

Allianz Életprogramok

Telepartner-szolgáltatás
Szerződési feltételek

Telepartner-szolgáltatási szerződés

Általános Szerződési Feltételek

1. Értelmező rendelkezések

Allianz Hungária Biztosító Zrt. Call Center (röviden Call Center)

Az Allianz Hungária Biztosító Zrt. központi telefonos szolgálata. A Call Center többek között a Biztosítóról és annak termékeiről, valamint ezekhez kapcsolódó szolgáltatásairól nyújt tájékoztatást, általános ügyfélszolgálatként működik, kezeli a Biztosító szolgáltatásához kapcsolódó panaszügyeket, külön megállapodás alapján Telepartner-szolgáltatási feladatokat lát el.

Felhasználó

Az Allianz Hungária Biztosító Zrt. bármelyik fiókjában személyesen megjelenő, a Telepartner-szolgáltatáshoz regisztrációs igényét bejelentő, de a Telepartner-rendszer használatára még nem jogosult személy.

Telepartner

Specializált telefonos ügyfélszolgálati rendszer, amely segítségével az ügyfél az Allianz Hungária Biztosító Zrt. központi telefonos szolgálatán – más néven Call Centerén – keresztül, a telefonos operátorral történő közvetlen beszélgetés útján vagy automatikus válaszoló program segítségével ügyfélszolgálati kérdéseket és kéréseket mond be a Biztosítónak, amit a Biztosító Call Centere az operátorokon keresztül élőszóban vagy gépi válaszoló hang segítségével azonnal megválaszol, illetve végrehajt. A Telepartner szolgálatok igénybevételéhez mindenképpen szükséges, hogy az ügyfél azonosítója és PIN-je közlése révén biztonságosan azonosítsa magát.

Telepartner-belépési azonosító

Kilenc darab számjegyből álló számsorozat, amely a Telepartner-felhasználót a Telepartner-szolgáltatási szerződésben meghatározott, továbbá azt követően a Telepartner-szolgáltatások körébe bevont biztosítási szerződés(ek) vonatkozásában a Telepartner-szolgáltatás ügyfeleként azonosítja. Azonosító számsorozatként bármely olyan szerződésszám (kötvényszám) megfelelő,

mely az ügyfél olyan biztosítási szerződésének kötvényszámaként fordul elő, ahol az ügyfél a szerződő fél.

Telepartner-felhasználó (vagy Telepartner-ügyfél)

A Telepartner-szolgáltatás igénybevételére jogosult, a Telepartner-szolgáltatási szerződésben név szerint megjelölt, a Biztosítóval szerződő félként biztosítási jogviszonyban álló, biztonságosan azonosított természetes személy.

Call Center operátor

Az az Allianz Hungária Biztosító Zrt. munkatárs, akinek feladata a Call Centerbe telefonosan behívó Telepartner-ügyfél kéréseinek, kérelmeinek szakszerű kezelése, illetve végrehajtása, kérdéseinek megválaszolása.

Telepartner-regisztráció

Az az összetett folyamat, amelynek során az Allianz Hungária Biztosító Zrt. ügyfele – a személyes adategyeztetés után – Telepartner-jogosultságot kap arra, hogy a Biztosító „Telepartner” nevű telefonos ügyfélszolgálati rendszerében a biztonságos ügyfél-azonosítás elvégzése után bekapcsolódhasson.

Telepartner-szolgáltatás

A Biztosító Call Centerében, telefonon keresztül elérhető ügyfélszolgálat, amely a Telepartner-felhasználó részére az általa telefonon keresztül kezdeményezett, a biztosítási szerződésekhez kapcsolódó egyes tranzakciók végrehajtására és a szerződéses adatok lekérdezésére szolgál. A Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötése feltételét képezi a Telepartner-szolgáltatás igénybevétele.

Telepartner-szolgáltatási szerződés

A Biztosító és a Telepartner-felhasználó között létrejövő, a Telepartner szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó, a jogviszony tartalmát, a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a Telepartner-felhasználóra vonatkozó

személyes adatokat tartalmazó telefonos szolgáltatási szerződés. Amennyiben a Telepartner-felhasználó a Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötését megelőzően a Biztosítóval már biztosítási jogviszonyban áll (szerződő), a Telepartner-szolgáltatási szerződés a Telepartner-szolgáltatások körébe bevont korábban megkötött biztosítási szerződés(ek) kiegészítésének minősül.

