

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (1091 Budapest, Üllői út 1.) (továbbiakban: Biztosító) egyes kárügyek kivizsgálását elektronikus eszközök útján is végzi. A videós kárfelvételi szemle (továbbiakban **Videó szemle**) célja a videó kárrendezési folyamat keretében az, hogy a **Biztosító** és a biztosítási szerződés szerződője, a biztosított, a károsult (továbbiakban: **Ügyfél**) a kárrendezési folyamat részét képező **szemlélt, ingatlanban és ingóságokban keletkezett károk esetén személyes jelenlét nélkül**, távolról el tudják végezni (nem végezhető el a személyesrűléssel járó károk szemléje Videó szemle útján). Jelen feltételek elfogadásával az **Ügyfél** elfogadja, hogy a kárrendezés online videós kárrendezési szemle keretében történik. A Videó szemle választása **Ügyfél** önkéntes döntésén alapul. Amennyiben nem kíván élni a videó kárrendezéssel és nem fogadja el az a Videó szemle használatához szükséges feltételeket, **ügyfél** jogosult egyéb úton a kárrendezési folyamat lebonyolítását igénybe venni.

A Videó szemle alapvetően érinti a biztosító biztosítási szerződésben vállalt pénzügyi szolgáltatási kötelezettségének teljesítését, az a szolgáltatás egyik eleme, az ellenőrzési funkciók működtetése pl. a bejelentett biztosítási események (károk) kivizsgálása során. Ez a kárrendezési mód a bizalmi elvre épül, együttműködést vár a szerződőtől, biztosítottól, károsulttól. Az online videós kárrendezés választása nem jelenti azt, hogy a Biztosító illetve az **Ügyfél** a kárrendezési folyamat során, egyéb úton dokumentum benyújtására vagy akár helyszíni felmérésére vonatkozó jogát nem gyakorolhatja.

A videós kárfelvételi szemle olyan személyre szabott elektronikus eljárást biztosító rendszer útján történik, amely az **Ügyfél** személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának egyértelmű azonosítására és a jognyilatkozat tartalmának változatlan visszaidézésére alkalmas formában teszi lehetővé a biztosítási szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozat megtételét.

Jelen feltételek elfogadásával a Biztosító és az **Ügyfél** (szerződő vagy biztosított) között megállapodás jön létre a videós kárfelvételi szolgáltatás teljesítésére a jelen Feltételekben foglaltak szerint.

VIDEÓ SZEMLE IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELE

A kárszemle lefolytatása az **Ügyfél** (szerződő vagy biztosított) személyes közreműködésével, vagy meghatalmazott útján lehetséges. Videó szemle során az írásbeli meghatalmazás bemutatása szüksége a kárfelmérés során.

A Videó szemle során szükséges engedélyezni az okostelefon/tablet kamera, mikrofon és GPS vevő használatának engedélyezését Videó szemle alkalmazás számára.

Videó szemle során az élő, zárt videós alkalmazás fotó és hangfelvételeket készít, de az élő videókép rögzítése és tárolása nem történik meg!

Technikai feltételek:

Az **Ügyfél** által használt technikai eszközöknek, minimálisan az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

- kamerával rendelkező mobilkészlet (okostelefon vagy tablet),
- Android 5 és iOS 9 vagy újabb operációs rendszer
 - támogatott böngésző androidon: Google Chrome,
 - támogatott böngésző iOS-en: Safari,
- legalább 3Megapixeles hátlapi kamera felbontás,
- előlapi kamera megléte ajánlott (a könnyebb beazonosítás érdekében),
- sávszélesség: minimum 2/1 Mbit/s fel- ill. letöltési sávszélesség.

Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek, a videó szemle lefolytatására nincs mód.

A Videó szemle kizárólag az alábbiak betartásával folytatható le

- A Videó szemle kizárólag az **ügyfél** folyamatos jelenléte és közreműködése mellett folytatható le.
- Kerülni kell a Videó szemle során az étel, ital fogyasztást.
- **Ügyfél** tartózkodjon a káromkodástól, illetve egyéb agresszív, illemsértő vagy fenyegető viselkedéstől.

Amennyiben az **Ügyfél** a Biztosító kifejezett kérése ellenére nem hagy fel a videó beszélgetés zavartalan lebonyolítását gátló viselkedéssel, magatartással, akadályozza az ügyintézkést vagy észlelhetően valamilyen befolyásoltság (alkohol, gyógyszer, kábító hatású szerek) alatt teszi meg nyilatkozatait vagy nem teszi meg azokat, a biztosítónak jogában áll a videó beszélgetést félbeszakítani és megkérni az **ügyfelet** a hívás megismétlésére egy későbbi időpontban.

