

Biztosító**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ ÜGYFÉL ZÓNA ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE**

A Groupama Biztosító a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos egyszerű, gyors és kényelmes ügyintézés érdekében hozzáférést biztosít ügyfelei számára az ügyfélazonosításhoz kötött elektronikus szolgáltatásaihoz, Ügyfél Zóna néven.

A Groupama Biztosító Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásait mindazon ügyfeleinek biztosítja, akik megfelelnek a jelen szerződésben foglalt feltételeknek és regisztrációval rendelkeznek. A Groupama Biztosító és az ügyfél között létrejövő, az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) szabályozza a felek jogait és kötelezettségeit.

1. Szerződő felek

- Biztosító:** a Groupama Biztosító Zrt., az Ügyfél Zóna üzemeltetője és szolgáltatója.
- Felhasználó:** a Groupama Biztosító Zrt-vel létrejött, érvényes biztosítási szerződés olyan természetes személynek minősülő szerződője, aki az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatások igénybevételére a biztosítóval külön szerződést köt. Nem természetes személy szerződők elektronikus szolgáltatásra vonatkozó szerződést nem köthetnek.

2. Szolgáltatás

A biztosító Ügyfél Zóna néven elektronikus szolgáltatást működtet, melynek alapján az azonosítást követően a felhasználónak lehetősége nyílik az azonnali, online ügyintézésre, adatok lekérdezésére és a biztosítási szerződésekhez kapcsolódó egyes tranzakciók végrehajtására a www.groupamadirekt.hu oldalon, a Groupama Ügyfélzóna mobiltelefonos alkalmazással, illetve a biztosító TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatán keresztül – biztosítói ügyintéző közreműködésével vagy telefon-automata igénybevételével.

Az Ügyfél Zóna valamennyi aktuális elektronikus szolgáltatása a mindenkor hatályos „Regisztrációs Tájékoztató” című dokumentumban található meg. A mindenkor aktuális Regisztrációs Tájékoztató elérhető a www.groupamadirekt.hu oldalon.

A biztosítót megilleti a jog, hogy a szolgáltatás feltételeit egyoldalúan módosítsa, a Regisztrációs Tájékoztatóban szereplő szolgáltatások körét új funkciókkal bővítsse vagy bármelyik funkciót megszüntesse, új csatornákat vezessen be, vagy meglévőket megszüntessen, vagy a teljes Ügyfél Zóna szolgáltatási csomagot megszüntesse.

A felhasználó az elérhető szolgáltatásokról és funkciókról, az igénybevétel módjáról, illetve a rendszer kezeléséről a www.groupamadirekt.hu címen, a biztosító ügyfélszolgálati irodáiban, a biztosító honlapján, valamint a TeleCenteren keresztül tájékozódhat.

3. Regisztráció és szerződéskötés

A regisztráció során a biztosító ügyfele jogosulttá válik az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásainak igénybevételére.

A regisztráció feltétele egy a biztosítóval kötött és biztosítási díjjal rendezett biztosítási szerződés megléte és az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatási ÁSZF elfogadása. A természetes személy felhasználó a regisztrációt a biztosító következő ügyfélkapcsolati csatornáin kezdeményezheti: www.groupamadirekt.hu honlap, TeleCenter, ügyfélszolgálati irodák, ügynökök.

A regisztráció csak valós adatok megadásával, továbbá érvényes, élő e-mail cím és magyarországi mobiltelefonszám megadásával végezhető el. A regisztráció feltételeként előírt biztosítóval kötött és biztosítási díjjal ren-

dezett biztosítási szerződés megléte tekintetében csak olyan szerződés vehető figyelembe, mely érvényesen létrejött és hatályba lépett, élő állapotú és díjjal rendezett. Nem jogosult az elektronikus szolgáltatások igénybevételére, így regisztrációra sem az az ügyfél, aki kizárólag utasbiztosítással rendelkezik a biztosítónál. Érvényesen létre nem jött, hatályba nem lépett, lejárt, törölt, felmondott, megszüntetett vagy biztosítási díjjal nem rendezett stb. szerződés a regisztrációs feltételt nem teljesíti.

