

# AZ ALLIANZ ORVOSI CALL CENTER SZOLGÁLTATÁS FELTÉTELEI

1. Az Allianz Hungária Zrt. (továbbiakban: biztosító) a jelen feltételek alapján egészségügyi szolgáltató partnere (a Teladoc Hungary Kft., a továbbiakban: szolgáltató) révén 24 órás orvosi Call Center szolgáltatást nyújt abban az esetben, ha az Allianz Életprogram szerződésre

- az orvosi ellátásra szóló kiegészítő egészségbiztosítási fedezet (a továbbiakban orvosi ellátásra szóló fedezet) vagy
- a Babaváró kiegészítő élet- és egészségbiztosítási fedezet (a továbbiakban Babaváró fedezet) érvényben van. Az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatásra a jelen szerződési feltételek érvényesek.

## ALLIANZ ORVOSI CALL CENTER SZOLGÁLTATÁS

2. Az orvosi call center szolgáltatás éjjel-nappali orvosi tanácsadást jelent, mely a 06-1-461-1555 telefonszámon érhető el.

A szolgáltatást a biztosító erre vonatkozó külön költség levonása nélkül nyújtja.

### A szolgáltatás igénybe vétele

3. Az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatás a szolgáltató nem emelt díjas telefonszáma felhívásával vehető igénybe.

4. A szolgáltatás igénybe vételére jogosult Babaváró fedezethez kapcsolódó Orvosi Call Center szolgáltatás esetén:

- az Életprogram szerződés szerződője
- a Babaváró fedezet biztosítottja

Orvosi ellátásra szóló fedezethez kapcsolódó Orvosi Call Center szolgáltatás esetén:

- az orvosi ellátásra szóló fedezet biztosítottja feltéve, hogy az alábbiakban megjelölt azonosításhoz szükséges adatokkal azonosítja magát, valamint az Életprogram szerződés szerződőjét.

Az azonosításhoz szükséges adatok **orvosi ellátásra szóló fedezethez kapcsolódó** szolgáltatás esetén:

- az Életprogram szerződés szerződésszáma,
- az orvosi ellátásra szóló fedezet biztosítottjának neve,
- az orvosi ellátásra szóló fedezet biztosítottja édesanyjának neve,
- az orvosi ellátásra szóló fedezet biztosítottjának születési ideje.

Az azonosításhoz szükséges adatok **Babaváró fedezethez kapcsolódó** szolgáltatás esetén:

- az Életprogram szerződés szerződésszáma,
- az Életprogram szerződés szerződőjének neve,

- az Életprogram szerződés szerződőjének születési ideje,
- a Babaváró fedezet biztosítottjának neve,
- a Babaváró fedezet biztosítottjának születési ideje.

A szolgáltatás igénybe vétele során a szolgáltató minden esetben azonosítja az ügyfelet.

5. Az Allianz Orvosi Call Center hívható az év minden napján, a nap 24 órájában, ahol szakképzett, gyakorló orvosok tájékoztatást adnak az alábbi kérdésekben:

- a) életmóddal, egészségmegőrzéssel, orvosi dokumentáció értelmezésével kapcsolatos kérdések;
- b) tájékoztatás gyógyszerek összetételét, mellékhatásait, alkalmazhatóságát, helyettesíthetőségét, árát illetően;
- c) tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletekről;
- d) tájékoztatás ügyeletes gyógyszertárakról;
- e) tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

Az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatás a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) weboldaltól is elérhető, ahol a szolgáltatásra jogosultak írásban is feltehetik kérdéseiket.

6. A szolgáltató a választ a kérdésfeltevést követően 24 órán belül a szolgáltatásra jogosult által megadott e-mail címre küldi meg.

7. A szolgáltató a bejövő telefonhívásokat rögzíti annak érdekében, hogy – a biztosítási szerződés alapján – a biztosítási szolgáltatást teljesítse, valamint a biztosító részére tájékoztatást nyújtson az általa elvégzett tevékenységről.

### Adatkezelés

8. A biztosított az ajánlat, illetve a kiegészítő fedezet létrejötte iránti nyilatkozat aláírásával tudomásul veszi, hogy
- a) a biztosító kezeli és továbbítja az ajánlatban, illetve a kiegészítő fedezet létrejötte iránti nyilatkozatban megadott, illetve a szerződési feltételekben meghatározott adatokat a biztosító szerződött partnere, a Teladoc Hungary Kft. mint szolgáltató részére, az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatással összefüggésben,
  - b) a biztosító a honlapján írásban feltett kérdéseket e-mailen továbbítja a szolgáltató részére a szolgáltatással összefüggésben, és a kérdésekre adott válaszokat a szolgáltató, és az együttműködő partnerei a szerződő, illetve a biztosított által megadott e-mail címre küldik el,
  - c) a Teladoc Hungary Kft., mint szolgáltató az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatás feltételei alapján a bejövő telefonhívásokat rögzíti annak érdekében, hogy a biztosítási szolgáltatást teljesítse és biztosító részére tájékoztatást nyújtson az általa elvégzett tevékenységről.

## Egyéb rendelkezések

9. Az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatás során nyújtott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, a személyes orvosi vizsgálatot nem helyettesítik.

10. A biztosító a szolgáltató által nyújtott Allianz Orvosi Call Center szolgáltatás nyújtását bármikor, egyoldalúan indoklás nélkül megszüntetheti. A szolgáltatás megszüntetésére tekintettel sem az Életprogram szerződés szerződője, sem az orvosi ellátásra szóló fedezet, illetve a Babaváró fedezet biztosítottja a szolgáltatás megszüntetése miatt a biztosítóval szemben igényérvényesítéssel nem él.

11. Amennyiben az Életprogram szerződés szerződője, vagy az orvosi ellátásra szóló fedezet biztosítottja az ügyfelszolgalat@allianz.hu e-mail címre küldött nyilatkozáttal visszavonja az adatok kezeléséhez adott hozzájárulást, a szolgáltatás nyújtására nem kerül sor, az abban foglalt szolgáltatás nyújtása és a szolgáltatásra való jogosultság mind a Babaváró fedezettel rendelkező Életprogram szerződés szerződője, mind a biztosított részére az adatok törlésével megszűnik, és a jelen feltételek hatályukat veszítik.

12. A biztosító nem vállal felelősséget az orvosi Call Center szolgáltatás keretében nyújtott információ pontosságáért, megbízhatóságáért, azok téves felhasználásáért, illetve azok téves értelmezéséért, valamint a kért tájékoztatás elmaradásából, vagy késedelmes megküldéséből, illetve az orvosi vélemény helytelen vagy téves megállapításából eredő vagyoni és nem vagyoni károkért.

**13. Az orvosi ellátásra szóló fedezet biztosítottja az ajánlat, illetve a kiegészítő fedezet létrejötte iránti nyilatkozat aláírásával, a Babaváró fedezettel rendelkező Életprogram szerződés szerződője az ajánlat, illetve a kiegészítő fedezet létrejötte iránti nyilatkozat aláírásával nyilatkozik arról, hogy igénybe kívánja venni az Allianz Hungária Zrt. szerződött partnere, a Teladoc Hungary Kft. révén nyújtott Allianz Orvosi Call Center szolgáltatást.**

Budapest, 2022. december 30.