A VIDEÓ SZEMLE ÚTJÁN TÖRTÉNŐ KÁRFELMÉRÉS MENETE

A Videó szemle keretében történik meg az ingatlanban és ingóságokban keletkezett kár(ok) felmérése, dokumentálása.

A kárbejelentés módja:

- telefonon a (+36) 1-477-4800 számon,
- online kárbejelentőnk használatával: ugyfelszolgalat.alfa.hu/claim-report/house?progress=party-type.

A Videó szemle időpontját a Kárszakértő és az Ügyfél közösen határozhatja meg egy előzetes telefonos egyeztetés során.

A Kárszakértő az itt egyeztetett szemle időpont előtt SMS-ben elküldi a linket az Ügyfél mobil telefonjára, mely linkre kattintva mobil eszközének böngésző alkalmazásán keresztül tud az ügyfél csatlakozni a zárt videó hívásba.

A szemle a jelen felhasználási feltételek, megjelölt nyilatkozatok és engedélyek megtétele után kezdhető meg (a Chatszobába lépés feltétele ezek megtétele/elfogadása).

Az Ügyfél a Kárszakértővel létesített kapcsolat során, élő képen (nem korábban rögzített) köteles az Ügyfél személyének azonosítása érdekében bemutatni az arcát, jól látható módon a személyazonosító okmányának fényképes oldalát, továbbá a biztosított ingatlan azonosítása érdekében az Ügyfél köteles a tartózkodási hely adatainak megosztására a videó alkalmazás segítségével.

Az Ügyfél mobil eszközének hátlapi kamerájának segítségével részletesen be tudja mutatni a kárhelyszínt, melyet a Kárszakértő a videó alkalmazáson keresztül fényképfelvételeken is rögzít. A megfelelő fotók elkészítéséhez elengedhetetlen az Ügyfél segítő együttműködése.

A videó szemle során a kárrendezés eredményeként, ha a Biztosító a kifizetés mellett dönt, az csak a kárra kifizetett pénzügyi szolgáltatás előlege, amelynek elfogadásáról az Ügyfélnek „Igen”/„Nem” válasz lehetőséggel nyilatkoznia kell. Az előleg azt jelenti, hogy a Biztosító az utóellenőrzés eredményeként határozhat a már kifizetett összeg teljes, vagy részleges visszaköveteléséről. Abban az esetben, ha a videóhívás során az Ügyfél nem fogadja el a Kárszakértő által kiszámított összeget, a biztosító a követelés jogalapjának megalapozottsága esetén, a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeinek elkerülése érdekében, egyoldalú döntés alapján, előlegként kifizetheti a meghatározott összeget.

Ha a Biztosító által számított összeg az Ügyfél szerint nem nyújt fedezetet a bejelentett kárára, a tényleges költségét számlával igazolhatja.

ADATKEZELÉS

A videó kárfelvétel során zajló beszélgetést (az ügyfél hangját és arcképét, fényképeket és a felmutatott személyazonosító okmány, egyéb bemutatott dokumentumok képét) a Biztosító rögzíti.

A kép és hangfelvételt és az ügyfél személyes adatait a biztosító a szerződés teljesítésével összefüggésben, a Videó szemle adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli (lásd: www.alfa.hu/dokumentumok/337/adatvedelem-egyeb/30291/videos-karrendezes-adatkezesi-hozzajarulas.pdf). Kérjük, hogy a videóhívásban történő kárrendezés során tartózkodjanak olyan a kárrendezéshez szorosan nem tartozó képek készítésétől (pl. más személyek hangja, képmása stb.), amelyek kezelése nem kapcsolódik a bejelentett kárhoz, és amelyek kezelésére a Biztosítónak nincs jogalapja. Ezen szabályok megszegésével készült felvételeket a biztosító a kárrendezés mellőzésével törölni fogja.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Videó szemle során használt készülék megfelelő szintű biztonsági védelméről az Ügyfél köteles gondoskodni.

A Videó szemlét használó Ügyfél elfogadja, hogy a Biztosító a Videó szemle lefolytatása során használt mobil eszköz, számítástechnikai eszköz technikai azonosítóit rögzíti technikai statisztikai ellenőrzési biztonsági célból.

A Videó szemle rendszeren keresztül lefolytatott kárrendezési folyamatra a biztosítási termékhez kapcsolódó szerződéses feltételek és a kapcsolódó magyar jogszabályok az irányadók.

Jelen felhasználási feltételek elfogadásával az Ügyfél kifejezetten kijelenti, hogy az abban foglalt rendelkezéseket a videós szemlére vonatkozóan megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.