

Online-Vertrag Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für myCONCORDIA

CONCORDIA Schweizerische Kranken- und Unfallversicherung AG, CONCORDIA Versicherungen AG

1. Einleitung
2. Lizenz/Nutzung myCONCORDIA
3. Zugangsberechtigungen und Vollmacht
4. Technischer Zugang und Legitimation
5. Dateneinsicht, Datenschutz und Datensicherheit
6. Korrespondenz
7. Zugangssperre
8. Kosten
9. Sorgfaltspflichten der Nutzenden
10. Sicherheitshinweise
11. Haftung
12. Marketing
13. Analyse des Web-Verhaltens
14. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
15. Kündigung des Online-Vertrages
16. Vorbehalt gesetzlicher Regelungen
17. Gerichtsstand und anwendbares Recht

1. Einleitung

Die CONCORDIA Schweizerische Kranken- und Unfallversicherung AG und die CONCORDIA Versicherungen AG (nachfolgend: «CONCORDIA») stellen ihren registrierten Kundinnen und Kunden mit myCONCORDIA eine digitale Plattform zur Verfügung, die ein Kundenportal sowie eine Mobile Application (nachfolgend: «App») umfasst. Auf myCONCORDIA werden verschiedene Dienstleistungen angeboten wie beispielsweise der Zugriff auf die Versicherungspolice, die digitale Einreichung von Rückforderungsbelegen sowie eine Übersicht der bezogenen Leistungen und der Prämienrechnungen. myCONCORDIA oder einzelne Bestandteile davon können durch externe Unternehmen betrieben werden.

Diese AGB regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Person, die myCONCORDIA nutzt (nachfolgend: die «nutzende Person» bzw. die «Nutzenden») und der CONCORDIA über die Verwendung von myCONCORDIA.

Verschiedene Bestimmungen und Bedingungen in diesen AGB sind aufgrund von Vorgaben der App-Store-Betreiber, über welche die myCONCORDIA-App angeboten wird, aufgeführt.

Die AGB treten mit der ausdrücklichen Zustimmung der nutzenden Person in Kraft.

2. Lizenz/Nutzung myCONCORDIA

Sowohl das Kundenportal als auch die App befinden sich im Eigentum der CONCORDIA. Die CONCORDIA gewährt den Nutzenden das nicht exklusive, persönliche, nicht übertragbare, jederzeit widerrufbare Recht, das Kundenportal und die App ausschliesslich für private, nicht kommerzielle Zwecke ausschliesslich auf ihren eigenen (d. h. im Eigentum der Nutzenden oder anderweitig in ihrer Kontrolle befindlichen) Geräten (Smartphones, Tablets usw.) zu installieren und zu nutzen. Vorbehalten bleiben die zusätzlich zu beachtenden Nutzungsbedingungen und Richtlinien des App-Store-Betreibers.

Diese Lizenz erlaubt es den Nutzenden nicht, das Kundenportal oder die App auf einem Gerät zu installieren oder zu nutzen, das nicht in ihrem Eigentum oder anderweitig unter ihrer Kontrolle steht. Es ist untersagt, das Kundenportal oder die App ohne vorgängige schriftliche Genehmigung durch die CONCORDIA auf eine in diesen AGB nicht vorgesehene Art zu nutzen, an Dritte zu übertragen oder zu verleihen. Die Nutzenden sind nicht berechtigt, das Kundenportal oder die App vollständig oder teilweise im Rahmen einer öffentlichen Aufführung oder Darstellung zu zeigen, selbst wenn keine Gebühr dafür verlangt wird. Ferner dürfen die Nutzenden weder das Kundenportal noch die App ohne Autorisierung veräussern, vermieten, verpachten, kopieren, modifizieren, anpassen, weiterverteilen, öffentlich darstellen, übertragen, übermitteln, ändern, dekompile-

zurückentwickeln, auseinandernehmen, den Sourcecode erlangen, unterlizenzieren oder Dritten zur Nutzung oder für eine der vorgenannten Handlungen überlassen oder ihre Rechte daran an Dritte übertragen oder abtreten.

3. Zugangsberechtigungen und Vollmacht

Zugang zu myCONCORDIA erhalten folgende Personen:

- Versicherte, die das 18. Lebensjahr vollendet haben.
- Natürliche Personen, die eine bei der CONCORDIA versicherte Person innerhalb der gleichen Familie vertreten.

Innerhalb einer Familie können mehrere Personen einen Zugang erhalten. Alle Personen, die auf der gleichen Prämienrechnung aufgeführt sind, gelten als Familie.

Die nutzende Person erhält Zugriff auf die Daten und Dokumente aller Personen der Familie sowie die Berechtigung, Mutationen für diese vorzunehmen. In diesem Fall müssen alle volljährigen Personen der nutzenden Person eine Vollmacht erteilen. Diese Vollmacht gilt auch für den Fall, wenn sich neue Nutzende aus der bestehenden Familie zu einem späteren Zeitpunkt in myCONCORDIA registrieren. Wenn zu einem späteren Zeitpunkt neue volljährige Personen zur Familie hinzukommen, müssen diese ebenfalls eine Vollmacht erteilen. Es haben sämtliche Nutzende innerhalb der Familie Zugang zu allen Daten und Dokumenten der Familie in myCONCORDIA, einschliesslich besonders schützenswerter Personendaten (vgl. Ziff. 5). Falls ein Familienmitglied die Vollmacht nicht erteilt oder zu einem späteren Zeitpunkt widerruft, ist eine Policentrennung vorzunehmen (d. h. diese Person erhält neu eine eigene Prämienrechnung).

Der CONCORDIA steht es frei, über den Abschluss eines Online-Vertrages zu entscheiden. Es besteht kein Anspruch auf den Zugang zu myCONCORDIA.

Die App richtet sich grundsätzlich an Nutzende mit Wohnsitz in der Schweiz oder im Fürstentum Liechtenstein.

4. Technischer Zugang und Legitimation

Der technische Zugang zu myCONCORDIA erfolgt über das Internet (Webbrowser oder App) via einen von der nutzenden Person ausgewählten Provider.

Die Registrierung erfolgt über die Website der CONCORDIA. Die nutzende Person erhält nach Prüfung der Anmeldung zu myCONCORDIA ein Initialpasswort per Post. Mit diesem Initialpasswort ist der Zugang zu myCONCORDIA erstmalig freizuschalten. Anschliessend meldet sich die nutzende Person jeweils mit Versichertennummer, Passwort und einem Mobilgerät zur Bestätigung der Anmeldung an, um auf ihre Daten und Dokumente zugreifen zu können.

Die Anmeldung via App kann – sofern es das Endgerät zulässt – mittels biometrischer Daten (Fingerabdruck, Gesichtserkennung usw.) erfolgen. Das Endgerät (Computer, Smartphone usw.) und das Netzwerk der nutzenden Person sind Teil des Systems. Diese befinden sich ausserhalb der Kontrolle der CONCORDIA und können zu einer Schwachstelle des Systems werden. Die nutzende Person nimmt die damit verbundenen Risiken in Kauf.

Wer sich gemäss oben erwähntem Prozess mit seinen Login-Daten legitimiert, gilt gegenüber der CONCORDIA als zur Nutzung von myCONCORDIA berechtigt und kann sämtliche darin angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Insbesondere ist diese Person auch berechtigt, Mutationen zu tätigen sowie die zur Verfügung gestellten Daten und Dokumente einzusehen.

Die CONCORDIA ist jederzeit berechtigt, die Legitimationsmittel und das -verfahren zu ändern.

5. Dateneinsicht, Datenschutz und Datensicherheit

Die CONCORDIA ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten und Dokumente der Kundinnen und Kunden zuverlässig vor unberechtigten Zugriffen oder anderen widerrechtlichen Datenbearbeitungen zu schützen. Die Nutzenden sind einverstanden, dass myCONCORDIA von einem externen Unternehmen betrieben werden kann und dass dabei Daten der Kundinnen und Kunden, soweit zur Zusammenarbeit erforderlich, weitergegeben werden.

Die Daten der Kundinnen und Kunden werden ab erstmaligem Zugang fortwährend in myCONCORDIA zur Verfügung gestellt. Sichtbar sind jeweils die Daten der letzten 36 Monate. Bei gewissen Änderungen in der Familienkonstellation (z. B. Policentrennung) ist die rückwirkende Bereitstellung der Dokumente nicht gewährleistet.

Das Bild einer Originalrechnung, das via App eingereicht wurde, wird lokal auf dem Endgerät während maximal eines Jahres gespeichert oder – sofern sich die nutzende Person während mehr als einem Jahr nie in der App angemeldet hat – bis zum ersten Login danach. Im Fall einer Neuinstallation der App werden die Bilder automatisch gelöscht. Bei einem Gerätewechsel verbleiben die Daten zwar auf dem alten Gerät, auf dem neuen sind sie jedoch nicht mehr aufrufbar. Die Nutzenden haben jederzeit die Möglichkeit, die Bilder in der App bereits zu einem früheren Zeitpunkt zu löschen.

Die Daten und Dokumente, die den Nutzenden in myCONCORDIA angezeigt werden, werden aus verschiedenen Systemen der CONCORDIA bezogen.

Alle Personen innerhalb der Familie mit einer eigenen Zugangsberechtigung haben Zugang zu allen Daten und Dokumenten der Familie in myCONCORDIA, einschliesslich besonders schützenswerter Personendaten.

Die Nutzenden haben das Recht, schriftlich Auskunft über ihre von der CONCORDIA bearbeiteten Personendaten zu erhalten. Soweit gesetzliche oder vertragliche Pflichten nicht entgegenstehen, haben sie das Recht auf Löschung, Berichtigung, Einschränkung der Daten sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit und Widerspruch. Für diese datenschutzrechtlichen Anliegen können sie sich an folgende Kontaktadresse wenden: CONCORDIA, Datenschutzbeauftragter, Bundesplatz 15, 6002 Luzern. Zudem haben sie bei Verstössen gegen das Datenschutzgesetz die Möglichkeit, bei der zuständigen Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen.

6. Korrespondenz

Mit Abschluss dieses Online-Vertrages und dem Zugang zu myCONCORDIA willigt die nutzende Person ein, künftig die Dokumente (z. B. Versicherungspolice und Prämienrechnungen) von der CONCORDIA in elektronischer Form in myCONCORDIA zu erhalten. Ausgenommen davon sind Unterlagen, bei denen aus rechtlichen oder technischen Gründen eine postalische Zustellung erfolgen muss.

Die im Rahmen der Registrierung verwendete E-Mail-Adresse wird innerhalb der CONCORDIA-Gruppe ausschliesslich zur Gewährleistung der hohen Dienstleistungsqualität und zur Pflege der Beziehung zu den Kundinnen und Kunden verwendet. Die E-Mail-Adresse wird nicht für den Versand von Newslettern genutzt.

Erfolgt eine Kündigung des Online-Vertrages, wird grundsätzlich die Korrespondenz wieder in Papierform zugestellt.

Sämtliche Mutationen und Anträge der nutzenden Person in myCONCORDIA erfolgen rechtsgültig ohne ihre eigenhändige Unterschrift (insbesondere in Abweichung zum geltenden Reglement Obligatorische Krankenpflegeversicherung).

7. Zugangssperre

Die nutzende Person kann die CONCORDIA anweisen, ihren Zugang zu myCONCORDIA vorübergehend zu sperren. Bis zum Zeitpunkt der Sperre vorgenommene Handlungen können nicht rückgängig gemacht werden.

Die CONCORDIA behält sich vor, insbesondere bei Feststellen von Sicherheitsrisiken oder möglichem Missbrauch von Dritten (z. B. Hackerangriff), den Zugang zu myCONCORDIA zum Schutz der Daten ohne Ankündigung vorübergehend zu sperren.

Meldet sich die nutzende Person mehrmals in Folge mit falschen Zugangsdaten an, wird der Zugang aus Sicherheitsgründen gesperrt.

Für einen allfälligen Schaden, der auf eine Sperre zurückzuführen ist, übernimmt die CONCORDIA – soweit gesetzlich zulässig – keine Haftung.

Die Zugangssperre kann jederzeit durch die CONCORDIA aufgehoben werden.

8. Kosten

myCONCORDIA wird den Nutzenden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Es können für die Nutzung der App jedoch Kosten gemäss den Tarifen der beteiligten, von der nutzenden Person gewählten in- oder ausländischen Fernmeldeanbieter anfallen. Einzelne Funktionen der App können möglicherweise die Übermittlung grosser Datenmengen verursachen, so dass hohe Übertragungsgebühren für die Übermittlung dieser Inhalte über eine Datenverbindung anfallen können.

9. Sorgfaltspflichten der Nutzenden

Zugangsdaten

Es liegt in der Verantwortung der nutzenden Person, ihre Zugangsdaten geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Namentlich sollen Passwörter nicht aufgeschrieben oder ungeschützt auf einem Endgerät (Computer, Smartphone usw.) abgelegt werden. Darüber hinaus ist die nutzende Person angehalten, ihr persönliches Passwort regelmässig zu ändern. Aus Sicherheitsgründen sind Passwörter zu wählen, die mit der nutzenden Person nicht in Verbindung gebracht werden können.

Die CONCORDIA weist Nutzende, die sich für den App-Zugang mittels biometrischer Daten entscheiden, explizit darauf hin, dass alle Personen, die ihre biometrischen Daten im jeweiligen Endgerät hinterlegt haben, beispielsweise mittels Fingerabdruck Zugriff auf sämtliche myCONCORDIA-Inhalte der jeweiligen Familie haben.

Die nutzende Person trägt sämtliche Folgen, die sich aus der unbefugten – auch missbräuchlichen – Verwendung der Legitimationsmerkmale ergeben. Besteht der Verdacht, dass die Legitimationsmerkmale in unbefugte Hände geraten sind, so muss die nutzende Person das Passwort umgehend ändern und gegebenenfalls von der CONCORDIA die Sperrung des myCONCORDIA-Zugangs verlangen.

Verpflichtungen der Nutzenden

Die nutzende Person ist verpflichtet, die in myCONCORDIA abgelegten Dokumente regelmässig einzusehen und allfällige laufende Fristen zu beachten. Dokumente gelten mit dem Bereitstellen in myCONCORDIA als zugestellt. Die nutzende Person ist verantwortlich, dass in myCONCORDIA erhaltene Rechnungen fristgerecht bezahlt werden.

Von der nutzenden Person selbst in myCONCORDIA zur Verfügung gestellte Dokumente, z.B. Bilder von via App eingereichten Rechnungen, sind durch diese Person selbst zu verwalten bis zum allfälligen Zeitpunkt, an dem die Dokumente automatisch gelöscht werden (vgl. Ziff. 5 Dateneinsicht, Datenschutz und Datensicherheit).

Pflege der Daten in myCONCORDIA

Änderungen von Wohn- oder E-Mail-Adresse, Bankkonto sowie von weiteren persönlichen Daten sind von der nutzenden Person umgehend in myCONCORDIA zu erfassen oder der CONCORDIA mitzuteilen.

Sicherheit der Dokumente ausserhalb myCONCORDIA

Die nutzende Person, die Dokumente von myCONCORDIA auf ihr Endgerät lädt, muss für deren Schutz selbst besorgt sein. Die CONCORDIA übernimmt keine Verantwortung für Dokumente, die ausserhalb von myCONCORDIA gespeichert sind (z. B. Endgerät, Cloud).

10. Sicherheitshinweise

Der Zugang zu myCONCORDIA erfolgt über einen Webbrowser oder über die App. Selbst wenn die Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät auf dem neuesten Stand sind, kann keine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Wir empfehlen, für den Zugang zu myCONCORDIA via Webbrowser ein anderes Endgerät zu nutzen als für die Bestätigung der Anmeldung.

Die nutzende Person wird insbesondere auf folgende Risiken bei der Verwendung von myCONCORDIA aufmerksam gemacht:

- Ungenügende Systemkenntnisse und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät der nutzenden Person können einen unberechtigten Zugriff auf die Personendaten erleichtern. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich unberechtigte Dritte während der Nutzung von myCONCORDIA unbemerkt Zugang zum Endgerät verschaffen. Die nutzende Person ist deshalb angehalten, Software und Sicherheitseinstellungen auf dem Endgerät aktuell zu halten und das Endgerät zusätzlich mit entsprechenden Schutzprogrammen zu schützen. Es wird empfohlen, myCONCORDIA nicht über ein öffentliches WLAN zu nutzen.
- Daten zwischen der CONCORDIA und der nutzenden Person werden über ein offenes, für alle zugängliches Netz transportiert.

- Daten können unkontrolliert auch grenzüberschreitend übermittelt werden, selbst wenn Sendende und Empfangende in der Schweiz sind. Die Datenübermittlung zwischen der CONCORDIA, beauftragten externen Unternehmen und der nutzenden Person erfolgt verschlüsselt. Nicht verschlüsselt sind jedoch Angaben zu den Sendenden und den Empfangenden. Es ist deshalb möglich, einen Rückschluss auf eine geschäftliche Beziehung zwischen der CONCORDIA und der nutzenden Person zu machen.
- Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass der von der nutzenden Person gewählte Internetprovider den Datenverkehr analysiert.
- Die CONCORDIA setzt in der App das Produkt Firebase Crashlytics von Google ein, um Programm-Fehler zu analysieren. Im Falle eines Absturzes der App werden gewisse technische Informationen wie Gerätetyp, Version des Betriebssystems und Hardwaredaten übertragen und zur Auswertung gespeichert. Die nutzende Person kann die Übermittlung und Verarbeitung der durch Firebase Crashlytics erzeugten Informationen verhindern. Hierzu kann sie in den Einstellungen der App die Übermittlung der Daten deaktivieren.

11. Haftung

Die CONCORDIA ist bestrebt, myCONCORDIA jederzeit verfügbar zu halten. Sie übernimmt jedoch keine Gewähr für eine permanente Verfügbarkeit von myCONCORDIA. Falls eine zwischenzeitliche Verfügbarkeit nicht gegeben ist, besteht kein Anspruch auf Zustellung der Dokumente in Papierform.

Die Haftung der CONCORDIA für allfällige Schäden aus oder im Zusammenhang mit myCONCORDIA und für allfällige Schäden, die sich aus der Nutzung von myCONCORDIA ergeben (z.B. Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen oder Unterbrüche beim Betrieb von myCONCORDIA, Überlastung des Netzes), ist auf Fälle der groben Fahrlässigkeit und des vorsätzlichen Verhaltens beschränkt. Eine weitergehende Haftung wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftung für Hilfspersonen der CONCORDIA ist vollumfänglich ausgeschlossen.

myCONCORDIA kann Hyperlinks zu Websites im World Wide Web (nachfolgend: «externe Websites») enthalten, welche nicht von der CONCORDIA unterhalten werden und in keinem Bezug zu dieser stehen. Das Aufrufen von solchen Hyperlinks erfolgt auf eigene Gefahr. Die Hyperlinks werden der nutzenden Person aus Gefälligkeit zur Verfügung gestellt. Die CONCORDIA ist nicht für die Überprüfung oder Bewertung der Inhalte auf diesen Dritt-Websites zuständig und verantwortlich. Die Inhalte der externen Websites widerspiegeln nicht zwingend die Meinung der

CONCORDIA. Die CONCORDIA übernimmt keine Haftung oder Verantwortung für die Inhalte solcher externen Websites, insbesondere nicht für deren Richtigkeit und Vollständigkeit.

Die CONCORDIA übernimmt überdies keine Haftung für den Netzbetreiber.

In keinem Fall haftet die CONCORDIA für mittelbare Schäden und Folgeschäden, beispielsweise infolge Downloads, insbesondere entgangenem Gewinn oder Reputationsschäden.

12. Marketing

Die CONCORDIA behält sich vor, Werbung auf myCONCORDIA zu platzieren.

13. Analyse des Web-Verhaltens

Die nutzende Person nimmt zur Kenntnis, dass für den Betrieb von myCONCORDIA HTML/CSS, Java-Script und weitere aktive Elemente eingesetzt werden. Bei der Benutzung von myCONCORDIA werden im Speicher des Endgeräts der nutzenden Person Cookies installiert, sofern sie dies zulässt.

Die nutzende Person willigt ein, dass die CONCORDIA zur Optimierung von myCONCORDIA sowie zu statistischen Zwecken bei der Nutzung von myCONCORDIA IP-Adresse und anonyme Tracking-Daten beschaffen, erheben, bearbeiten und nutzen darf. Die Tracking-Daten erlauben keinen Rückschluss auf die nutzende Person und sollen lediglich allgemeine Auskunft über das Nutzungsverhalten geben (z. B. über die Häufigkeit der Benutzung von myCONCORDIA). Diese Daten bilden die Basis für statistische, anonyme Auswertungen und dienen der Verbesserung von myCONCORDIA.

Die nutzende Person kann die Übermittlung und Verarbeitung der durch Cookies erzeugten und auf ihre Nutzung von myCONCORDIA bezogenen Daten an Adobe verhindern. Hierzu kann sie in den Einstellungen von myCONCORDIA die Übermittlung der Daten deaktivieren. Sie kann darüber hinaus die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung ihrer Browser-Software verhindern. In diesem Fall kann die Funktionalität von myCONCORDIA eingeschränkt sein.

14. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die CONCORDIA behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit ändern zu können. Die Anpassungen werden in geeigneter Weise kommuniziert (beispielsweise elektronisch). Die neuen Bestimmungen gelten jeweils nach Bekanntgabe ab der nächsten Nutzung von myCONCORDIA als stillschweigend genehmigt.

15. Kündigung des Online-Vertrages

Kündigung durch die Nutzenden

Die nutzende Person kann den Online-Vertrag jederzeit kündigen. Die Kündigung kann via myCONCORDIA oder schriftlich erfolgen. Nach Eingang der Kündigung wird der Zugang zu myCONCORDIA beendet, sowohl zum Kundenportal als auch zur App. Der Zugang zu myCONCORDIA ist jeweils noch bis zum Ende des auf die Kündigung folgenden Monats gewährleistet. Die Deinstallation der App alleine löst allerdings keine Kündigung von myCONCORDIA aus.

Nachdem der Zugang beendet wurde, werden sämtliche Dokumente wieder ausschliesslich in Papierform zugestellt. Die nutzende Person ist deshalb dafür verantwortlich, die von ihr benötigten Daten von myCONCORDIA herunterzuladen. Möchten ehemalige Nutzende zu einem späteren Zeitpunkt erneut Zugang zu myCONCORDIA erhalten, müssen sie sich neu registrieren und die Daten und Dokumente sind erst ab diesem Zeitpunkt in myCONCORDIA sichtbar.

Kündigung durch die CONCORDIA

Die CONCORDIA kann den Online-Vertrag jederzeit kündigen.

Der Zugang zu myCONCORDIA wird insbesondere beendet, wenn die nutzende Person oder ihre zu vertretenden Personen kein Versicherungsverhältnis mehr zur CONCORDIA haben.

16. Vorbehalt gesetzlicher Regelungen

Allfällige zwingende Gesetzesbestimmungen, die den Inhalt, den Betrieb oder die Nutzung von myCONCORDIA regeln, bleiben vorbehalten.

17. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Auf diesen Vertrag ist schweizerisches Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Luzern, unter Vorbehalt gesetzlich zwingender Gerichtsstände.



Bundesplatz 15
6002 Luzern
Telefon +41 41 228 01 11
www.concordia.ch
info@concordia.ch