

Nutzungsvereinbarung - rhenusana Kundenportal



Ausgabe: Juli 2020 Version: 2.00

Die vorliegende Nutzungsbedingung regelt alle Beziehungen zwischen der rhenusana Krankenkasse (nachfolgend «rhenusana», «Anbieter») und der registrierenden Person («Nutzer») betreffend des Online Kundenportals der rhenusana (nachfolgend «Kundenportal»). Die Bezeichnung «Kunde» wird für Personen verwendet, die eine

oder mehrere Versicherungsangebote der rhenusana beziehen oder die eine Person vertreten, die genannte Angebote bezieht.

Inhaltsverzeichnis

1	Registrierung des Nutzers	2
2	Zugang zu den Dienstleistungen	2
3	Sorgfaltspflicht und Verantwortlichkeit des Nutzers	2
4	Sperrung des Zugangs	2
5	Elektronische Zustellung von Dokumenten	2
6	Haftung und Gewährleistung	2
7	Beendigung des Nutzungsverhältnisses	3
8	Vorbehalt gesetzlicher Regelungen	3
9	Änderung der Nutzungsvereinbarung	3
10	Anwendbares Recht / Gerichtsstand	3

1 Registrierung des Nutzers

- a) Für eine Registrierung des Kundenportals zu erfüllende Bedingungen:
 - Der Nutzer ist bei der rhenusana versichert und hat die Berechtigung einer der notwendigen Rollen „Prämienzahler“, „Korrespondenzempfänger“ oder „Leistungsempfänger“.
 - Der Nutzer ist Vertreter eines Familienmitglieds oder Dritten, der für den Kunden handelt und hat eine oder mehrere der vorgängig genannten Rollen für diesen inne.
- b) Die Registrierung erfolgt via Internet, dazu ist u.a. die Angabe der Versicherten-Nummer, Natel-Nummer, E-Mail-Adresse, Name und Geburtsdatum notwendig. Sowie ein selbst gewähltes Passwort bei Aktivierung des Zugangs.
- c) Nach Fertigstellung der Registration durch die Bestätigung der E-Mail-Adresse, wird der Aktivierungscode / Nutzungsvertrag per Post an die Korrespondenz-Adresse des Nutzers gesendet. Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass die rhenusana nicht kontrollieren kann, wer den Aktivierungscode entgegennimmt und benützt. Ist die Aktivierung / Unterschrift des Vertrags erfolgt wird das Konto von Seiten der rhenusana nach Prüfung freigegeben.
- d) Mit Abschluss der Registrierung wird ein Vertrag zwischen dem Nutzer und der rhenusana geschlossen.

2 Zugang zu den Dienstleistungen

- a) Zugang erhält, wer über Benutzername, angegebene E-Mail-Adresse, angegebenes Passwort und SMS Bestätigungscode verfügt (nachfolgend «Legitimationsmittel»). Ausserdem muss seitens der rhenusana die entsprechende Freigabe erteilt worden sein.
- b) Der Zugang zum Kundenportal erfolgt via Internet über einen vom Nutzer gewählten Provider. Der Einstieg in das Kundenportal erfordert ein internettaugliches Gerät, einen Internetzugang, sowie ein Mobiltelefon mit gültiger Rufnummer und die erforderlichen Legitimationsmittel.
- c) Hat der Nutzer nur eine bestimmte Rolle (vgl. Punkt 1. a/b) betreffend eines anderen Kunden/Familienmitglieds inne, so kann je nach zugewiesener Rolle die Funktionalität des Kundenportals betreffend dieses Kunden/Familienmitglieds eingeschränkt sein.
- d) Der Gemäss Ziffer 1a) legitimierte Benutzer des Online-Kundenportals erhält sämtliche Dokumente – von Policen über Leistungs- und Prämienabrechnungen bis zu Versicherungsnachweisen für die Steuererklärung – ausschliesslich auf elektronischem Weg. Der Kunde wird über E-Mail über den Eingang von neuen Dokumenten im Online Kundenportal informiert. Wer berechtigten Zugang zum Online-Kundenportal hat, akzeptiert somit stillschweigend das papierlose Büro.

Nur einmal pro Jahr wird dem Online-Kundenportal-Nutzer ein Dokument (Police mit Prämienbekanntgabe für das Folgejahr) per Post zugestellt.

3 Sorgfaltspflicht und Verantwortlichkeit des Nutzers

- a) Die eingeloggte Person wird von der rhenusana als Bevollmächtigter der hinterlegten Versichertennummer wahrgenommen. Dementsprechend ist der hinterlegte Nutzer für verfügte Handlungen bzw. Anfragen verantwortlich. Die rhenusana darf ihn daher im Rahmen und Umfang der Dienstleistung ohne weitere Überprüfung seiner Berechtigung über seinen Zugang im Kundenportal Abfragen tätigen lassen sowie von ihm Aufträge, Mitteilungen und Dokumente entgegennehmen. Sollte eine Kunde gegenüber der rhenusana Ansprüche geltend machen, weil eine Person ohne Vertretungsbefugnis Handlungen vorgenommen hat, so hat er die rhenusana schadlos zu halten.
- b) Die Legitimationsmittel sind geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Der Nutzer trägt sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung der Legitimationsmerkmale ergeben. Des Weiteren hat der Nutzer dafür besorgt zu sein, falls Anlass zur Befürchtung besteht, dass unberechtigte Drittpersonen Kenntnis einer/mehrerer Legitimationsmittel des Nutzers gewonnen haben, unverzüglich zu wechseln bzw. zu ändern. Ist dies nicht möglich, hat der Nutzer den Zugang unverzüglich sperren zu lassen.
- c) Im Sinne des Datenschutzes ist der Nutzer dazu angehalten, das Passwort in regelmässigen Abständen zu ändern. Es wird empfohlen ein Passwort zu wählen, welches nicht in Verbindung mit dem Kunden oder dem Nutzer gebracht werden kann.
- d) Technische Mittel, die vom Nutzer gestellt werden, befinden sich nicht unter Kontrolle der rhenusana und können eine potenzielle Schwachstelle im System darstellen. Jegliche Haftung für daraus resultierende Schäden wird von der rhenusana an den Nutzer weiterbedungen.

