ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Online ügyfélszolgálat, e-kapcsolat szolgáltatás és az AlfaGo+ mobil applikáció Szerződési Feltételei

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
1091 Budapest, Üllői út 1.

Telefonos ügyfélszolgálat: (+36) 1-477-4800
Honlap: alfa.hu

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (székhely: 1091 Budapest, IX. Üllői út 1., cégjegyzékszám: 01-10-041365, adószám: 10389395-4-44, továbbiakban: Biztosító) ügyfelei gyors és korszerű kiszolgálása érdekében az ugyfelszolgalat.alfa.hu weboldalon Online ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Online ügyfélszolgálat szolgáltatásait azon ügyfél veheti igénybe, aki megfelel a jelen általános szerződési feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) foglalt követelményeknek és megköti a szolgáltatási szerződést..

1. A SZERZŐDÉSI FELTÉTELBEN HASZNÁLT FOGALMAK

1.1. Biztosító

Az Online ügyfélszolgálatot üzemeltető Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

1.2. Felhasználó

A Biztosító legalább egy érvényes szerződéssel rendelkező ügyfele, aki regisztrál az Online ügyfélszolgálaton, és/vagy az AlfaGo+ mobil applikációban.

Gazdálkodó szervezetek és társasházak esetén azt a személyt kell Felhasználóként megjelölni, aki jogosult a szervezet vagy társasház nevében jognyilatkozatot tenni. A képviseleti jogosultság megváltozásáról a gazdálkodó szervezet vagy társasház köteles a Biztosítót értesíteni.

1.3. Szolgáltatási Szerződés

Az Online ügyfélszolgálat, és/vagy az AlfaGo+ mobil applikáció szolgáltatásainak használatára jogosító szerződés, amely a regisztrációval és a hatályos ÁSZF elfogadásával jön létre a Felhasználó és a Biztosító között.

1.4. Online ügyfélszolgálati fiók

Az Online ügyfélszolgálat felületén létrehozott, személyre szóló tárhely, ahol a Biztosító a Felhasználóra és a biztosítási szerződésekre vonatkozó adatokat megjeleníti.

1.5. Online ügyfélszolgálat szolgáltatásai

Az Online ügyfélszolgálaton a Felhasználó megtekintheti a biztosítási szerződések adatait. Az elvégezhető műveletek köre az ugyfelszolgalat.alfa.hu oldalon belül az „Aktuális szolgáltatások" aloldalon található meg.

1.6. Mobil applikáció letöltése, szolgáltatásai

Az AlfaGo+ mobilalkalmazás használatához külön regisztráció elvégzése nem szükséges. Az alkalmazás az Online Ügyfélszolgálaton korábban létrehozott felhasználói fiókkal vehető igénybe. Amennyiben a felhasználó nem rendelkezik érvényes regisztrációval, a regisztrációs folyamat az alkalmazáson keresztül is kezdeményezhető. Az AlfaGo+ mobil applikációban a Felhasználó megtekintheti a biztosítási szerződések adatait. Az elérhető funkciók köre az alfa.hu/app oldalon található meg. Az AlfaGo+ mobilalkalmazásban biztosított funkciók egyes esetekben korlátozott tartalommal érhetők el az Online ügyfélszolgálaton (ugyfelszolgalat.alfa.hu) biztosított szolgáltatásokhoz képest. A korlátozások értelmében a biztosítási dokumentumok, küldemények kizárólag az elmúlt egy évre visszamenőleg kerülnek megjelenítésre, a befizetési adatok pedig legfeljebb az elmúlt két év időszakára érhetők el.

Az AlfaGo+ mobilalkalmazás használatára a jelen ÁSZF Online ügyfélszolgálatra vonatkozó feltételei az irányadók.

1.7. E-kapcsolat szolgáltatás

Az Online ügyfélszolgálatot kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybe vétele esetén a Biztosító az Online ügyfélszolgálati fiók útján kézbesíti a biztosítási szerződésre vonatkozó küldeményeket.