Telepartner titkos belépési kód (PIN)

A Telepartner-szolgáltatás igénybevétele során az egyes tranzakciók, kérelmek, kérdések elfogadásának engedélyezését szolgáló, a Telepartner-felhasználó által megadott, négy számjegyből álló azonosító, melyet a szolgáltatás igénybevétele során a Telepartner-ügyfél megváltoztathat.

2. A Telepartner-szolgáltatás igénylése, szerződéskötés

2.1. A Telepartner-szolgáltatás használatát a Biztosító minden olyan ügyfele igényelheti, aki a használati igény regisztrálásakor a Biztosítónál legalább egy érvényes biztosítási szerződésnek a szerződője.

2.2. A felhasználó a Telepartner-szolgáltatási szerződési adatlap kitöltésével kezdeményezheti a Telepartner szolgáltatásainak igénybevételét. A Telepartner-szolgáltatások körébe mindazon szerződések beletartoznak, melyek az aktuális felhasználás időpontjában hatályban lévő biztosítási szerződések, és amelyeknél a felhasználó a szerződő fél.

2.3. Az átadott szerződési adatlap adatai minden esetben összevetésre kerülnek a Biztosító nyilvántartási rendszeriben kezelt adatokkal. Eltérés észlelése esetén a Biztosító felhívja a felhasználó figyelmét az adatok módosítására. Az adatok módosításában való közreműködés elutasítása esetén a Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötésére nincs lehetőség. Az adatok egyeztetését követően a Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötésére kizárólag személyesen kerülhet sor.

2.4. A felhasználó által megadott személyes adatok és a Telepartner-szolgáltatások körébe elsődlegesen bevonni kívánt biztosítási szerződés adatainak eredményes összevetését, illetve a Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötését követően az ügyintéző elvégzi a szükséges adminisztrációs munkát, aminek eredményeként a felhasználó ténylegesen regisztrálásra kerül. A belépéshez szükséges Telepartner-belépési azonosító bármely érvényes szerződésszám lehet. A Telepartner titkos belépési kód (PIN) kezdőértékének beállítása egy, a Call Centerből

kiinduló hívás eredményeként, a Call Center operátor és a Telepartner-ügyfél közös együttműködése során történik meg.

3. A Telepartner szolgáltatásai és az ügyfél-azonosítás

3.1. A felhasználó a Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötését követően a belépéshez szükséges Telepartner titkos belépési kód kezdő értékének beállítása után jogosulttá válik a Telepartner-szolgáltatások igénybevétele. A Biztosító vállalja, hogy a Telepartner-belépési titkos kódot a szerződés aláírását követő egy hónapon belül a Call Center kihívási folyamata révén, a felhasználó aktív közreműködésével beállítja.

3.2. A Telepartner-szolgáltatások körébe bevont biztosítási szerződésekhez kapcsolódóan végezhető tranzakció minden olyan tranzakció, melynek során az ügyfél a Biztosító által szigorú ügyfél-azonosítási rendszerhez kötött adatokat kérdezhet, illetve ilyeneknek minősülő adatok beállítását vagy módosítását kérheti az operátortól vagy az automatikus rendszertől.

3.3. A Biztosító a Telepartner-szolgáltatások nyújtásáért külön díjat nem számít fel.

3.4. Új biztosítási szerződések megkötése esetén azok automatikusan a Telepartner-szolgáltatások körébe bevont biztosítások közé kerülnek, feltéve, ha a szerződések szerződője maga a Telepartner ügyfél.

3.5. A Telepartner-szolgáltatások körébe bevont biztosítási szerződés(ek) megszűnésével a Telepartner-szolgáltatási szerződés automatikusan nem szűnik meg.

3.6. A Telepartner-szolgáltatás nem alkalmas arra, hogy annak révén a Telepartner-felhasználó olyan jognyilatkozatot intézzon a Biztosítóhoz, mely jognyilatkozat írásbeliséget követel meg. A Biztosító az egyes szerződéstípusok esetén köteles megnevezni, hogy melyek azok a tranzakciók, melyekkel kapcsolatos jognyilatkozatok Telepartner-szolgáltatáson keresztül, telefonon átadva is elfogadhatóak. Ezen utóbbiakkal kapcsolatban a felek kölcsönösen kijelentik, hogy a Telepartner-felhasználónak a Biztosító elvárható biztonsági feltételek mellett működő Telepartner-rendszerén keresztül, telefonon megtett jognyilatkozata a Biztosítóval szemben azért joghatályos, mert a Telepartner-szolgáltatások igénybevétele a Telepartner-ügyfél telefonon keresztüli biztonságos azonosítása után történt.

