

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Zugang und die Nutzung des Kundenportals der Gemeinsamen Einrichtung KVG

Olten, 01. Juli 2020

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln den Zugang und die Benutzung des Online-Kundenportals der Gemeinsamen Einrichtung KVG (nachfolgend «GE KVG») durch ihre Kunden (Versicherte bzw. Familienträger als Vertreter) auf der Internet-Serviceplattform portal.kvg.org. Mit der Registrierung und dem ersten Einstieg in das System bestätigt der Kunde, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten und gelesen zu haben und erklärt sich mit deren Inhalt einverstanden.

1. Dienstleistungen

Mit der Registrierung erhalten die Kunden Zugang zu sämtlichen persönlichen Dokumenten. Die Kunden haben über das persönliche Konto insbesondere Einsicht auf:

- ihre Kontaktdaten (Adressen, Telefonnummern, Zahlungsverbindungen etc.);
- ihre Versicherungsdeckung/Versicherungsdaten;
- Leistungsabrechnungen und Rechnungen;
- Kostenbeteiligungen und Selbstbehalte;
- Korrespondenz im Zusammenhang mit der Leistungsaushilfe in der Schweiz.

Die Kunden können durch die Nutzung des Online-Portals der GE KVG ihre Rechnungen elektronisch uploaden / einsenden und Anliegen und Änderungswünsche melden.

2. Zugang zu den Dienstleistungen

Der technische Zugang erfolgt via Internet über einen vom Kunden gewählten Internet-Service-Provider.

Zugang zu den Dienstleistungen erhält, wer sich nach einer einmaligen Eröffnung eines persönlichen Benutzerkontos gegenüber der GE KVG mittels kumulativer Eingabe von E-Mail-Adresse, Mobiltelefonnummer, Passwort und persönlichem Bestätigungscode legitimiert. Letzterer wird dem Kunden jeweils für die Anmeldung per SMS zugesandt.

Zugang zum Portal erhält nur eine einzelne versicherte Person oder der Familienträger bzw. die Familienträgerin für alle Familienangehörige.

Wer sich gegenüber der GE KVG legitimiert, ist zur Nutzung des Online-Kundenportals berechtigt. Der Kunde darf nun die im Rahmen und Umfang seines Online-Kundenportals zugelassenen Abfragen tätigen sowie Aufträge, Mitteilungen usw. aufgeben.

3. Elektronische Zustellung von Dokumenten

Der Kunde erhält Dokumente auf elektronischem Weg. Dokumente gelten mit dem Bereitstellen im Online-Kundenportal als ordnungsgemäss zugegangen. Der Kunde wird über E-Mail über den Eingang von neuen Dokumenten im Online-Kundenportal informiert. Wer berechtigten Zugang zum Online-Kundenportal hat, akzeptiert mittels Annahme dieser AGB die elektronische Korrespondenz. Ausgenommen von der elektronischen Korrespondenz sind Dokumente, die der Zustellung per Briefpost bedürfen. Die GE KVG behält sich zudem das Recht vor, sämtliche Dokumente weiterhin per Briefpost zuzustellen.

Der Kunde anerkennt vorbehaltlos alle ausgeführten Transaktionen, die über das Online-Kundenportal mittels seiner Legitimationsmerkmale getätigt worden sind. Desgleichen gelten sämtliche auf diesem Weg an die GE KVG gelangten Instruktionen, Aufträge, Mitteilungen usw. als vom Kunden verfasst und autorisiert.

Kunden, welche das Online-Kundenportal nicht nutzen können (z.B. wegen fehlender Hardware, kein Zugang zum Internet, Einschränkungen im Umgang mit technischen Geräten) steht weiterhin der Weg per Briefpost offen.

4. Sorgfaltspflicht des Kunden

Die E-Mail-Adresse, das Passwort und der Bestätigungscode sind geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Der Kunde trägt sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung seiner Legitimationsmerkmale durch Unbefugte ergeben.

Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Drittpersonen Kenntnis vom Passwort oder vom Bestätigungscode erhalten haben, so ist das Passwort unverzüglich zu ändern. Gegebenenfalls muss die GE KVG vom Kunden aufgefordert werden, das Passwort zu sperren.

Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seiner persönlichen Daten wie Wohn- oder E-Mail-Adresse umgehend zu melden. Die Korrespondenz mit der GE KVG erfolgt rechtsgültig über die im System hinterlegte Wohn- oder E-Mail-Adresse.

