

## شرایط و قوانین استفاده از خدمات دکتر بیمه

کاربر تایید می‌کند که شرایط و قوانین استفاده از خدمات دکتر بیمه را به دقت مطالعه کرده است و استفاده از تمامی خدمات دکتر بیمه، به معنای آگاه بودن و پذیرفتن این شرایط و قوانین می‌باشد. کلیه اصول، رویه‌ها، محتواهای تولیدی و خدمات ارائه شده در دکتر بیمه منطبق با قوانین جمهوری اسلامی ایران، قانون تجارت ایران، قانون تجارت الکترونیک و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده و مصوبات شورای عالی بیمه می‌باشد و متعاقباً کاربر نیز موظف به رعایت قوانین مرتبط با کاربر است، بنابراین عمل به قوانین و مقررات سایت به عنوان یک قرارداد الزامی است.

### الف) تعاریف و اصطلاحات

**دکتر بیمه:** سامانه معرفی و فروش بیمه‌نامه و وابسته به شرکت بیمه تعاون (بیمه‌گر) می‌باشد که از بسترهای مختلف مانند وب سایت یا اپلیکیشن برای ارائه خدمات استفاده می‌نماید.

**کاربر:** شخص حقیقی یا حقوقی است که با استفاده از اطلاعات شخصی خود نسبت به ثبت نام در دکتر بیمه اقدام می‌کند.

**بیمه‌گذار:** شخص حقیقی یا حقوقی است که با استفاده از اطلاعات شخصی خود نسبت به ثبت سفارش یا هر گونه استفاده از خدمات دکتر بیمه اقدام می‌کند. بیمه‌گذار یا کاربر طرف تعهد بیمه‌گر است و با پرداخت حق بیمه جان، مال و مسئولیت خود یا دیگری را برای مدت مشخص و معینی، تحت پوشش بیمه قرار می‌دهد.

**بیمه‌گر:** شخصی حقوقی است، که برای ارائه خدمات و محصولات بیمه‌ای، دارای مجوز رسمی از "بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران" می‌باشد و در مقابل دریافت حق بیمه از بیمه‌گذار، تعهد جبران خسارات و یا پرداخت غرامات ناشی از حوادث احتمالی طبق شرایط مقرر در بیمه‌نامه را به عهده می‌گیرد و در اینجا بیمه تعاون می‌باشد.

**محصول:** به هرگونه خدمتی اعم از بیمه نامه، مشاوره و... اطلاق می‌شود که از جانب دکتر بیمه به کاربر ارائه شده و در ازای آن وجهی دریافت می‌شود.

**حق بیمه:** هزینه بیمه است که بابت خرید خدمات

### ب) شرایط اختصاصی

- استفاده مشتریان از خدمات دکتر بیمه، به معنی پذیرش قوانین و مقررات آن می‌باشد.
- محصولاتی که در دکتر بیمه به فروش می‌رسند، منحصر به بیمه‌نامه‌های مختلف هستند و در این درگاه، کالاهای فیزیکی به فروش نمی‌رسند. بنابراین هر بیمه‌نامه که از این وبسایت خریداری می‌شود، تابع شرایط عمومی و اختصاصی آن بیمه‌نامه است و تحت نظارت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران توسط بیمه‌گر صادر می‌شود.
- تمامی شرایط و قیمت‌های ارائه شده از طرف بیمه‌گر اعلام می‌شوند، بنابراین در فاصله زمانی پرداخت هزینه (حق بیمه) تا صدور بیمه‌نامه ممکن است تغییراتی رخ دهد که دکتر بیمه موظف به اعمال تغییرات می‌باشد و در مواردی که مغایرت قیمت بین حق بیمه و مبلغ پرداختی کاربر وجود داشته باشد، کاربر موظف به پرداخت مابه‌التفاوت خواهد بود.
- دکتر بیمه به اطلاعات خصوصی کاربران احترام گذاشته و متعهد می‌شود از حریم شخصی کاربران محافظت و حسن امانت داری را رعایت کند.
- باتوجه به اینکه دکتر بیمه یک بستر آنلاین جهت فروش انواع بیمه‌نامه و خدمات بیمه‌ای است، مسئولیت ارائه اطلاعات صحیح برای صدور بیمه‌نامه بر عهده کاربر است. لذا مسئولیت هرگونه اشتباه در ورود اطلاعات که منتهی به صدور اشتباه بیمه‌نامه و در نتیجه ضرر و زیان کاربر یا دکتر بیمه یا بیمه‌گر شود، بر عهده کاربر است. در این صورت، کاربر باید ظرف ۴۸ ساعت اشتباه صورت گرفته در ورود اطلاعات به بیمه‌نامه را کتبا به دکتر بیمه متذکر شده و درخواست اصلاح بیمه نامه و صدور الحاقیه را اعلام کند. در صورتی که کاربر این کار را انجام ندهد، وی می‌پذیرد که مسئولیت اشتباه بعد ۴۸ ساعت از دکتر بیمه ساقط و به وی منتقل خواهد شد.