Az e-kapcsolat szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezéseket a 10. pont tartalmazza.

1.8. eAzonosítás

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: DÁP tv.) alapján a Digitális Állampolgár keretalkalmazásban elérhető, Online azonosítást lehetővé tevő keretszolgáltatás, amely lehetővé teszi az Ügyfél megbízható és biztonságos azonosítását az Online ügyfélszolgálat felületére történő belépés során.

1.9. Digitális Állampolgárság Keretalkalmazás

A Digitális Állampolgár (DÁP) keretalkalmazás egy olyan, a Digitiális Állampolgár Szolgáltató (IdomSoft Zrt.) által fenntartott és üzemeltetett ügyintézési platform, melynek célja, hogy a magyar állampolgárok az állammal kapcsolatos ügyeiket mobiltelefonon keresztül, egyszerűbben és biztonságosabban intézhessék. Az alkalmazás lehetővé teszi a magánszemélyek számára többek között a személyazonosság igazolását.

1.10. Digitális Állampolgárság azonosító

A DÁP tv. alapján az állam által digitális térben történő ügyintézéshez való egységes hozzáférés érdekében biztosított egyedi és tartós azonosító.

2. REGISZTRÁCIÓ ÉS A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, HATÁLYBA LÉPÉSE

2.1. A regisztráció során a Felhasználó elfogadja a jelen ÁSZF-et, és megadja a kapcsolattartáshoz szükséges e-mail címet. A Biztosító ezen e-mail címre kézbesíti az aktiváló linket. A regisztráció akkor tekinthető befejezettnek, amikor a Felhasználó a linkre kattintást követően belép az Online ügyfélszolgálati fiókjába.

2.2. A befejezett regisztrációval létrejön a szolgáltatási szerződés, és a Felhasználó jogosultságot kap az Online ügyfélszolgálat használatára és e-kapcsolat szolgáltatás igénybe vételére.

2.3. A regisztráció kezdeményezhető az ugyfelszolgalat.alfa.hu honlapon, a Biztosító központi ügyfélszolgálati irodájában, telefonos ügyfélszolgálatán vagy értékesítési partnereinél.

2.4. Ha a felek vagy a Biztosító eltérően nem rendelkeznek, a szolgáltatás minden, a szolgáltatási szerződés hatálya alatt a Felhasználó által kötött biztosítási szerződésre kiterjed, de egyik szerződés sem része a másiknak.

2.5. A szolgáltatási szerződés határozatlan idejű, és a regisztráció aktiválását követően lép hatályba. Amennyiben a Felhasználó által visszaküldött adatok nem egyeznek a Biztosítónál meglévő adatokkal, csak az adategyeztetést követően lép hatályba a szerződés.

3. ÜGYFÉL-AZONOSÍTÁS

3.1. A Felhasználó az Online ügyfélszolgálaton az alábbiak szerint jogosult megtekinteni biztosítási szerződéseit:

- általa választott felhasználónévvel (ami lehet felhasználónév és e-mail cím is) és jelszóval,
- eAzonosítás útján, vagy
- mobilapplikációban biometrikus bejelentkezéssel.

3.2. A Digitális Állampolgárság Keretalkalmazás használatával történő bejelentkezési forma aktív regisztrációval már rendelkező, természetes személy Felhasználó részére érhető el. Az eAzonosítás szolgáltatás aktiválásához a természetes személy Felhasználónak be kell jelentkeznie az Online ügyfélszolgálatra az általa választott felhasználónévvel és jelszóval, vagy biometrikus azonosítással és ott a belépést követően kiválasztani az eAzonosítás aktiválása funkciót. Felhasználó a sikeres aktiválását követően az eAzonosítás szolgáltatás útján is be tud lépni az Online ügyfélszolgálatra.

4. E-MAIL CÍM

4.1. A Biztosító elektronikus üzeneteinek fogadására a Felhasználó e-mail címet köteles megadni, amelynek titokban tartásáért mindkét fél felelős.