5. Datensicherheit

Die GE KVG trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Personendaten ihrer Kunden vor unberechtigtem Zugriff und Missbrauch. Auch bei modernen Systemen mit gängigen Sicherheitsvorkehrungen kann eine absolute Sicherheit weder auf Seite der GE KVG noch auf Kundenseite garantiert werden.

Folgende Risiken sind durch die Kunden zu beachten:

- Bei der Nutzung des Internets sind die Kunden den Gefahren von Computer-Viren und sogenannter Spyware (Spionage-Software) ausgesetzt. Entsprechende Anti-Viren-Software unterstützen bei den Sicherheitsvorkehrungen.
- Es ist wichtig, dass Kunden nur mit Software aus vertrauenswürdigen Quellen arbeiten.
- Wenig komplexe und kurze Passwörter können von Computern in relativ kurzer Zeit erraten werden, daher wird eine Länge von mindestens 8 Zeichen verlangt. Die GE KVG rät zudem davon ab, ein Kennwort zu verwenden, das auch bei E-Mail oder Social-Media-Plattformen verwendet wird.

Zum Schutz der Kunden behält sich die GE KVG vor, bei Feststellung von Sicherheitsrisiken die Dienstleistungen des Portals zu unterbrechen, solange bis die Sicherheitslücke geschlossen ist.

6. Verantwortlichkeit und Haftung

Der technische Zugang zu der von der GE KVG angebotenen Dienstleistung Online-Kundenportal ist Sache des Kunden. Die GE KVG übernimmt keinerlei Haftung, weder für die Netzbetreiber (Internet-Service-Provider) noch für die für das Online-Kundenportal erforderliche Hard- und Software.

Die GE KVG übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Daten auf dem Kundenportal und haftet nicht für Schäden, die dem Kunden infolge Übermittlungsfehler, technischer Mängel, Überlastung, Unterbrüche (auch systembedingte Wartungsarbeiten) oder Störungen der Telekommunikationseinrichtung entstehen.

Die GE KVG haftet bei Anwendung der üblichen Sorgfalt weder für Folgen von Störungen und Unterbrüchen noch für die aus der Nichterfüllung vertraglicher Pflichten entstehenden Schäden.

7. Datenschutz; Sperre des Zugangs und Löschung der Daten im Kundenportal

Die GE KVG bearbeitet Daten über das Kundenportal ausschliesslich zum Zweck der Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben und zur Erbringung der vorliegenden Dienstleistung.

Der Kunde kann seinen Zugang zur Dienstleistung Online-Kundenportal sperren lassen. Die bis zu diesem Zeitpunkt bereits erteilten Aufträge bleiben davon unberührt und werden ausgeführt. Die Sperre wirkt sich lediglich auf das Online-Kundenportal aus.

Die GE KVG ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum Online-Kundenportal jederzeit ohne Angaben von Gründen und ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

Wenn der Kunde in keiner Beziehung mehr zur GE KVG steht, wird sein Zugang zum Online-Kundenportal gelöscht. Die Löschung des Zuganges wirkt sich lediglich auf das Online-Kundenportal aus.

8. Dateneinsicht bei einer Familie

Zugang zum Portal erhält nur eine einzelne versicherte Person oder der Familienträger bzw. die Familienträgerin für alle Familienangehörige. Falls ein Familienmitglied nicht will, dass seine Daten von anderen Familienmitgliedern einsehbar sind, muss dies der GE KVG mitgeteilt werden, damit das entsprechende Kundenkonto gesperrt werden kann. In diesem Fall läuft die weitere Abwicklung des Kundenverhältnisses für alle Familienangehörigen über den Weg der Briefpost.

9. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die GE KVG behält sich die jederzeitige Änderung der vorliegenden AGBs vor. Änderungen werden schriftlich, elektronisch oder auf andere geeignete Weise bekannt gegeben. Sie gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist ab Bekanntgabe, auf jeden Fall aber mit der nächsten Benutzung des Online-Kundenportals als genehmigt.

10. Vorbehalt gesetzlicher Regelungen

Allfällige zwingende Gesetzesbestimmungen, die den Inhalt, den Betrieb und/oder die Benutzung vom Online-Kundenportal regeln, bleiben vorbehalten.

11. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Nutzung vom Online-Kundenportal unterliegen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist unter Vorbehalt gesetzlich zwingender Gerichtsstände Olten.

12. Inkraftsetzung und Anwendung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurde durch die Geschäftsleitung der Gemeinsamen Einrichtung KVG genehmigt und tritt per 01. Juli 2020 in Kraft.