



ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

BEVEZETÉS

A D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. (a továbbiakban: Biztosító és/vagy Szolgáltató) ügyfeleinek gyors és szakszerű kiszolgálása érdekében internet alapú ügyfélszolgálatot nyújt Online Ügyfélszolgálat néven. Az internet alapú ügyfélszolgálat szolgáltatásait a Biztosító mindazoknak nyújtja, akik megfelelnek a jelen szerződésben foglalt feltételeknek. A Biztosítót megilleti az a jog, hogy a szolgáltatás feltételeit az ügyfelek és a szolgáltatás biztonsága érdekében időről időre egyoldalúan módosítsa. Annak érdekében, hogy a szolgáltatás igénybevétele során mindkét fél betarthassa a hatályos jogszabályi előírásokat, egymás, illetve kívülálló harmadik személyek jogait, a felek az alábbi feltételek betartását vállalják:

I. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. Honlapja

Az internet felhasználó az Online Ügyfélszolgálatot a www.das.hu címen éri el (a továbbiakban: Honlap). A Honlap tájékoztatást nyújt a Biztosítóról és a Biztosító ügyfelei részére különböző szolgáltatásokat nyújt.

2. A Felhasználó

A Biztosító azon ügyfele, aki legalább egy érvényes szerződéssel rendelkezik a Biztosítónál, és a biztosítási szerződésben Szerződőként került megnevezésre, internet-kapcsolattal rendelkezik és a Honlapról letöltött/elektronikusan kitöltött és visszaigazolt, illetve a Biztosító Ügyfélszolgálatánál (1082 Budapest, Futó utca 47-53., VI. emelet) vagy biztosításközvetítőjétől beszerzett, kitöltött és visszaigazolt Online Ügyfélszolgálat Szolgáltatási Szerződés megkötésével (a továbbiakban: szolgáltatói szerződéssel) jogosulttá válik az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásaira.

3. A Szolgáltató

A D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. (1082 Budapest, Futó utca 47-53. VI. em., Cg. 01-10-044700).

4. A Szolgáltatás

Internetes szolgáltatási rendszer, amely a Biztosító által kezelt szerződésekhez kapcsolódó szolgáltatási igénybejelentésre, bizonyos esetekben adatmódosításra, illetve a Felhasználó által történt elfogadást követően a Biztosító által a későbbiekben kínált egyéb szolgáltatások igénybevételére nyújt lehetőséget.

II. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

1. Regisztráció

Az a folyamat, amely során a Biztosító internetkapcsolattal rendelkező ügyfele adategyeztetés és szerződéskötés után jogosultságot kap arra, hogy a Biztosító Online Ügyfélszolgálat rendszerét igénybe vegye.

2. A szerződés

- 2.1. A Biztosító és a Felhasználó között létrejövő, az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó írásban megkötött megállapodás, amely a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) alapján szabályozza a jogviszony feltételeit, a felek jogait és kötelességeit. A szolgáltatás a szolgáltatói szerződés hatálya alatt, az ügyfél minden, a Szolgáltatóval, mint Biztosítóval fennálló és a jövőben kötendő biztosítási szerződésére vonatkozik, azonban nem képezi részét a biztosítási szerződésnek.
- 2.2. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződési ajánlat a Honlapról letölthető, a Biztosító Ügyfélszolgálati irodájában, vagy a Biztosító biztosításközvetítőjétől igényelhető, illetve elektronikusan kitölthető. A szerződés 1. példánya aláírás után postai úton továbbítandó a Biztosító felé, vagy a biztosításközvetítőjének, ill. az ügyfélszolgálati irodában a Biztosító ügyintézőjének adható át. A Biztosító adategyeztetés után a szerződés visszaigazolását postai úton küldi meg a Felhasználónak.
- 2.3. Ha a Biztosító a megküldött, illetve hozzá beérkezett szerződési ajánlatok adategyeztetése során adateltérést tapasztal az egyedi szerződés 1. pontjában közölt adatok és a Biztosító nyilvántartási rendszerében kezelt adatok között, akkor nem jön létre a szerződés és a Biztosító és a Felhasználó között további adategyeztetésre kerül sor.

