



**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

## **BEVEZETÉS**

A LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt. (a továbbiakban: Biztosító és/vagy Szolgáltató) ügyfeleinek gyors és szak-szerű kiszolgálása érdekében internet alapú ügyfélszolgálatot nyújt Online Ügyfélszolgálat néven. Az internet ala-pú 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 bizton-sága 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. LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt. Honlapja**

Az internet felhasználó az Online Ügyfélszolgálatot a [www.legitimo.hu](http://www.legitimo.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 (1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. em.) 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 LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt. (1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. em., Cg. 01-10-044700).

### **4. A Szolgáltatás**

Internetes szolgáltatási rendszer, amely a Biztosító által kezelt szerződésekhez kapcsolódó szolgáltatási igénybejelentésre, biztosítási díj (egyenleg) ellenőrzésre, adatmódosításra, illetve a Felhasználó által történő 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 szerződés-kötés 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 kötetendő 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. példányra aláírás, illetőleg jóváhagyás után postai úton vagy elektronikusan továbbítandó a Biztosító felé, vagy a Biztosító biztosításközvetítőjének, ill. az ügyfélszolgálati irodában a Biztosító ügyintézőjének adható át. A Biztosító adategyeztetés után a szerződés visszaigazolását postai vagy elektronikus úton küldi meg a Felhasználónak.
- 2.3. Ha a Biztosító a megküldött, illetve hozzá beérkezett szerződési ajánlatok adategyeztetése során adateltérést tapasztal a 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 egyedi belépési jogosultságot kap. 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 Felhasználót a biztosítási díj elmaradásáról elektronikusan tájékoztatja az Online Ügyfélszolgálat rendszeren. A szolgáltatási szerződés megkötésekor a Felhasználó csak 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.
- 4.4. Az Online Ügyfélszolgálat rendszeren keresztül tett elektronikus nyilatkozat írásban tett nyilatkozatnak minősül.

## **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 érvé-

nyesnek tekinti. A Biztosító a szolgáltatás igénybevételekor (adatmódosítás, szolgáltatási igénybejelentés) tranzakciós azonosítóval ellátott visszaigazolást küld a Felhasználónak a szolgáltatási szerződésben megadott e-mail 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 mindenkivel 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 a Felhasználó 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, MEGSZŰNÉSE**

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 bármelyikének a másik félhez intézett rendes felmondásával, továbbá a Szolgáltatónak a Felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával.

Tekintettel továbbá arra, hogy a szolgáltatást a Biztosító ügyfeleinek nyújtja, jelen Szolgáltatási Szerződés megszűnik akkor is, ha a Felhasználó és a Biztosító között létrejött valamennyi jogvédelmi biztosítási szerződés megszűnik, az utolsó megszűnésétől számított 1 év elteltével.

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 közlést követően, az ott közölt időponttól.
5. A Szolgáltató által alkalmazásba vett új szolgáltatások (II. 4. pont) nem jelentik a szerződés feltételeinek a módosítását.

## V. ADATKEZELÉSEL 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 LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt. Székhely: 1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. em. Képviseli: Szabó György és Samu Róbert. Cégjegyzékszám: 01-10-044700 Telefon: +36-1-486-3600 E-mail: info@legitimo.hu Internet: www.legitimo.hu
3. **Adatvédelmi tisztviselő**  
Elérhetőségek: Levélben: Adatvédelmi tisztviselő részére címzett levél útján az 1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. em. E-mail: dpo@legitimo.hu Személyesen: előzetes időpont egyeztetést követően Társaságunk székhelyén az 1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. 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 LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt. és a biztosító kiszervezett 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 kapcsolatosan:

**Panasztétel** – Az adatkezeléssel kapcsolatban a tájékoztatás iránti kérelmeket, illetve a panaszt Társaságunk székhelyére, Társaságunk adatvédelmi tisztviselőjéhez (faxszám: +36- 1-486-3598; levelezési cím: 1087 Budapest, Hungária körút 30/A 8. em., dpo@legitimo.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: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., Tel.: +36-1-391-1400, Fax: +36-1-391-1410, Internet: [www.naih.hu](http://www.naih.hu), E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto: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](http://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.legitimo.hu](http://www.legitimo.hu) oldalon az Adatvédelem menüpont alatt) elérhető adatvédelmi tájékoztatóban vagy jogvédelmi biztosítási szerződésének Általános Jogvédelmi Feltételei között.**

**12.** Kijelentem, hogy jelen szerződés létrejöttét megelőzően 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.