4.2. A Felhasználó kizárólagosan felel azért, hogy Biztosító részére olyan e-mail címet adjon meg, amely útján Felhasználó elérhető, a részére küldött küldeményeket megkapja és nincs olyan delegáltja a mailboxának, akinek a hozzáférését nem kívánja engedélyezni.

Felhasználó kapcsolattartási e-mail címe automatikusan módosításra kerül az Online ügyfélszolgálati regisztráció során megadott e-mailcíme a regisztrációs folyamat során. Ezt követően a regisztráció keretében megadott e-mail cím minősül a kapcsolattartási e-mailcímnek.

5. FELELŐSSÉG

5.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az Online ügyfélszolgálat szolgáltatásai keretében, illetve az AlfaGo+ mobil applikációban általa, vagy az ő nevében végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértőek, a Biztosító az ebből eredő károkért nem felel.

5.2. A Felhasználó a szolgáltatáshoz szükséges belépési azonosítót és titkos belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni. A Felhasználó köteles olyan jelszó megadására, mely nem kapcsolható saját magához, így nem fejthető vissza egyszerűen. A belépési azonosító és jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából, vagy a belépéshez használt eszköz kompromittálódásából (eszköz eltulajdonítása, kártékony informatikai kóddal, vírussal történő megfertőződése) 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.

5.3. Belépési azonosítóját és titkos belépési jelszavát telefonon, e-mailen vagy írásban a Biztosító soha nem kéri. Ilyen eseményről azonnal értesíteni kell a Biztosítót, hogy megtehesse az ilyenkor szükséges lépéseket. A Felhasználó haladéktalanul köteles webes jelszavát lecserélni, amennyiben attól tart, hogy azok jogosulatlan személy birtokába kerültek. Ha az azonosítását szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni (postai úton vagy elektronikusan) a Biztosítót. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a Felhasználó maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Biztosító tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét a Felhasználónak kell bizonyítania.

5.4. A titkos belépési jelszónak 3 egymást követő alkalommal rosszul történő megadása esetén a szolgáltatás ideiglenes letiltására kerül sor. Az Online ügyfélszolgálat felületén a Felhasználó tájékoztatást kap az új jelszókérés menetéről.

5.5. Visszaélés gyanúja esetén a Biztosító a Felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult az Online ügyfélszolgálat szolgáltatásainak letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

6. A SZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA

A Biztosító külön díjat az Online ügyfélszolgálat, az AlfaGo+ mobil applikáció és az e-kapcsolat szolgáltatásért nem számol fel.

7. ELÉRHETŐSÉG

A szolgáltatás a hét minden napján 0–24 óráig elérhető. A Biztosító azonban fenntartja magának a jogot, hogy – előzetes bejelentés nélkül is – rendszerén esetenként karbantartási munkálatokat végezzen, és ennek kapcsán vagy a Biztosító érdekkörében felmerült egyéb okból a szolgáltatást ideiglenesen szüneteltesse. A várható üzemszünetet a Biztosító – lehetőség szerint – internetes oldalain és az AlfaGo+ mobil applikációban előre jelzi. A Felhasználó érdekkörében felmerült (technikai, szolgáltatói, vis maior, stb.) hibákért, adatvesztésért, illetve bekövetkezett károkért a Biztosító nem felel.

Biztosító a szolgáltatás elérhetőségét kizárólag az Online ügyfélszolgálat tekintetében biztosítja. Az eAzonosítás keretszolgáltatás elérhetősége és rendelkezésre állása vonatkozásában a Digitális Állampolgárság Szolgáltató (IdomSoft Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhely: 1138 Budapest, Váci út 133.; cégjegyzékszám: 01-10-046896; e-mail: kapcsolat@idomsoft.hu) által a Digitális Állampolgárság Keretalkalmazás szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek az irányadók.

8. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

8.1. A szolgáltatási szerződés megszűnik a Felhasználó halálával, a felek közös megegyezésével, a felek bármelyikének indokolás nélküli rendes felmondásával, továbbá a Biztosítónak a Felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával.

8.2. A rendes felmondás jogát a felek a másik félhez – postai vagy elektronikus úton – intézett egyoldalú nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 15 nap. A felmondási idő elteltéig a szolgáltatás fennmarad.

8.3. A Biztosító jogosult a jelen szerződést a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén a Felhasználóhoz intézett egyoldalú nyilatkozattal, azonnali hatállyal felmondani.

8.4. A Felhasználó a szolgáltatási szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését postai vagy elektronikus úton kezdeményezheti.

8.5. A szolgáltatási szerződés megszűnésével az Online ügyfélszolgálati fiók, és/vagy az AlfaGo+ mobil applikáció fiók a Felhasználó számára elérhetetlenné válik. A szolgáltatási szerződés megszűnése nem érinti a szolgáltatás körébe vont biztosítási szerződés hatályát. Amennyiben a Felhasználónak a Biztosítóval nem áll fenn biztosítási szerződéses jogviszonya, a szerződés megszűnésének napjától számított egy év elteltével az Online ügyfélszolgálati fiókban, és /vagy az AlfaGo+ mobil applikációban a biztosítási szerződés elérhetősége megszűnik.

9. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

9.1. A Biztosító az egyoldalúan meghirdetett szolgáltatás jelen ÁSZF-ét a felek, illetve a szolgáltatás biztonsága érdekében – a szolgáltatások igénybevételére tekintettel – a jövőre nézve jogosult bármikor módosítani.

9.2. A módosított ÁSZF-et a Biztosító a honlapján közzéteszi. Amennyiben a Felhasználó a módosítást nem fogadja el, jogosult a szolgáltatási szerződést a módosítás közzétételétől számított 15 napon belül felmondani. A felmondási idő 15 nap.

10. AZ E-KAPCSOLATRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

10.1. Az e-kapcsolat szolgáltatás

E-kapcsolat szolgáltatás igénybevétele esetén a Biztosító a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos küldeményeket[1] az Online ügyfélszolgálati fiók útján kézbesíti, a küldemény érkezéséről pedig a kapcsolattartási e-mail címén értesíti a Felhasználót. Ha az értesítés ezen az e-mail címen sikertelen, de a Biztosító rendelkezésére áll ettől eltérő, a regisztrációkor megadott e-mail cím, akkor a Biztosító – azért, hogy a Felhasználó értesülhessen új küldemény érkezéséről, – az e-mail címet módosítja arra. Ha a Felhasználó a kapcsolattartási e-mail címet javítani szeretné, Online ügyfélszolgálati fiókjában teheti meg. Az e-kapcsolat szolgáltatás keretében kézbesített küldemények az Online ügyfélszolgálati fiókba való Biztosító általi feltöltéssel, a feltöltés napját követő napon kézbesítettnek tekintendők. A Biztosító az elektronikusan kézbesített küldeményeket postai úton nem küldi meg, kivéve az életbiztosítási szerződések kötvénycsomagját azon esetben, amikor a Felhasználó az Online ügyfélszolgálati fiók útján kézbesített dokumentumot a kötvénycsomag megküldésétől számított 37. napig nem nyitja meg. E-kapcsolat szolgáltatást a Felhasználó biztosítási szerződésenként külön-külön jogosult igénybe venni.

A Biztosító e-mailen kizárólag tájékoztató üzentet küld, a biztosításra vonatkozó küldemények az Online ügyfélszolgálati fiókban tekinthetők meg.

10.2. Az e-kapcsolat szolgáltatás igénylése

Jelen ÁSZF elfogadásával a Felhasználó kifejezetten elfogadja, hogy az e-kapcsolat szolgáltatás alapértelmezett kapcsolattartási formaként beállításra kerül a Biztosítónál hatályban lévő valamennyi, erre alkalmas szerződésére vonatkozóan. A Felhasználó az e-kapcsolat szolgáltatást az ÁSZF 10.4. pontjában foglaltak szerint mondhatja fel.