3. Ügyfélazonosítás

Az Online Ügyfélszolgálati szerződés megkötésekor a Felhasználó belépési azonosítót és jelszót kap, a jelszót az első belépéskor meg kell változtatnia. A szolgáltatás további igénybevétele esetén a Biztosító ügyfele belépéskor az általa választott jelszó és a kapott belépési azonosító alkalmazásával tudja igénybe venni a szolgáltatást.

4. A szolgáltatás tartalmi elemei

- 4.1. A szolgáltatás keretein belül a Felhasználó szerződésének/szerződéseinek adatai módosíthatók. A módosítások két csoportba oszthatók:
 - a) visszaigazolás nélkül módosítható adatok: szerződő levelezési címe, telefonszáma, e-mail címe;
 - b) a szolgáltató visszaigazolásával módosítható adatok: minden olyan egyéb adat, amely a biztosítási kötvény bármely adatát módosítja.
- 4.2. A Felhasználó szolgáltatási igénybejelentést tehet.
- 4.3. A Szolgáltató a jövőben, fejlesztési eredményei függvényében – többek között – az alábbi szolgáltatásokat tervezi nyújtani a Felhasználónak: a Felhasználó szerződési adatainak megtekintése, a Felhasználó díjelmaradásáról elektronikus tájékoztatás, a Felhasználó szerződéseire adott időszakban igénybevett szolgáltatások és kifizetések megtekintése stb. A szolgáltatási szerződés megkötésekor a Felhasználó csak a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által alkalmazásba vett szolgáltatások igénybevételére jogosult. Az ilyen szolgáltatások felsorolását a szerződés tartalmazza (II. 4.1. és 4.2.). Új szolgáltatás alkalmazásba vételéről a felhasználó a Honlapon kap tájékoztatást.

5. A visszaigazolás

A Felhasználó által a II. 4.1. b) pont alapján módosított adatok Szolgáltató általi visszaigazolása a módosított kötvény megküldésével történik. A Felhasználó által tett bármely, visszaigazolással igazolandó adatmódosítás érvényes lesz, ha a módosítás visszaigazolását a Felhasználó a módosított kötvény kézhezvételét követő 15 napon belül a Biztosítónál nem vitatja.

6. E-mail cím

A Felhasználó a szolgáltatási szerződésben e-mail címet ad meg. A Felhasználó köteles ellenőrizni, hogy nincs olyan delegáltja az e-mail postafiókjának, akinek a szolgáltatáshoz és annak

adataihoz való hozzáférést nem kívánja. Ennek elmulasztásából eredő károkért a Felhasználó felel. A Felhasználó által adott e-mail címet a Szolgáltató a Felhasználó által megkötött, és jövőben megkötendő minden biztosítási szerződésére érvényesnek tekinti. A Biztosító a szolgáltatás igénybevételekor (adatmódosítás, szolgáltatási igénybejelentés) tranzakciós azonosítóval ellátott visszaigazolást küld a Felhasználónak a szolgáltatási szerződésben megadott címére. A szolgáltató nem vállal felelősséget a visszaigazolás megküldésének olyan akadályaiért, amelyek az e-mail cím nem megfelelő üzemeltetésére vezethetők vissza.