4. Az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatások használata során adott megbízások átvétele, befogadása, teljesítési határidő kezdő időpontja

A felhasználó által az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatások használata során adott megbízás biztosító általi átvételéhez a felhasználónak az adott megbízás megerősítéseként kell jóváhagynia és véglegesítenie az adott megbízást. A megbízás abban az esetben tekinthető a biztosító részéről átvettnek, ha a rendszer vagy a telefonos operátor közli a megbízás átvételének a tényét. A biztosító az átvétel tényét e-mail üzenet formájában jelzi a felhasználónak vagy telefonos bejelentés esetén a www.groupamadirekt.hu oldalon bejelentkezve tekinthető meg az átvételi elismervény. Az átvétel tényének jelzése csupán a megbízás átvételét jelenti, nem jelenti a megbízás teljesítését.

A felhasználó tudomásul veszi, hogy azon megbízásokat, amelyek rögzítése közben rendszerhiba merül fel és ezáltal a megbízás átvételének biztosító általi visszaigazolása elmarad, illetve amelyek a www.groupamadirekt.hu oldalon bejelentkezve a „bejelentéseim” menüpontban nem jelennek meg, a biztosító át nem vettnek tekinti.

A biztosító az elektronikus Ügyfél Zónán elérhető egyes funkciók használata során felvett megbízásokat az írásbeli megbízásokkal egyenértékűnek fogadja be és kezeli. A felhasználó tudomásul veszi, hogy az elektronikus Ügyfél Zónán keresztül elküldött megbízások, azok feldolgozásának ideje alatt nem vonhatók vissza, nem törölhetők, nem módosíthatók.

A biztosító által teljesített megbízások esetében a felhasználónak lehetősége van új megbízással módosítást kezdeményeznie. A felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben egy adott megbízás átvételét a biztosító a felhasználó részére munkanapokon 19 óráig visszaigazolja, a teljesítési határidő azon a napon kezdődik. Azon megbízások esetében, amelyek visszaigazolása 19 óráig nem történik meg, a megbízások teljesítési határideje a következő munkanapon kezdődik. Amennyiben a benyújtott megbízások visszaigazolása munkaszüneti napra esik, a teljesítési határidő a következő munkanapon kezdődik.

5. PIN kód, e-mail cím/mobiltelefonszám változásának bejelentése az info@groupamadirekt.hu e-mail címre történő megküldéssel

Az elektronikus szolgáltatást igénybe venni kívánó felhasználók azonosítása ügyfélazonosítójuk, illetve PIN kódjuk megadásával történik. A www.groupamadirekt.hu oldalra történő belépéskor szükséges továbbá egy eseti ellenőrző kódot is megadni, amelyet minden egyes belépéskor sms-ben kap meg a felhasználó.

A biztonságosan azonosított felhasználónak az egyes tranzakciók indításához már nincs szüksége az ügyfélazonosító és PIN kód ismételt megadására.

A biztosító az ügyfélazonosító és a PIN kód alkalmazásával történt azonosítást követően megadott rendelkezéseket a felhasználó rendelkezéseként teljesíti.

A felhasználónak az ügyfélazonosítója megváltoztatására nincs lehetősége. A felhasználó a www.groupamadirekt.hu oldalon történt bejelentkezés után bármikor megváltoztathatja PIN kódját.

Amennyiben a felhasználó elfelejti a PIN kódját, a www.groupamadirekt.hu oldal belépési felületén vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kezdeményezheti az új PIN kód igénylést. A regisztrációval rendelkező felhasználók az ügyfélazonosító és a regisztráció során megadott mobiltelefonszám megadásával igényelhetnek új PIN kódot, melyet a biztosító SMS üzenet formájában küld meg részükre.

A felhasználó a regisztráció során megadott e-mail címet jogosult bármikor megváltoztatni. A módosítást a biztosító bármely ügyfélszolgálati irodájában vagy a www.groupamadirekt.hu oldalon keresztül kezdeményezheti.

A felhasználó a regisztráció során megadott mobiltelefonszám módosítására vonatkozó igényét a biztosító bármely ügyfélszolgálati irodájában vagy a www.groupamadirekt.hu oldalon jelentheti be.

A regisztráció törlése bármikor kérhető az info@groupamadirekt.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben vagy telefonon, személyesen vagy postai levélben. A biztosító a regisztráció törlését a kérelem hozzá történő beérkezésétől számított 15 napon belül elvégzi.