3.7. A Telepartner-felhasználó telefonon tett jognyilatkozata a Biztosítóval szemben akkor hatályos, ha azt

a Biztosító Call Center operátora egyértelműen megértette azt és elfogadta. A Telepartner-felhasználó nyilatkozatának elfogadását a Biztosító Call Centerének operátora az adott biztosítási szerződéshez kapcsolódó tranzakciónak megfelelő, nyugtázó válasszal igazolja vissza.

3.8. A felek kölcsönösen kijelentik, hogy a Biztosító Call Center rendszerén az elvárható biztonsági feltételek között telefonon beérkezett kérdések, kérelmek, módosítási kérések hanganyagából képzett, elektronikusan tárolt és visszahallgatható dokumentumok egy esetleges jogvita esetén a Telepartner-felhasználó jognyilatkozatai tartalmának elfogadható bizonyítékát képezik.

3.9. A telefonos beszélgetések hanganyagát elektronikus dokumentumként az elvárható biztonsági feltételek között tároltnak kell tekinteni, amennyiben a dokumentumokat olyan rendszeresen tartós és megváltoztathatatlan adathordozón rögzítették, amely meggátolja az elektronikus formátumban íródott dokumentum rögzítés utáni módosítását.

3.10. A Telepartner-felhasználó által kezdeményezett módosítások adatait a Biztosító Call Center operátora a Telepartner-felhasználó számára a végrehajtást megelőzően ismételten megkérdezi, mely alapján a Telepartner-felhasználónak a módosítási szándékát meg kell erősítenie. A megerősítés elmaradása esetén a Biztosító a módosítási kezdeményezést meg nem történné tekinti.

3.11. A Biztosító vállalja, hogy az ügyfél kívánságától függően az általa kezdeményezett módosítás végrehajtásának tényéről a Telepartner-felhasználó számára visszajelzést küld.

3.12. Amennyiben a Telepartner-felhasználó a Telepartner-szolgáltatások keretében végrehajtható módosítások teljesítéséhez szükséges adatokat tévesen, vagy hiányosan adja meg, a Biztosító az ebből eredő károkért nem felel, kivéve, ha a hibát a Biztosító nyilvánvalóan felismerhette.

3.13. A Telepartner-felhasználó azonosítása a Telepartner-rendszerben a Telepartner-belépési azonosító és a Telepartner titkos belépési kód (PIN) megadásával történik. A biztonságosan azonosított Telepartner-felhasználónak a Telepartner-rendszerbe történő belépését követően, az egyes tranzakciók (kérdések, módosítások és lekérdezések) indításához már nincs szüksége a Telepartner-belépési azonosító és a Telepartner titkos belépési kód ismételt megadására.

3.14. A Biztosító a Telepartner-belépési azonosító és a mindenkor Telepartner titkos belépési kód alkalmazása után kért módosításokat és lekérdezéseket a Telepartner-felhasználó rendelkezéseként teljesíti.

3.15. A Telepartner-felhasználó a Telepartner titkos belépési kódot (PIN) mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni, továbbá biztosítani, hogy arról illetéktelen személyek tudomást ne szerezzenek. A Telepartner-belépési azonosító és a Telepartner titkos belépési kód jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkat a Telepartner-felhasználó maga köteles viselni.

3.16. A Biztosító köteles a Telepartner titkos belépési kódot (PIN) illetéktelen harmadik személyekkel szemben titkosan kezelni és megőrizni, továbbá biztosítani, hogy arról illetéktelen személyek tudomást ne szerezzenek. A fenti kötelezettség megszegéséből eredő károkat a Biztosító maga köteles viselni.

3.17. A Telepartner-felhasználó haladéktalanul köteles értesíteni a Biztosítót arról, ha az azonosítását szolgáló adatokat elvesztette, az adatok nyilvánosságra kerültek, vagy attól tart, hogy azok jogosulatlan személy(ek) birtokába kerültek. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a Telepartner-felhasználó maga viseli, az értesítést követően esetlegesen bekövetkező károkért a Biztosító tartozik helytállni.

3.18. Valamely Telepartner titkos belépési kód öt egymást követő esetben történő sikertelen megadása a Telepartner-szolgáltatás ideiglenes letiltását eredményezi. A Telepartner-rendszer a sikertelen Telepartner titkos belépési kód megadásokat – időhatárra való tekintet nélkül – mindaddig együtt számítja, amíg egy sikeres Telepartner titkos belépési kód megadás nem történik.

3.19. Az ideiglenes letiltás feloldását – személyazonosságának igazolása mellett – a Telepartner-felhasználó a Biztosító bármely fiókjában személyesen kezdeményezheti.

