

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 – **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 telefonszám felhívásával vehető igénybe.

Az Allianz Orvosi Call Center szolgáltatás a www.allianz.hu weboldáról is elérhető, ahol a szolgáltatásra jogosultak írásban is feltehetik kérdéseiket.

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

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

- az Életprogram szerződés szerződője
- a Babaváró fedezet biztosítottja

feltéve, hogy az alábbiakban megjelölt azonosításhoz szükséges adatokkal azonosítja magát.

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 igénybevétele során a szolgáltató minden esetben azonosítja az ügyfelet.

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során önálló adatkezelőként jár el, a Biztosító a hívásokról, azok tartalmáról nem kap tájékoztatást.

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

- életmóddal, egészségmegőrzéssel, orvosi dokumentáció értelmezésével kapcsolatos kérdések;
- tájékoztatás gyógyszerek összetételét, mellékhatásait, alkalmazhatóságát, helyettesíthetőségét, árát illetően;
- tájékoztatás orvosi, gyermekorvosi, fogorvosi ügyeletről;
- tájékoztatás ügyeletes gyógyszertárakról;
- tájékoztatás egészségügyi intézmények elérhetőségéről.

6. 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.

Kizárások

7. Nem biztosítási esemény ezért a biztosító nem teljesít biztosítási szolgáltatást az alábbi esetekben:

- a) a biztosított panaszai alapján diagnózis felállítása,**
- b) az orvosi ellátás megszervezése.**

Egyéb rendelkezések

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

9. 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 a Babaváró fedezet biztosítottja a szolgáltatás megszüntetése miatt a biztosítóval szemben igényérvényesítéssel nem él.

10. Amennyiben az Életprogram szerződés szerződője, vagy a Babaváró fedezet biztosítottja az ugyfelszolgalat@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 Élet-

program szerződés szerződője, mind a biztosított részére az adatok törlésével megszűnik, és a jelen feltételek hatályukat veszítik.

11. 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.

12. 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, 2023. december 1