6. Felelősség

A felhasználó joga a szolgáltatások rendeltetésszerű használata. A felhasználó vállalja a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért való felelősséget.

A felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásai keretében általa végrehajtott műveletek, illetve módosítások tévesek, hiányosak vagy jogsértők, a biztosító az ebből eredő károkért nem felel.

A felhasználó a szolgáltatáshoz szükséges PIN kódját mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni, továbbá biztosítani, hogy arról illetéktelen személyek tudomást ne szerezzenek. A PIN kód 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. Az elektronikus postafiókja jelszavának, kódjának biztonságáért a felhasználó felel. A jelszó, illetve kód 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. Felhasználó felelősségi körébe tartozik továbbá, hogy az elektronikus postaládáját rendszeresen ellenőrizze, illetve biztosítani köteles, hogy kellő tárhely álljon rendelkezésre az elektronikus dokumentumok fogadására céljából, valamint gondoskodnia kell arról, hogy elektronikus postafiók szolgáltatója a biztosító küldeményeit ne tekintse spam (kéretlen) üzenetnek.

Ha a felhasználó az azonosítását szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, vagy attól tart, hogy azok jogosulatlan személy(ek) birtokába kerültek, illetve a regisztráció során megadott e-mail cím vagy mobiltelefonszám változott, haladéktalanul köteles értesíteni a biztosítót. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a felhasználó maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően 4 munkaórán túl esetlegesen bekövetkező károkért a biztosító tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét a felhasználónak kell bizonyítania.

Visszaélés gyanúja esetén a biztosító a felhasználó egyidejű értesítése mel-

lett jogosult az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásai igénybevételének leállítását kezdeményezni. Az ideiglenes leállítás ilyen esetben kizárólag a felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

A biztosító a felhasználó adatait bizalmasan kezeli, és az internetkapcsolat során titkosított adatátvitelt biztosít.

7. Szolgáltatás díjazása

A biztosító az Ügyfél Zóna szolgáltatásait díjmentesen nyújtja.

8. Elérhetőség

A www.groupamadirekt.hu oldalon és a mobiltelefonos alkalmazáson keresztül az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásai a hét minden napján 0-24 óráig elérhetőek. Telefonon nyitvatartási időben veheti igénybe szolgáltatásainkat.

A biztosító fenntartja magának a jogot, hogy – előzetes bejelentés nélkül is – műszaki karbantartás miatt a szolgáltatást vagy egyes csatornákat esetenként korlátozza vagy szüneteltesse, a felhasználó ezért kártérítésre nem jogosult. A várható üzemszünetet a biztosító lehetőség szerint honlapján előre jelzi.

A felhasználó érdekkörében felmerült (technikai, szolgáltató általi, egyéb, vis maior) hibákért, illetve bekövetkezett károkért a biztosító nem felel.

9. Egyéb rendelkezések

A biztosító az egyoldalúan meghirdetett szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeit a felek, illetve a szolgáltatás biztonsága érdekében – a szolgáltatások igénybevételének ingyenességére tekintettel – jogosult bármikor módosítani. A módosított szolgáltatási szerződési feltételeket – a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően – a biztosító www.groupamadirekt.hu oldalán közzéteszi, a felhasználókat pedig elektronikus levél formájában is értesíti a módosítás tényéről.

A regisztráció törlése nem érinti a szolgáltatás körébe vont biztosítási szerződés hatályát.

Ha a szerződő felek között minden nem-utasbiztosítás megszűnik, akkor a regisztráció is megszűnik.

A regisztrációval a felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a biztosító azokat a személyes adatait is kezelhesse, amelyek a regisztráció során, a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben jutottak a tudomására, de nem minősülnek biztosítási titoknak.

A felhasználó hozzájárul szerződéseinek és ügyféladatainak a biztosító www.groupamadirekt.hu oldalán és a mobiltelefonos alkalmazáson történő megjelenítéséhez.

A személyes adatok kezelése során a biztosító mindenkor a www.groupamadirekt.hu honlapon közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban rögzítettek szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a GroupamaDirekt.hu szolgáltatási körébe bevont biztosítási szerződések szerződési feltételein kívül a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

Az Általános Szerződési Feltételek a biztosító ügyfélszolgálati irodáiban, valamint honlapján, illetve a www.groupamadirekt.hu oldalon érhető el.