- در حال حاضر راه‌های ارتباطی کاربر با دکتر بیمه، شماره تلفن: ۰۲۱-۴۲۰۸۲ و ایمیل: [info@drbime.com](mailto:info@drbime.com) شماره پیامک: ۱۰۰۰۹۲۹۰ و چت آنلاین سایت دکتر بیمه و ثبت درخواست پشتیبانی از طریق پنل کاربری و راه‌های ارتباطی شبکه‌های مجازی هستند. بنابراین دریافت هرگونه پیامک، ایمیل و یا برقراری تماس تلفنی تحت عنوان دکتر بیمه، از هر راه ارتباطی دیگر، در حکم تخلف و سوء استفاده از نام دکتر بیمه است و دکتر بیمه مسئولیتی در قبال آن نخواهد داشت.

### قوانین صدور بیمه نامه

- در صورتی که کاربر در ساعات اداری اقدام به خرید بیمه‌نامه از دکتر بیمه کند، در صورت صحت اطلاعات کاربر، عدم نیاز به کارشناسی و یا انجام آزمایشات پزشکی و عدم بروز مشکل در سامانه صدور شرکت بیمه، بیمه‌نامه در همان روز صادر می‌شود. همچنین در صورت خرید بیمه‌نامه در ساعات غیر اداری، دکتر بیمه موظف به صدور بیمه‌نامه در اولین روز کاری بعد از خرید می‌باشد.
- در بیمه‌های بدنه و بعضی از پوشش‌های بیمه آتش سوزی، بیمه‌های درمان و بیمه عمر، صدور بیمه نامه منوط به بازدید از مورد بیمه یا انجام معاینات پزشکی یا دریافت مجوزات لازم می‌باشد. در این موارد طبیعتاً صدور بیمه نامه پس از طی مراحل فوق صورت می‌گیرد و ثبت درخواست از سایت دکتر بیمه در موارد فوق به هیچ عنوان به منزله صادر شدن بیمه‌نامه نیست. در موارد مذکور ممکن است لازم باشد پس از کارشناسی تغییراتی در درخواست ارائه شده ایجاد شود که قبل از نهایی شدن به اطلاع مشتری می‌رسد و در نهایت پس از طی مراحل فوق امکان صدور بیمه نامه ممکن می‌شود.
- در بیمه‌های مسافرتی لازم است بیمه گذار بیمه را قبل از ثبت مهر خروج در پاسپورت خریداری نماید، در غیر اینصورت بیمه‌نامه صادر شده فاقد اعتبار بوده و هیچ گونه مسئولیتی متوجه دکتر بیمه یا بیمه‌گر نخواهد بود. زمان مناسب برای خرید بیمه از شرکت‌های با صدور عادی، ۲۴ ساعت قبل از ثبت مهر خروج از کشور و برای خرید بیمه از شرکت‌های با صدور در لحظه، تا لحظه قبل از ثبت مهر خروج بر روی پاسپورت شخص مسافر است. با توجه به اینکه در بیمه‌های مسافرتی با قابلیت صدور در لحظه، اطلاعات توسط خود بیمه گذار وارد می‌شود، مسئولیت هرگونه ثبت اشتباه اطلاعات به عهده وارد کننده اطلاعات است و لازم است بیمه گذار تناسب بیمه‌نامه خریداری شده با مدارک مورد نیاز جهت سفر به کشور مقصد را حتماً چک نماید
- در صورت بروز هر گونه قصور، تقلب و عدم همکاری در ارائه اطلاعات صحیح کلیه مسئولیت حاصل از امر فوق بر عهده بیمه گذار و کاربر بوده و وی میبایست ما به التفاوت حق بیمه الحاقیه جدید مربوطه را پرداخت نماید.