7. Felelősség az adatmódosításért

- 7.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásai keretében általa végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértőek, a Biztosító az ebből eredő károkért nem felel.
- 7.2. A Felhasználó a szolgáltatáshoz szükséges belépési azonosítót és titkos belépési jelszót mindenkiel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni, továbbá biztosítani, hogy arról illetéktelen személyek tudomást ne szerezzenek. A belépési azonosító és a jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkért a Felhasználó köteles helyt állni.
- 7.3. A Felhasználó haladéktalanul köteles jelszavát lecserélni, amennyiben attól tart, hogy az jogosulatlan személy birtokába került.
- 7.4. Ha az azonosítást szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni postai vagy elektronikus úton a Szolgáltatót. Az értesítés kézhezvételét megelőzően bekövetkezett károkért a felelősséget a Felhasználó maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Szolgáltató tartozik helytállni. Helytállási kötelezettségének felső határa a szolgáltatással érintett biztosítások egy évi biztosítási díja. Vita esetén az értesítés megtörténtét a Felhasználónak kell bizonyítania.
- 7.5. Valamely titkos belépési jelszónak egymást követő több alkalommal hibásan történő megadása esetén a szolgáltatás ideiglenesen letiltásra kerül. A Honlapon a Felhasználó tájékoztatást kap a letiltás módjáról és az új jelszó kérésének menetéről.
- 7.6. Visszaélés gyanúja esetén a Szolgáltató 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.

8. A szolgáltatás díjazása

A Szolgáltató az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásaiért díjat nem számol fel.

9. Elérhetőség

A Szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig elérhető. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy nem munkanapokon – akár előzetes bejelentés nélkül – rendszerén történt karbantartás céljából a szolgáltatást szüneteltesse. Az üzemszünet várható időtartamát ilyen esetben – lehetőség szerint – az internetes oldalon a Szolgáltató jelzi.

A Felhasználó érdekkörében felmerült elérési akadályokért, illetve az ebből bekövetkezett károkért a Szolgáltató nem felel.

III. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE, MEGSZŪNÉSE

1. A szolgáltatási szerződés határozatlan idejű, a Felhasználó aláírását követően a Biztosító visszaigazolásával lép hatályba.
2. A Szolgáltatási szerződés megszűnik a Felhasználó halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, a felek közös megegyezésével, a felek bármelyi-

kének a másik félhez intézett rendes felmondásával, továbbá a Szolgáltatónak a felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával.

3. A Felhasználó a szolgáltatási szerződés közös megegyezéssel, vagy rendes felmondással történő megszüntetését postai úton írásban kezdeményezheti, illetve elektronikusan a Szolgáltatóhoz történő elektronikus úton történő megküldéssel. Ehhez a Szolgáltató a Honlapon hozzáférést biztosít. A szerződés mindkét esetben a megszüntetési, felmondási nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz való beérkezésével szűnik meg. A Szolgáltató ilyen esetben haladéktalanul köteles intézkedni a hozzáférési jogosultság megszüntetéséről.
4. A Szolgáltató jogosult a jelen szerződést a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén a Felhasználóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondani, illetve a szolgáltatást megszüntetni.
5. A szolgáltatási szerződés megszűnése nem érinti a Felhasználónak a Biztosítóval kötött szerződése(i) érvényességét és hatályát.

IV. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

1. A szolgáltató – a szolgáltatások igénybevételének ingyenességére tekintettel – jogosult az egyoldalúan meghirdetett szolgáltatás jelen szerződési feltételeit a felek, ill. a szolgáltatás biztonsága érdekében a jövőre nézve bármikor módosítani.
2. A módosított szerződési feltételeket – a módosítások hatályba lépést megelőző 30 nappal – a Szolgáltató Honlapján közzéteszi.
3. Ha a Felhasználó a módosítást nem fogadja el, az erről szóló közlemény Honlapon történő közzétételét követően 90 napon belül rendes felmondással felmondhatja a szerződést.
4. Ha a Felhasználó nem él felmondási jogával, a szerződés az új tartalommal marad hatályban a közzétételt követően, az ott közölt időponttól.
5. A Szolgáltató által alkalmazásba vett új szolgáltatások (II. 4. pont) nem jelentik a szerződés feltételeinek a módosítását.

V. ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

1. A szolgáltatási szerződés megkötésével a Felhasználó adatait a Biztosító a biztosítási szerződésben foglaltak szerint kezeli.
2. **Az adatkezelő**
Az adatkezelő Társaságunk, a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. Székhely: 1082 Budapest, Futó u. 47-53. VI. em. Képviseli: Szabó György és Kormanikné Szuróczki Gabriella Cégjegyzékszám: 01-10-044700 Telefon: +36-1-486-3600 E-mail: info@das.hu Internet: www.das.hu
3. **Adatvédelmi tisztviselő**
Elérhetőségek: Levélben: Adatvédelmi tisztviselő részére címzett levél útján az 1082 Budapest, Futó u. 47-53. VI. em. E-mail: dpo@das.hu Személyesen: előzetes időpont egyeztetést követően Társaságunk székhelyén az 1082 Budapest Futó u. 47-53. VI. em. alatt.
4. **Az adatkezelés célja:** online ügyfélszolgálat igénybevétele.
5. **A kezelt adatok:** A biztosítási szerződés fenntartásával, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos adatok.
6. **Az adatkezelés jogalapja:** Az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletének (2016/679 rendelet, a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) b) pontja, a jogvédelmi szerződéshez kapcsolódó online ügyfélszolgálat igénybevétele.
7. **Ki ismerheti meg az adatokat?** Az adatokat a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. és a biztosító ki szervezett tevékenységet végző partnerei ismerhetik meg.

8. **Az adatkezelés időtartama:** A Bit. alapján mindaddig, amíg az ügyel kapcsolatosan igény érvényesíthető.
9. **Az érintettek jogai:** Az érintett bármikor kérheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett jogosult a kezelt adatokról másolatot kérni. Amennyiben az érintett az adatkezelőnek az adatkezeléssel kapcsolatosan kérelmet nyújt be, úgy az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenképpen a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet a fenti kérelmek nyomán hozott intézkedésekről. A kérelem összetettsége esetén a határidő 2 hónappal meghosszabbítható.

Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

10. Jogorvoslati lehetőségek

Az érintettnek az alábbi jogorvoslati lehetőségei vannak Társaságunk adatkezelésével kapcsolatban:

Panasztétel – Az adatkezeléssel kapcsolatban a tájékoztatás iránti kérelmeket, illetve a panaszt Társaságunk székhelyére, Társaságunk adatvédelmi tisztviselőjéhez (faxszám: +36- 1-486-3598; levelezési cím: 1082 Budapest, Futó utca 47-53., dpo@das.hu) kérjük eljuttatni.

Hatósági eljárás – Az érintett jogosult arra, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) előtt bejelentést tegyen és a NAIH vizsgálatát vagy hatósági eljárását kezdeményezze Társaságunk adatkezelésére vonatkozóan. A NAIH elérhetőségei: Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., Tel.: +36-1-391-1400, Fax: +36-1-391-1410, Internet: www.naih.hu, E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bírósági eljárás – A NAIH eljárásának kezdeményezése mellett az érintettnek lehetősége van a jogérvényesítés érdekében bírósági utat is igénybe venni. A pert megindíthatja a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt, további információ a www.birosag.hu internetes oldalon található.

11. További információk

Társaságunk adatkezeléséről, az adatkezelésre vonatkozó alapelvekről, legfontosabb fogalmakról, jogokról, adatbiztonságról további információt talál a honlapunkon (www.das.hu oldalon az Adatvédelem menüpont alatt) elérhető adatvédelmi tájékoztatóban vagy jogvédelmi biztosítási szerződésének Általános Jogvédelmi Feltételei között.

12. Kijelentem, hogy elolvastam és elfogadom a Biztosító adatkezelési szabályzatát.

A szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a Polgári Törvénykönyvről (Ptk) szóló 2013. évi V. tv., a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv., az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. rendelkezései az irányadók.