

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Zugang zum Online-Kundenportal

Die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** regeln die Benutzung des Online-Kundenportals der Krankenkasse Visperterminen, nachstehend KKV genannt, durch ihre Versicherten bzw. durch die sie vertretenden Personen (Familienmitglieder) auf der Internet-Serviceplattform webportal@kkv.ch. Mit dem ersten Einstieg in das System werden die AGB anerkannt.

1. Dienstleistungen

Die von der KKV auf der Serviceplattform webportal@kkv.ch angebotenen Dienstleistungen sind in den Produktbeschreibungen auf der Webseite www.kkv.ch definiert.

2. Zugang zu den Dienstleistungen

- a) Der technische Zugang erfolgt via Internet über einen vom Kunden gewählten Internet-Service-Provider (ISP).
- b) Zugang zu den Dienstleistungen erhält, wer sich nach einer einmaligen Eröffnung eines persönlichen Benutzerkontos gegenüber der KKV mittels kumulativer Eingabe von E-Mail-Adresse, Passwort und persönlichem Bestätigungscode legitimiert. Letzterer wird dem Kunden jeweils einmalig während der Anmeldung per SMS zugesandt.
- c) Zugang zu sämtlichen persönlichen Dokumenten erhält nur eine einzelne versicherte Person oder der Familienträger bzw. die Familienträgerin für alle Familienangehörige.
- d) Wer sich gemäss Ziffer 2b) der KKV gegenüber legitimiert, ist zur Nutzung des Online-Kundenportals berechtigt. Der Benutzer darf nun - ohne dass seine Berechtigung weiter überprüft würde - unter der im Online-Kundenportal-Vertrag aufgeführten Versichertennummer die im Rahmen und Umfang des Online-Kundenportals zugelassenen Abfragen tätigen sowie Aufträge, Mitteilungen usw. aufgeben.
- e) Der gemäss Ziffer 2b) 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 - insofern keine Rückmeldung erfolgt - stillschweigend das papierlose Büro. Nur einmal pro Jahr wird dem Online-Kundenportal-Nutzer ein Dokument per Post zugestellt (zwecks Adressprüfung).
- f) 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 KKV gelangten Instruktionen, Aufträge, Mitteilungen usw. als vom Kunden verfasst und autorisiert.

3. Verarbeitung

Die KKV setzt die Verarbeitungszeiten der Aufträge fest. Die KKV prüft die eingehenden Auftragsdaten und behält sich vor, ganze Aufträge oder Teile davon zurückzuweisen.

4. Sorgfaltspflichten des Kunden

- a) 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.
- b) 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 KKV vom Benutzer aufgefordert werden, das Passwort zu sperren.

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

5. Verantwortlichkeiten

- a) Die KKV übernimmt keinerlei Gewähr für die Richtigkeit und die Vollständigkeit der von ihr zur Verfügung gestellten und übermittelten Daten.
- b) Der technische Zugang zu der von der KKV angebotenen Dienstleistung Online-Kundenportal ist Sache des Kunden. Die KKV übernimmt keinerlei Haftung, weder für die Netzbetreiber (ISP) noch für die für das Online-Kundenportal erforderliche Hard- und Software.
- c) Jedwede Haftung der KKV für Schäden, die dem Kunden durch Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen, Überlastung des Netzes, Unterbrüche oder andere Fehler entstehen, ist ausgeschlossen.
- d) Die KKV haftet bei Anwendung der üblichen Sorgfalt weder für Folgen von Störungen und Unterbrüchen noch für die aus der Nichterfüllung vertraglicher Pflichten entstehenden Schäden.
- e) Die KKV behält sich bei der Feststellung von Sicherheitsrisiken jederzeit vor, die Dienstleistung Online-Kundenportal zu unterbrechen. Für dabei entstandenen Schaden übernimmt die KKV keine Haftung.

6. Sperre

- a) 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 KKV setzt die Sperrmodalitäten fest.
- b) Die KKV ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum Online-Kundenportal jederzeit ohne Angaben von Gründen und ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

7. Änderung von Bestimmungen

Die KKV behält sich die jederzeitige Änderung der vorliegenden Teilnahmebedingungen vor. Änderungen werden schriftlich, am Bildschirm 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.

8. Kündigung

- a) Sowohl der Kunde als auch die KKV sind berechtigt, die Dienstleistung Online-Kundenportal und den damit verbundenen Online-Kundenportal-Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- b) Die KKV ist jederzeit berechtigt, den Zugang des Kunden zum Online-Kundenportal zu kündigen bzw. zu sperren, sobald dieser während einer Zeitspanne von mehr als zwei Jahren nicht mehr benutzt worden ist.

9. Wechsel/Austritt

Wenn der Kunde die Krankenkasse wechselt bzw. aus dem Versichertenbestand der KKV austritt, werden seine Daten im Online-Kundenportal automatisch gelöscht.

10. Weitere Bedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die Besonderen Bedingungen der jeweiligen Versicherungsprodukte der KKV.

Ausgabe 01.01.2018