### زمان صدور بیمه‌نامه

- در صورتی که کاربر در ساعات اداری اقدام به خرید بیمه‌نامه از دکتر بیمه کند، در صورت صحت اطلاعات کاربر، عدم نیاز به کارشناسی و یا انجام آزمایشات پزشکی و عدم بروز مشکل در سامانه صدور شرکت بیمه، بیمه‌نامه در همان روز صادر می‌شود. همچنین در صورت خرید بیمه‌نامه در ساعات غیر اداری، دکتر بیمه موظف به صدور بیمه‌نامه در اولین روز کاری بعد از خرید می‌باشد.
- با توجه به اینکه بیمه از ساعت ۲۴:۰۰ روز صدور اعتبار پیدا می‌کند، لازم است حداقل ۲ روز پیش از اتمام بیمه‌نامه خود، اقدام به سفارش بیمه نمایند. در غیر این صورت مسئولیت مشکلات احتمالی به عهده کاربر می‌باشد. دکتر بیمه تمام تلاش خود را خواهد نمود تا بیمه‌های با محدودیت زمانی را در اولویت قرار داده و در زمان کوتاه‌تری پیگیری نماید.
- چنانچه درخواست مشتری به هر عنوان امکان عملی شدن را نداشته باشد، دکتر بیمه ملزم بوده در اولین روز کاری بعد از ارسال درخواست توسط کاربر او را مطلع سازد و در اولین فرصت ممکن، نسبت به عودت وجه پرداختی کاربر اقدام می‌نماید.

## ثبت و پردازش سفارش

- امکان ثبت سفارش در دکتر بیمه، در تمامی روزهای هفته و تمامی ساعات شبانه روز فراهم است؛ کارشناسان دکتر بیمه نیز جهت پشتیبانی و پیگیری سفارش‌ها، در تمامی روزهای کاری از ساعت ۸:۱۵ صبح الی ۱۶:۰۰ بعدازظهر پاسخگوی مشتریان خواهند بود.
- قرار گرفتن سفارش در صف پردازش، از طریق ارسال پیام کوتاه و اعلام کد رهگیری، به مشتری اطلاع‌رسانی خواهد شد.
- تصویر کلیه بیمه‌نامه‌های صادره در وب سایت دکتر بیمه و پروفایل کاربر قابل دسترس هستند و ارسال بیمه‌نامه انجام نمی‌شود.

## موارد نا متعارف

- در مواردی بسیار نادر و در صورت وجود اختلاف قیمت، اگر سفارشی قابل صدور نباشد، دکتر بیمه موظف است تا روز کاری بعد از ثبت این موضوع را به فرد سفارش دهنده اطلاع داده و سفارش را لغو یا جایگزین نماید و در صورت پرداخت وجه آن را عودت دهد.
- مسئولیت اختلاف قیمت سفارش‌هایی که بنا به دلیل وارد کردن اطلاعات اشتباه از سمت کاربر رخ می‌دهد بر عهده خود کاربر و بیمه‌گذار می‌باشد و دکتر بیمه متعهد می‌گردد ظرف یک روز کاری نسبت به اعلام مغایرت برای اصلاح و تکمیل مجدد سفارش به کاربر اقدام نماید. بدیهی است پس از اعلام نیز، مسئولیت عدم تکمیل و اصلاح سفارش به عهده کاربر و بیمه‌گذار می‌باشد.

## انصراف از خرید

- بیمه‌گذار می‌تواند در هر مرحله قبل از پرداخت مبلغ بیمه‌نامه، از خرید خود انصراف دهد. چنانچه درخواست انصراف پس از پرداخت مبلغ بیمه از طرف بیمه‌گذار اعلام شود و بیمه درخواستی هنوز صادر نشده باشد، دکتر بیمه موظف است طی سه روز کاری تمامی مبالغ پرداختی را به بیمه‌گذار عودت دهد.