus úton is értesíti a módosítás tényéről. Ha a Felhasználó a módosítást nem fogadja el, az erről szóló közlemény közzétételét követő 30 napon belül rendes felmondással felmondhatja a szerződést.

Ha a Felhasználó nem él a felmondás jogával (ha a módosítás hatályba lépésének időpontjáig a felmondás a Biztosítóhoz nem érkezik meg), a szerződés a Biztosító által közölt új feltételek szerint, módosult tartalommal marad hatályban.

2. A szerződés megszűnése

A Felhasználónak mind az alapszintű, mind az emelt szintű jogosultsága megszűnik a Szerződéseim rendszer, és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételéhez az alábbi esetekben:

- Felek közös megegyezésével,
- Felhasználó halálával, vagy a Szerződő jogutód nélküli megszűnésével a Biztosító tudomására jutását követően,
- Biztosítónak a Felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén,
- Felek bármelyikének rendes felmondásával.

Kizárólag az emelt szintű jogosultság (Szolgáltatási szerződés) szűnik meg az alábbi esetekben:

- A Szolgáltatási szerződés Felhasználó általi rendes felmondása,
- A Biztosított hozzájárulásának visszavonása esetén az adott biztosítási szerződés vonatkozásában,
- Biztosítónak a Felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén.

A Felhasználó a Szolgáltatási szerződés felmondását a Biztosítóhoz címzett írásbeli nyilatkozatával kezdeményezheti.

A rendes felmondás jogát a Felek a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 30 nap. Rendes felmondás esetén a Szolgáltatási szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

A szerződés megszűnése nem érinti a Felhasználó és a Biztosító között létrejött biztosítási szerződés hatályát.

VIII. Egyéb rendelkezések

A Felhasználó jelen általános szerződési feltételekben és a Szolgáltatási szerződésben rögzített bármely kötelezettsége megszegéséből eredő esetleges károkat a Felhasználó viseli.

Jelen általános szerződési feltételekben, valamint a szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Felhasználó és a Biztosító között létrejött biztosítási szerződések tartalma, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (PTK), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadóak.