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

Inhaltsverzeichnis

1.	Dienstleistungen	Seite 1
2.	Zugang zu den Dienstleistungen	Seite 1
3.	Verarbeitung	Seite 1
4.	Verantwortlichkeiten und Sorgfaltspflicht des Kunden	Seite 1
5.	Elektronische Zustellung von Dokumenten	Seite 1
6.	Sicherheit und Datenschutz	Seite 2
7.	Haftung	Seite 2
8.	Sperre	Seite 2
9.	Änderung der AGB	Seite 2
10.	Kündigung	Seite 2
11.	Wechsel / Austritt	Seite 2
12.	Weitere Bedingungen	Seite 2
13.	Vorbehalt gesetzlicher Regelungen	Seite 2
14.	Anwendbares Recht/Gerichtsstand	Seite 2

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Benutzung des Online-Kundenportals der Glarner Krankenversicherung (nachfolgend GLKV genannt) durch ihre Versicherten (nachfolgend Kunde genannt) bzw. durch die sie vertretenden Personen (Familienmitglieder /Dritter/der für die Versicherten handelt) auf der Internet-Serviceplattform glkv.bbtp.ch/portal. Mit der Registration für das System werden die AGB anerkannt.

1. Dienstleistungen

Die von der GLKV auf der Serviceplattform glkv.bbtp.ch/portal angebotenen Dienstleistungen sind in den Produktbeschreibungen auf der Webseite www.glkv.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 GLKV 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 bzw. die sie mit schriftlicher Vollmacht vertretende Person oder der Familienträger bzw. die Familienträgerin für alle Familienangehörige.

d) Wer sich gemäss Ziffer 2b) der GLKV gegenüber legitimiert, ist zur Nutzung des Online-Kundenportals berechtigt und gilt der GLKV gegenüber als (rechtmässiger) Benutzer ungeachtet anderslautender Vollmachten. Er ist demnach berechtigt, die Dienstleistungen (wie Abfragen tätigen, Aufträge und Mitteilungen usw. aufgeben) im Online-Kundenportal so zu beanspruchen, wie dies dem (rechtmässigen) Benutzer erlaubt ist. Es besteht keine Pflicht der GLKV zu einer weitergehenden Prüfung der Legitimation.

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 (Police mit Prämienbekanntgabe für das Folgejahr) per Post zugestellt.

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

3. Verarbeitung

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

4. Verantwortlichkeiten und Sorgfaltspflicht des Kunden

a) Der Kunde ist verantwortlich für die Handlungen (insbesondere Abfragen tätigen, Aufträge, Mitteilungen und Dokumente aufgeben), die er über das Online-Kundenportal für sich selbst bzw. für eine zu vertretende Person vornimmt. Nimmt er für andere Kunden Handlungen vor, so hat er sicherzustellen, dass er dazu berechtigt ist indem er dies der GLKV mitteilt. Sollte ein Kunde gegenüber der GLKV Ansprüche geltend machen, weil ohne Vertretungsbefugnis Handlungen vorgenommen worden sind, so hat er die GLKV vollumfänglich schadlos zu halten.

b) 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, sofern nicht die GLKV nachweislich ein massgebliches Verschulden hierfür trägt.

c) Der Kunde ist angehalten, sein persönliches Passwort regelmässig zu ändern. Aus Sicherheitsgründen sind Passwörter zu wählen, welche mit dem Kunden oder der vertretenden Person nicht in Verbindung gebracht werden können.

d) 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 GLKV vom Benutzer aufgefordert werden, das Passwort unverzüglich zu sperren.

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

5. Elektronische Zustellung von Dokumenten

a) Dem Kunden werden Dokumente ausschliesslich in elektronischer Form zu seinen Handen, bzw. zu Handen der ihn vertretenden Personen im Online-Kundenportal bereitgestellt. Dokumente gelten mit dem Bereitstellen im Online-Kundenportal als ordnungsgemäss zugegangen.

b) Der Kunde kann weiterhin verlangen, dass ihm die im Online-Kundenportal elektronisch bereitgestellten Dokumente zusätzlich in Papierform zugestellt werden. In diesem Fall bleibt weiterhin das Bereitstellen eines Dokuments im Online-Kundenportal als massgebend für dessen Zugang.

