

Általános szerződési feltételek a Generali Biztosító Zrt. által működtetett internetes szolgáltatáshoz



Generali Biztosító Zrt. • Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 452 3333 • general.hu/kapcsolat

I. Általános rendelkezések

A Generali Biztosító Zrt. (a továbbiakban: biztosító) ügyfelei gyors és szakzerű kiszolgálása érdekében az alábbi, biztosítási szerződésekhez kapcsolódó, kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

A biztosító internetes ügyfélszolgálatot működtet „MyGenerali” megnevezéssel (a továbbiakban: Szerződéskezelő rendszer), mely a general.hu/szerzodeseim címen érhető el. A Szerződéskezelő rendszer szolgáltatásai a hét minden napján 0-24 óra között állnak a felhasználók rendelkezésére.

A jelen általános szerződési feltételek megismerése és elfogadása a Szerződéskezelő rendszer által biztosított szolgáltatások igénybevételének feltétele.

Jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a felhasználó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződések tartalma, továbbá a hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók.

I.1. Felhasználó

A 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.

Felhasználónak minősülnek továbbá azok a közös képviselők és lakásszövetkezeti elnökök (együtt: kezelők), akik a szerződő társasház vagy szövetkezeti ház képviselőjeként eljárva legalább egy érvényes társasházi biztosítást kezelnek a biztosítónál.

Ha a jelen általános szerződési feltételeken kívül más kötelezően alkalmazandó szabály, rendelkezés a Szerződéskezelő rendszer szolgáltatásainak igénybevételét további feltételhez köti (így különösen, de nem kizárólagosan, ha a pénzmossás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény szerint ügyfél-átvilágítás elvégzése szükséges), úgy a Felhasználó, csak ezen további feltételek fennállása esetén jogosult az internetes ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére.

I.2. Felhasználói azonosító

A Szerződéskezelő rendszer használatára jogosult felhasználó által a regisztrációs folyamat során megadott elektronikus levelezési cím, mely az azonosítást teszi lehetővé a Szerződéskezelő rendszerben.

I.3. Jelszó

A Szerződéskezelő rendszerben történő regisztráció során a felhasználó által megadott – legalább 10, legfeljebb 50 karakter hosszú betűkből és számokból álló – titkos kód. A felhasználónak lehetősége van jelszavát bármikor megváltoztatni a rendszerbe történő belépést követően.

I.4. Regisztráció

A biztosítási szerződés szerződője, érvényben lévő biztosítási szerződése kötvényszámának ismeretében a MyGenerali Szerződéskezelőbe történő regisztrációt a biztosító honlapján (general.hu/regisztracio) kezdeményezheti. A regisztrációhoz szükséges bármely, a felhasználó nevében lévő érvényes biztosítási szerződés kötvényszámának, továbbá természetes személy felhasználó esetén születési dátumának, nem természetes személy felhasználó esetén adószámának megadása. A felhasználó által a regisztráció során megadott email címet és a korábban a biztosító részére, biztosítási szerződéshez már megadott, magyarországi előhívóval rendelkező mobiltelefonszámot a biztosító ellenőrzi egy érvényesítő kód és egy email kiküldésével. A regisztráció véglegesítéséhez a jelen Általános szerződési feltételek megismerése és elfogadása, valamint jelszó megadása szükséges.

A személyes- és telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a regisztrációs igényüket jelző felhasználók a fentiekől eltérően, emailben kapott personalizált hivatkozás (link) segítségével regisztrálhatnak a MyGenerali szerződéskezelőbe és részükről a biztosítási szerződés kötvényszámának és a kiegészítő azonosító adat (születési dátum vagy adószám) megadása nem szükséges. A regisztráció további lépései ezen felhasználók részére is a fentiekkel egyeznek meg.

