



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 Általános Szerződési Feltételeknek és regisztrációval rendelkeznek. A 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 <https://www.groupama.hu/> oldalon (továbbiakban a biztosító honlapja).

A biztosítót megilleti a jog, hogy a szolgáltatás feltételeit egyoldalúan módosítsa, a szolgáltatás bármely funkcióját megszüntesse, új kommunikációs 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 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 előfeltétele a biztosítóval biztosítási szerződés megkötése és a jelen ÁSZF elfogadása. A természetes személy felhasználó a regisztrációt a biztosító honlapján kezdeményezheti. A regisztráció csak valós adatok megadásával (szerződés-szám, szerződő neve, születési helye, születési dátuma és anyja neve), továbbá érvényes, élő e-mail cím és a felhasználó által megadott, a biztosító rendszereiben tárolt, magyarországi mobiltelefonszám megadásával és hitelesítésével végezhető el. A hitelesítés a telefonszámra küldött sms kód megadásával, illetve az e-mail címre küldött link megnyitásával történik. A regisztráció feltételeként előírt, a biztosítóval kötött szerződés vonatkozásában csak olyan szerződés vehető figyelembe, mely érvényesen létrejött és hatályos (élő állapotú). Érvényesen létre nem jött, hatályba nem lépett, lejárt, felmondott, megszűnt, megszüntetett szerződés nem felel meg a regisztráció feltételeinek. A regisztráció további feltétele, hogy a felhasználó elfogadja a biztosítási szerződésére vonatkozóan az elektronikus kommunikációt, melynek részletei a jelen ÁSZF 4. pontjában találhatók.

4. Elektronikus kommunikáció

Az elektronikus kommunikációval a biztosító a felhasználó valamennyi, a regisztráció előtt megkötött és azt követően megkötésre kerülő biztosítási

szerződése kapcsán elektronikus úton tartja a felhasználóval a kapcsolatot. Ez érinti a biztosítási szerződés létrejöttével, kezelésével és annak megszüntetésével, a biztosítási szolgáltatási, illetve kárrendezési igényvel kapcsolatos dokumentumokat, tájékoztatást, a biztosítási díj módosulásról szóló értesítést, illetve minden egyéb nyilatkozatot – ahol az erre vonatkozó jogi szabályozás azt lehetővé teszi. Néhány esetben pl. díjváltozásról szóló tájékoztatásnál előfordulhat, hogy a biztosító, postán küldi a dokumentumot. Az elektronikus kommunikáció során a biztosító a felhasználó e-mail címét és mobil telefonszámát használja. Az elektronikus kommunikáció részeként a szerződő a biztosítási díjat is elektronikusan fizeti, amely azt jelenti, hogy a biztosítási szerződés esedékessé váló díját/díjrészletét csoportos beszedési megbízással, átutalással vagy bankkártyás díjfizetéssel kell kiegyenlíteni, ideértve a szerződés megkötésekor esedékes díjrészletet is. Egyszeri díjfizetésű szerződések esetén az adott biztosítási szerződésre vonatkozó biztosítási feltételek rendelkeznek arról, hogy az elektronikus fizetési módok közül melyik vehető igénybe. A biztosítási időszak fennállása alatt az előzőktől eltérő díjfizetési módot nem lehet választani.

5. Az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatások használata során adott indított ügyek befogadása, teljesítési határidő kezdő időpontja

A felhasználó az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatások használatában során minden ügyintézés indításakor nyilatkozatot tesz. A nyilatkozat abban az esetben tekinthető beérkezettnek a biztosítóhoz, ha e-mail üzenetben visszajelzi a nyilatkozat beérkezését a felhasználónak. A beérkezés tényének visszajelzése nem jelenti az abban foglaltak elfogadását a biztosító részéről. A felhasználó tudomásul veszi, hogy azon nyilatkozatokat, amelyek rögzítése közben rendszerhiba merül fel és ezáltal a nyilatkozat beérkezésének biztosító általi visszaigazolása elmarad, a biztosító be nem érkezettnek tekinti. A biztosító az elektronikus Ügyfél Zónán elérhető egyes funkciók használata során tett nyilatkozatokat írásbeli nyilatkozatnak tekinti. A felhasználó tudomásul veszi, hogy az elektronikus Ügyfél Zónán keresztül elküldött nyilatkozatok, azok feldolgozásának ideje alatt nem vonhatók vissza, nem törölhetők, nem módosíthatók.

6. Belépés az ügyfélzónába

Az Ügyfél Zóna belépés a felhasználó e-mail címének és a regisztrált mobiltelefonszámra küldött egyszer használatos jelszavának megadásával történik. A biztosító az e-mail cím és az egyszer használatos jelszóval történő belépést követően az ügyfélzónában megtett nyilatkozatokat, rendelkezéseket a felhasználó nyilatkozatának, rendelkezésének tekinti.