6. Sicherheit und Datenschutz

a) Aufgrund der eingesetzten Verschlüsselungen ist es grundsätzlich keinem Unberechtigten möglich, die vertraulichen Kundendaten einzusehen. Dennoch kann auch bei allen dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen sowohl auf GLKV- wie auch auf der Kundenseite eine absolute Sicherheit nicht gewährleistet werden.

b) Das Endgerät (Computer, Mobiltelefone etc.) und/oder das Netzwerk des Kunden sind Teil des Systems. Diese befinden sich jedoch ausserhalb der Kontrolle der GLKV und können zu einer Schwachstelle des Systems werden.

c) Der Kunde nimmt die damit zusammenhängenden Risiken in Kauf. Es obliegt ihm, sich über die erforderlichen, jeweils dem aktuellen

Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen genau zu informieren und geeignete Schutzmassnahmen zu ergreifen.

7. Haftung

a) Die GLKV 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 GLKV angebotenen Dienstleistung Online-Kundenportal ist Sache des Kunden. Die GLKV übernimmt keinerlei Haftung, weder für die Netzbetreiber (ISP) noch für die für das Online-Kundenportal erforderlichen Hard- und Software.

c) Jegliche Haftung der GLKV für Schäden, die dem Kunden durch Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen, Überlastung des Netzes, Unterbrüche oder andere Fehler entstehen, ist ausgeschlossen.

d) Die GLKV 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 GLKV behält sich bei der Feststellung von Sicherheitsrisiken jederzeit vor, die Dienstleistung Online-Kundenportal zu unterbrechen. Für dabei entstandenen Schaden übernimmt die GLKV keine Haftung.

8. Sperre

a) Der Kunde kann die GLKV telefonisch (unter 055 642 25 25) oder schriftlich (via E-Mail an webportal@glkv.ch) anweisen, seinen Zugang zum Online-Kundenportal sperren zu lassen. Die bis zu diesem Zeitpunkt bereits erteilten Aufträge bleiben davon unberührt und werden ausgeführt.

b) Die GLKV ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum Online-Kundenportal jederzeit ohne Angaben von Gründen und ohne vorherige Ankündigung zu sperren, insbesondere bei Sicherheitsrisiken oder möglichem Missbrauch. Für einen aus der Sperrung allfällig entstandenen Schaden übernimmt die GLKV – soweit gesetzlich zulässig – keine Haftung.

9. Änderung der Allg. Geschäftsbedingungen

a) Die GLKV behält sich die jederzeitige Änderung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Änderungen werden auf geeignete Weise bekannt gegeben.

b) Sie gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist ab Bekanntgabe, auf jeden Fall aber mit der nächsten Benutzung des Online-Kundenportals als genehmigt.

10. Kündigung

a) Sowohl der Kunde als auch die GLKV sind berechtigt, die Dienstleistung Online-Kundenportal und den damit verbundenen Online-Kundenportal-Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Des Weiteren endet das Vertragsverhältnis entweder in dem Zeitpunkt in dem der Kunde nicht mehr bei der GLKV versichert ist oder der Vertreter des Kunden diesen nicht mehr vertritt.

b) Der Kunde kann die Kündigung über die Deaktivierungsmöglichkeit im Online-Kundenportal vornehmen. Das Vertragsverhältnis endet sodann vier Wochen nach erfolgter Kündigung. Mit der Kündigung des Online-Kundenportal-Vertrags werden keine eventuell zwischen der GLKV und dem Kunden bestehenden Versicherungsverhältnisse gekündigt.

c) Kündigungen durch die GLKV erfolgen schriftlich. Das Vertragsverhältnis endet in diesem Fall nach einer Frist von vier Wochen, gerechnet ab dem auf dem Kündigungsschreiben aufgedruckten Datum.

d) Die GLKV 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.

e) Der Zugang zum Online-Kundenportal ist für den Kunden nicht mehr möglich, sobald das Vertragsverhältnis endet. Der Kunde ist deshalb besorgt, rechtzeitig die von ihm noch benötigten Daten vom Online-Kundenportal herunterzuladen. Nach dem Ende des Vertragsverhältnisses werden sämtliche Dokumente wieder ausschliesslich in Papierform zugestellt.

11. Wechsel/Austritt

Wenn die versicherte Person die Krankenkasse wechselt bzw. aus dem Versichertenbestand der GLKV austritt, werden ihre Daten im Online-Kundenportal automatisch gelöscht.

12. Weitere Bedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die besonderen Bedingungen der jeweiligen Versicherungsprodukte der GLKV.

13. Vorbehalt gesetzlicher Regelungen

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

14. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

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

Ausgabe: September 2017