I.5. A Szerződéskezelő rendszer igénybevételének általános szabályai

- I.5.1. A Szerződéskezelő rendszer igénybevételéért a felhasználót díjfizetési kötelezettség nem terheli.
- I.5.2. A biztosító fenntartja magának a jogot arra, hogy a Szerződéskezelő rendszer karbantartásának, fejlesztésének időtartama alatt a szolgáltatásnyújtást átmeneti időre felfüggeszse. A várható üzemzúnetet a biztosító internetes oldalain előre jelzi.
- I.5.3. A MyGenerali szerződéskezelőn keresztül bejelentett igényeket, kérelmeket a biztosító a biztosítási feltételekben foglaltak szerint kezeli.
- I.5.4. A felhasználó által a MyGenerali Szerződéskezelőn keresztül benyújtott igények, kérelmek biztosítóhoz történő beérkezésének időpontja a MyGenerali szerződéskezelő rendszer Módosítástörténet menüpontjában található, a benyújtott igényhez kapcsolódó időpont.
- I.5.5. A biztosító nem vállal felelősséget a szolgáltatások nyújtása során felmerült technikai hibákért, illetve a tranzakció, kérelem teljesítésének ebből eredő sikertelenségéért.
- I.5.6. A biztosító ügyfelei adatait bizalmasan kezeli és a Szerződéskezelő rendszer működése kapcsán létrehozott világhálós kapcsolat során kódolt adatátvitelt biztosít (SSL-csatorna).
- I.5.7. 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.

- 1.5.8. 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.
- 1.5.9. A felhasználó tudomásul veszi, hogy ha a Szerződéskezelő rendszer szolgáltatásai igénybevétele során a jelen általános szerződési feltételekben foglaltak szerint végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértőek, a biztosító az ebből eredő károkért nem felel.
- 1.5.10. Visszaélés gyanúja esetén a biztosító a felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult az adott felhasználó vonatkozásában a Szerződéskezelő rendszer szolgáltatásait ideiglenesen letiltani. Az ideiglenes leltiltás ilyen esetben kizárólag a felhasználó hozzájárulásával oldható fel.
- 1.5.11. A felhasználó a Szerződéskezelő rendszerbe történő regisztráció során megadott adatainak megváltozását haladéktalanul köteles a biztosítónak bejelenteni a general.hu/kapcsolat oldalon található elérhetőségek valamelyikén. A bejelentés késedelméből vagy elmaradásából eredő károkat a felhasználó viseli.
- 1.5.12. A felhasználó saját érdekkörében köteles gondoskodni arról, hogy az általa megadott adatokhoz (email cím, magyarországi mobiltelefonszám, belépéshez szükséges egyedi és titkos azonosítók) illetéktelen személy ne férhessen hozzá.
- 1.5.13. A felhasználó a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosító(ka)t köteles titokként kezelni.
- 1.5.14. A felhasználó köteles gondoskodni az azonosító adatnak minősülő adatok harmadik személy általi hozzáféréseinek kizárásáról, azok titokban tartásáról, illetéktelen hozzáférés gyanújának észlelésekor e tény azonnali, biztosítónak való bejelentéséről.
- A felhasználó az azonosító adatokkal kapcsolatos bejelentését a biztosító general.hu/kapcsolat oldalán megadott elérhetőségen megteheti. A biztosító a felhasználó kérésére haladéktalanul gondoskodik a felhasználónak a Szerződéskezelő rendszer 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.
- 1.5.15. A felhasználó a jogosultságainak felfüggesztését követően kizárólag a biztosítóval való adategyeztetést és az azonosító adatok szükség szerinti megváltoztatását követően jogosult a Szerződéskezelő rendszer szolgáltatásainak igénybevételére.
- 1.5.16. Elfelejtett jelszó a MyGenerali szerződéskezelőben
- A felhasználó az új jelszó igényléshez megadja a MyGenerali szerződéskezelőben a korábban felhasználó azonosítóként megadott elektronikus levelezési címét.
 - A felhasználó, a biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címére egy egyszer használatos, személyre szóló hivatkozást kap, melylyel a felhasználó egyszer használatos új jelszó megadási lehetőséget kap. A hivatkozás megnyitását követően az – erre a célra létrehozott aloldalon – új jelszó megadása kötelező.
- 1.5.17. Amennyiben valamely, felhasználó által bejelentett igény, kérelem rögzítése közben technikai probléma merül fel a MyGenerali szerződéskezelőben, és ezáltal az igény, kérelem beérkezésének megerősítése elmarad, a biztosító azt nem hajtja végre.

1.6. Szolgáltatások

A Szerződéskezelő rendszer útján igénybe vehető szolgáltatások pontos körét, azok elérhetőségének feltételét a general.hu/szerzodeseim oldalon teszi közzé a biztosító.

1.7. A szerződés módosítása

A biztosító fenntartja magának a jogot arra, hogy az internetes szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeit, a MyGenerali szerződéskezelő útján elérhető szolgáltatások pontos körét, így a bejelenthető igények, megbízások, tranzakciók körét, azok szükséges nyilatkozatokhoz kötését a felhasználók 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.