10.3. A Felhasználó kötelezettségei

A Felhasználó köteles

- érvényes kapcsolattartási e-mail címet megadni,
- a Biztosító küldeményeinek ellenőrzésére, és azok megtekintésére az Online ügyfélszolgálati fiókban, mindazon esetekben, amikor a biztosító a felhasználó által kapcsolattartásra megadott e-mail címére értesítést küld arról, hogy az Online ügyfélszolgálati fiókjába új küldeménye érkezett.

1. Az elektronikus kézbesítésre nem alkalmas küldeményeket (például postai csekk) a biztosító hagyományos úton postázza.

- annak biztosítására, hogy az e-mail szolgáltató a Biztosító értesítő üzeneteit ne tekintse kéretlen üzenetnek (spam), valamint hogy a Biztosító értesítő üzeneteinek fogadására kellő tárhely álljon rendelkezésre,
- az e-mail cím megváltozását a Biztosítónak 3 munkanapon belül bejelenteni.

A Felhasználó az e-kapcsolat szolgáltatást kizárólag Online ügyfélszolgálatra irányuló szolgáltatási szerződés megkötését követően veheti igénybe.

10.4. Az e-kapcsolat szolgáltatás megszűnése

Az e-kapcsolat szolgáltatást bármelyik fél a biztosítási évfordulót megelőző 30. napig közölt felmondással, a biztosítási időszak végére megszüntetheti. Az e-kapcsolat szolgáltatás kizárólag a felmondással érintett biztosítási szerződések vonatkozásában szűnik meg. A felmondás az Online ügyfélszolgálati fiókból és a telefonos ügyfélszolgálaton (+36-1-477-4800) is kezdeményezhető.

Ha a Biztosító az e-kapcsolat szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjkedvezményt nyújt, a szolgáltatás megszűnésével a biztosítási szerződésen érvényesített díjkedvezmény is megszűnik.

A szolgáltatási szerződés 8. pont szerinti megszűnésével az e-kapcsolat szolgáltatás is megszűnik.

10.5. Az e-kapcsolat szolgáltatás technikai háttere

A Biztosító fokozott biztonságú elektronikus aláírással látja el küldeményeit, amellyel eleget tesz az írásbeliség követelményének.

10.6. Nem rendelkezhetnek e-kapcsolat szolgáltatással az alább felsorolt termékek:

- GFB flotta,
- Euromaxx I. és II.,
- Moneymaxx,
- AUTOBONK – Autobónusz gépjármű,
- Alfa egyéni nyugdíjbiztosítás I.

11. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

11.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Online ügyfélszolgálat sem igényelhető az alábbi termékek esetén:

- Euromaxx (kivéve Euromaxx III., Euromaxx IV.), Moneymaxx,
- Alfa egyéni nyugdíjbiztosítás I.

11.2. A jelen ÁSZF elfogadásával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a törvényi felhatalmazás alapján kezelt biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a Biztosító kizárólag a szolgáltatás teljesítése érdekében azokat a személyes adatait is kezelhesse, amelyek a szolgáltatási szerződés megkötése révén, a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben jutottak a tudomására, de nem minősülnek biztosítási titoknak.

11.3. A Biztosító által jelen ÁSZF-fel összefüggésben kezelt Felhasználói személyes adatokkal kapcsolatos tájékoztatást az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, amely elérhető a **Biztosító honlapjáról**. Jelen ÁSZF-ben szabályozott bármely szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Felhasználó az Adatkezelési Tájékoztató tartalmát az ÁSZF-fel együttesen megismerje és elfogadja

11.4. A Biztosító a Felhasználók adatait bizalmasan kezeli, és az internet-kapcsolat során titkosított adatátvitelt biztosít. A szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, az Információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 számú rendeletének („Általános Adatvédelmi Rendelet" vagy „GDPR") rendelkezései az irányadóak.