7. E-mail cím/mobiltelefonszám változásának bejelentése

A felhasználó az Ügyfél Zóna fiókjának profil menüpontjában, a Telecenteren keresztül, vagy a biztosító bármely ügyfélszolgálati irodájában megváltoztathatja az e-mail címét, illetve telefonszámát. A regisztráció törlése bármikor kérhető telefonon vagy személyesen. A biztosító a regisztráció törlését a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül elvégzi.

8. Felelősség

A felhasználó joga és kötelezettsége a szolgáltatások rendeltetésszerű használata. A felhasználó vállalja a felelősséget a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért. A felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az

Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásai keretében általa tett nyilatkozatok, végrehajtott műveletek, illetve módosítások tévesek, hiányosak vagy jogsértők, a biztosító az ebből eredő károkért nem felel. Az elektronikus postafiókja jelszavának, kódjának biztonságáért a felhasználó felel. Az e-mail cím, illetve az sms-ben érkezett 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 biztosítsa, hogy kellő tárhely álljon rendelkezésre az elektronikus dokumentumok fogadására. A felhasználónak gondoskodnia kell arról, hogy elektronikus postafiók szolgáltatója a biztosító küldeményeit ne tekintse spam (kéretlen) üzenetnek.

Ha a felhasználó attól tart, hogy az azonosítást szolgáló adatok 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 1 munkanapon túl esetlegesen bekövetkező károkért a biztosító tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés tényét a felhasználónak kell bizonyítania. Visszaélés gyanúja esetén a biztosító a felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásai igénybevételét ideiglenesen megtiltani (ideiglenes letiltás). Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel. A biztosító a felhasználó adatait bizalmasan kezeli, és az internetkapcsolat során titkosított adatátvitelt biztosít.

9. Szolgáltatás díjazása

A biztosító az Ügyfél Zóna szolgáltatásait díjmentesen nyújtja.

10. Elérhetőség

A biztosító honlapján az Ügyfél Zóna elektronikus szolgáltatásai a hét minden napján 0-24 óráig elérhetőek. 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 előre jelzi a honlapján. A felhasználó érdekkörében felmerült (technikai, szolgáltató általi, egyéb, vis maior) hibákért, illetve bekövetkezett károkért a biztosító nem felel.

11. Egyéb rendelkezések

A biztosító a jelen ÁSZF-t a felek, illetve a szolgáltatás biztonsága érdekében – a szolgáltatások igénybevételének ingyenességére tekintettel – jo-

gosult bármikor módosítani. A módosított szolgáltatási szerződési feltételeket – a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően – a biztosító honlapján közzéteszi, a felhasználókat pedig elektronikus levél formájában is értesíti a módosításról.

Ha a felhasználó a módosítást nem fogadja el, az erről szóló közlemény közzétételét követő 30 napon belül felmondhatja a szolgáltatási szerződést. Ha a felhasználó nem él a felmondás jogával a szolgáltatási szerződés a módosult tartalommal marad hatályban.

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

A szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelésére a biztosító mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzatában foglaltak az irányadók, mely elérhető a biztosító honlapján.

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 ügyfeladatainak az Ügyfél Zónában történő megjelenítéséhez. A regisztrációval kapcsolatos adatkezelés részleteit a biztosító honlapján található Ügyfél Zóna regisztráció adatkezelési tájékoztatója nevű dokumentum tartalmazza. Egyéb esetben a személyes adatok kezelése során a biztosító mindenkor a biztosító honlapján közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban rögzítettek szerint jár el. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben az Ügyfél Zóna szolgáltatási körébe bevont biztosítási szerződések szerződési feltételein kívül a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény rendelkezései szerint kell eljárni. Az ÁSZF a biztosító ügyfélszolgálati irodáiban, valamint a biztosító honlapján érhető el.

A szolgáltatási szerződést a szerződő felek bármelyike, indoklás nélkül felmondhatja. A felmondás idő 30 nap.

A szolgáltatási szerződés rendes felmondásán túlmenően a szolgáltatási szerződés megszűnhet a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban, a felhasználó halálával a halál időpontjában, illetve a biztosító jogutód nélküli megszűnésével a jogutód nélküli megszűnés napján.

A biztosító legfontosabb adatai

Név: Groupama Biztosító Zrt.

Székhely: Magyarország, 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C
Levelezési cím: 1380 Budapest, Pf. 1049

Jogi formája: zártkörűen működő részvénytársaság (alapítva 1987)

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041071

Társaságunk a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságánál került bejegyzésre.