1.8. A szerződés megszűnése

A felhasználó jogosultsága megszűnik a Szerződéskezelő rendszer 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,
- a felhasználónak a biztosító által egyoldalúan módosított szerződési feltételek el nem fogadása esetén, a jelen szerződési feltételek 1.7. pontjában foglaltak szerint,
- felek bármelyikének rendes felmondásával. A rendes felmondás jogát a felek a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 30 nap.

A jelen szerződési feltétel alapján létrejött szolgáltatási szerződés megszűnése nem érinti a felhasználó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződés hatályát.

1.9. A MyGenerali szerződéskezelő fiók elérésének további szabályai

Amennyiben a felhasználó valamely biztosítási szerződése bármely okból megszűnik, akkor a biztosítási szerződés megszűnésétől számított 1 évig a felhasználó MyGenerali szerződéskezelő rendszerben a megszűnt biztosítási szerződéshez kapcsolódó dokumentumokat továbbra is megtekintheti.

II. Biztosított hozzájárulásához kötött tranzakciók

II.1. Szolgáltatások

A biztosító a Szerződéskezelő rendszer útján a felhasználó által elérhető különböző pénzügyi szolgáltatásokat a szerződő és biztosított eltérő személye esetén, a biztosított hozzájárulásához köti.

A biztosított hozzájárulása lehetővé teszi bizonyos megbízások, tranzakciók elvégzését a szerződő által.

II.2. Biztosított hozzájáruló nyilatkozat

A Biztosított hozzájáruló nyilatkozat a biztosított által tett, a Szerződéskezelő rendszer pénzügyi tranzakciókra vonatkozó szolgáltatásainak igénybevételét lehetővé tevő egyoldalú hozzájárulás. Amennyiben az adott biztosítási szerződés szerinti szerződő fél és a biztosított egymástól eltérő személyek, úgy a biztosított hozzájárulásának meglétét igénylő szolgáltatások, kizárólag a Biztosított hozzájáruló nyilatkozat aláírását követően vehetők igénybe. A Szerződéskezelő rendszerben a biztosított nyilatkozatához kötött, pénzügyi tranzakciókra vonatkozó szolgáltatásainak igénybevételére kizárólag a természetes személy felhasználó jogosult.

A Biztosított hozzájáruló nyilatkozat nem képezi részét a biztosítási szerződésnek, azonban a hozzájárulás megadására mind a biztosítási ajánlat aláírásával egyidejűleg, mind a biztosítási szerződés hatálya alatt bármikor sor kerülhet.

A biztosított írásbeli hozzájárulásával az adott biztosítási szerződésre szabályszerűen bejelentett megbízások tekintetében a biztosított hozzájárulása megadottnak tekintendő.

II.3. Ellenőrző kód

A felhasználó által a MyGenerali rendszerben kezdeményezett tranzakcióhoz szükséges, SMS-ben a biztosító által a regisztráció során megadott magyarországi mobiltelefonszámra küldött számokból és betűkből álló kód. Az ellenőrző kód a kiküldéstől számított 30 percig érvényes.

II.4. Szolgáltatások megszűnése

A biztosított hozzájárulásának visszavonása esetén az adott biztosítási szerződés vonatkozásában, a biztosított hozzájárulását igénylő tranzakciók elérhetősége megszűnik.

A biztosított a Biztosított hozzájáruló nyilatkozatát a biztosítóhoz címzett írásbeli nyilatkozatával vonhatja vissza.

III. A Generali Private Care és a Generali Company Care egészségbiztosítási szerződéssel kapcsolatos speciális szabályok

III.1. Felhasználó

A Szerződéskezelő rendszernek a biztosított egészségügyi dokumentumai megtekintésére vonatkozó szolgáltatása vonatkozásában a jelen feltételek általános rendelkezései, valamint a Biztosított hozzájárulásához kötött szolgáltatásaira vonatkozó rendelkezéseitől eltérően felhasználó lehet a biztosítónál Generali Private Care vagy Generali Company Care egészségbiztosítási szerződésben biztosítottként megnevezett személy, aki a Generali Medi24 által szervezett ellátásban részesült.

III.2. Regisztráció

A Generali Private Care és a Generali Company Care termékeinkhez kapcsolódó, Generali Medi24 által ellátásszervezésben részesített biztosítottak, az általuk elérni kívánt szakorvosi vélemények, labor leletek és diagnosztikai vizsgálati eredményekhez szükséges regisztrációt, a részükre elektronikus úton, az ellátásszervezéskor megadott elektronikus levelezési címére egy egyszer használatos, személyre szóló hivatkozást kapnak, mellyel a felhasználói a regisztrációt elvégezhetik.