4 Sperrung des Zugangs

- a) Die rhenusana behält sich vor, insbesondere bei Feststellung von Sicherheitsrisiken oder möglichem Missbrauch den Zugang ohne Ankündigung zu sperren. Für einen aus dieser Sperre allfällig entstandenen Schaden übernimmt die rhenusana – soweit gesetzlich zulässig – keine Haftung.
- b) Auf Wunsch des Nutzers kann der Zugang ohne Frist gesperrt werden. Diese Meldung kann elektronisch, telefonisch sowie persönlich angebracht werden. Bis zum Zeitpunkt der Sperre vorgenommene Handlungen können nicht rückgängig gemacht werden.

5 Elektronische Zustellung von Dokumenten

- a) Jegliche Dokumente, die vom Nutzer im Kundenportal eingesehen werden können, gelten als zugegangen.

6 Haftung und Gewährleistung

- a) Die rhenusana stellt dem Nutzer das Kundenportal wie besehen zur Verfügung. Die Nutzung erfolgt auf eigenes Risiko. Die rhenusana ist insbesondere nicht dafür verantwortlich, dass das Kundenportal jederzeit fehler- und unterbruchsfrei funktioniert bzw. zur Verfügung steht.
- b) Die Haftung der rhenusana für allfällige Schäden aus oder im Zusammenhang mit dem Kundenportal und für allfällige Schäden, welche sich aus der Nutzung ergeben, ist auf Fälle der groben Fahrlässigkeit und des vorsätzlichen Verhaltens beschränkt. Eine weitergehende Haftung wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftung für Hilfspersonen der rhenusana ist vollumfänglich ausgeschlossen.
- c) Die rhenusana lehnt, soweit gesetzlich zulässig, jegliche Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Angemessenheit und Aktualität der auf dem Kundenportal ersichtlichen Informationen ab. Insbesondere übernimmt die rhenusana keinerlei Verantwortung oder Haftung für Handlungen, welche aufgrund der Information auf dem Kundenportal erfolgen oder unterbleiben. Massgebend für das Versicherungsverhältnis (und insbesondere der Leistungspflicht) sind die jeweiligen Reglemente, allgemeinen Versicherungsbedingungen, Zusatzbedingungen, etc. der betreffenden Versicherung.
- d) Der technische Zugang ist Sache des Nutzers. Die rhenusana übernimmt keine Haftung, weder für den Provider noch für die Nutzung erforderliche Hard- und Software.
- e) Der Nutzer haftet gegenüber der rhenusana und hält die rhenusana vollumfänglich schadlos für alle Schäden, welche durch die nicht von der rhenusana autorisierte Nutzung verursacht worden sind.
- f) Sollten einzelne Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle einer unwirksamen Bestimmung tritt eine aktualisierte Bestimmung, die in ihrer wirtschaftlichen und rechtlichen Auswirkung der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt.

7 Beendigung des Nutzungsverhältnisses

- a) Das vorliegende Vertragsverhältnis endet automatisch, wenn der Nutzer keine der in Punkt 1.a/b erwähnten Rollen mehr innehat bzw. kein Kunde der rhenusana mehr ist. Die rhenusana gewährt dem Nutzer eine vier Wochen andauernde Frist ab Verlust der Rolle um gewünschte Daten zu sichern. Nach

diesem Zeitpunkt angeforderte Dokumente werden wieder ausschliesslich in Papierform zugestellt.

- b) Die Kündigung dieses Vertragsverhältnisses kann seitens des Nutzers und seitens der rhenusana jederzeit erfolgen.
- c) Mit der Kündigung dieser Nutzungsvereinbarung werden keine eventuell zwischen der rhenusana und dem Nutzer bestehenden Versicherungsverhältnisse gekündigt.

8 Beendigung des Nutzungsverhältnisses

- a) Allfällig zwingende Gesetzesbestimmungen, die die Nutzung des Kundenportals regeln, bleiben vorbehalten.

9 Änderung der Nutzungsvereinbarung

- a) Die rhenusana behält sich vor, jederzeit Anpassungen der Nutzungsbestimmungen vorzunehmen. Änderungen werden auf geeignete Weise (beispielsweise auf www.rhenusana.ch) bekannt gegeben.
- b) Die geänderte Nutzungsvereinbarung gilt mit dem nächsten Zugriff auf das Kundenportal durch den Nutzer als genehmigt.

10 Anwendbares Recht/Gerichtsstand

- a) Die Nutzungsvereinbarung und die Nutzung unterliegen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist, unter Vorbehalt gesetzlich zwingender Gerichtsstände, Au (St. Gallen).