3.20. Visszaélés gyanúja esetén a Biztosító a Telepartner-felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult a Telepartner-szolgáltatások letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Telepartner-felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

3.21. A Call Center operátorok által kezelt Telepartner-szolgáltatás a Call Center munkaidejében (munkanapokon 8:00-tól 20:00 óráig) bármikor elérhető, az automatikusan működő Telepartner-szolgáltatások a hét minden napján 0:00-tól 24:00 óráig érhetők el. A Biztosító fenntartja magának a jogot, hogy nem munkanapokon – külön előzetes bejelentés nélkül is – rendszerén esetenként karbantartási munkálatokat végezzen. A Telepartner-szolgáltatás az ilyen napokon nem érhető el. A várható üzemszünetet a Biztosító – lehetőség szerint – Internet-oldalain előre, a Telepartner-szolgáltatás „Aktuális” rovatában jelzi.

3.22. A Telepartner-felhasználó a Telepartner-szolgáltatásainak mindenkor köréről, az igénybevétel módjáról, illetve a rendszer kezeléséről a Biztosító Internet-oldalain vagy Call Centerén keresztül tájékozódhat.

4. A Telepartner-szolgáltatási szerződés hatályba lépése és megszűnése

4.1. A Telepartner-szolgáltatási szerződés az aláírását követően azonnal hatályba lép és határozatlan időre szól.

4.2. A Telepartner-szolgáltatási szerződés megszűnik a Telepartner-felhasználó halálával, a felek közös megegyezésével, a felek bármelyikének rendes felmondásával, továbbá a Biztosítónak a Telepartner-felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával.

4.3. A Telepartner-felhasználó a Telepartner-szolgáltatási szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését a Biztosító bármely fiókjában személyesen kezdeményezheti. A Telepartner-szolgáltatási szerződés megszüntetési igény Biztosító általi elfogadását követően a Telepartner-elérési jogosultság azonnal megszűnik.

4.4. A rendes felmondás jogát a felek a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 15 nap. A felmondási idő elteltéig a Telepartner-szolgáltatási szerződés fennmarad.

4.5. A Biztosító jogosult a jelen szerződést a Telepartner-szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén a Telepartner-felhasználóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondani, illetve a Telepartner-szolgáltatás elérhetőségét megszüntetni.

4.6. A Telepartner-szolgáltatási szerződés megszűnésével valamennyi Telepartner-szolgáltatás elérhetősége megszűnik.

4.7. A Telepartner-szolgáltatási szerződés hatálya alatt kezdeményezett és a Telepartner-szolgáltatási szerződés megszűnéséig végre nem hajtott (vissza nem igazolt) tranzakciós kérelmet a Biztosító csak a Telepartner-felhasználó írásban megerősített újabb kérelmére teljesíti.

4.8. A Telepartner-szolgáltatási szerződés megszűnése nem érinti a Telepartner-szolgáltatás körébe bevont biztosítási szerződések hatályát.

5. Egyéb rendelkezések

5.1. A Telepartner-szolgáltatás szerződési feltételeit a Biztosító – a szolgáltatások igénybevételének ingyenességére tekintettel – jogosult bármikor módosítani. A módosított Telepartner-szerződési feltételeket – a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően – a Biztosító Internet oldalain közzéteszi, a Telepartner-felhasználókat pedig telefonon is értesíti a módosítás tényéről. Ha a Telepartner-felhasználó a módosítást nem fogadja el, akkor az arról szóló értesítést követően a 4.4. pontban foglalt feltételekkel, a módosítás hatálybalépésének időpontjára felmondhatja a Telepartner-szolgáltatási szerződést. Ha a Telepartner-felhasználó nem él a felmondás jogával, a Telepartner-szolgáltatási szerződés a Biztosító által közzelt új feltételek szerinti, módosult tartalommal marad hatályban.

5.2. A Telepartner-szolgáltatási szerződés aláírásával a Telepartner-felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Biztosító közzétett Adatvédelmi Alapelvekben hivatkozott törvényi rendelkezések erejénél fogva kezelhetők, biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a Biztosító azokat az adatait is kezelhesse, melyek a Telepartner-szolgáltatási szerződés megkötése során jutottak tudomására, de nem minősülnek biztosítási titoknak. A személyes adatok kezelése során a Biztosító mindenkor a közzétett Adatvédelmi Alapelvek szerint jár el.

5.3. A Telepartner-szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Telepartner-szolgáltatások körébe bevont biztosítási szerződés(ek) általános szerződési feltételein kívül a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény rendelkezései az irányadóak.