

Ausgabe Juni 2017

myHelsana Nutzungsbedingungen

Inhaltsverzeichnis

- 1 Geltungsbereich
- 2 Zugangsberechtigung
- 3 Technischer Zugang
- 4 Registrierung und Legitimation
- 5 Kosten
- 6 Sorgfaltspflichten des Kunden
- 7 Korrespondenz
- 8 Familien
- 9 Sicherheitshinweis
- 10 Haftung
- 11 Datenschutz und Datensicherheit
- 12 Marketing und Informationen
- 13 Zugangssperre
- 14 Analyse des Webverhaltens
- 15 Funktionalität von myHelsana
- 16 Änderungen der Nutzungsbedingungen und Anpassungen bei myHelsana
- 17 Kündigung des Benutzervertrages
- 18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand
- 19 Ergänzende Bestimmungen

1 Geltungsbereich

Helsana bietet ihren Versicherten auf dem Online-Kundenportal myHelsana verschiedene Dienstleistungen an. Diese Nutzungsbedingungen regeln die Vertragsbedingungen zwischen dem Kunden und Helsana über die Benutzung von myHelsana. Mit der Registrierung auf myHelsana anerkennt der Kunde diese Nutzungsbedingungen.

2 Zugangsberechtigung

Der Zugang zu myHelsana steht grundsätzlich allen Versicherten (Privatkunden) von Helsana offen, welche das 18. Altersjahr vollendet haben. Es steht jedoch im Ermessen von Helsana, über den Abschluss eines Benutzervertrages zu entscheiden. Es besteht kein rechtlicher Anspruch auf Zugang zu myHelsana

3 Technischer Zugang

Der technische Zugang erfolgt über das Internet via einen vom Kunden ausgewählten Internetprovider. Um die Nutzung von myHelsana zu ermöglichen, muss ein aktueller, marktüblicher Webbrowser installiert sein. Benützt der Kunde eine andere, nicht unterstützte Webbrowser-Version, kann möglicherweise myHelsana nicht oder nur teilweise genutzt werden. Bei technischen Problemen jeglicher Art, beispielsweise am Endgerät des Kunden oder an der Internetverbindung, kann Helsana keinen Support bieten.

4 Registrierung und Legitimation

Nach erfolgter Registrierung gemäss Online-Anleitung erhält der Kunde per Briefpost einen Aktivierungscode. Mit diesem Code ist das myHelsana-Portal erstmalig freizuschalten.

Anschliessend meldet sich der Benutzer jeweils mit Benutzername, Passwort und mTAN (Sicherheitscode per sms) an, um auf seine Daten zugreifen zu können.

Wer sich gemäss oben erwähntem Prozess mit seinen Login-Daten im Portal legitimiert, gilt gegenüber Helsana als zur Nutzung von myHelsana berechtigt und kann sämtliche darin angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Insbesondere ist er auch berechtigt, Mutationen zu tätigen, Anträge einzureichen sowie die auf dem Portal zur Verfügung gestellten Dokumente einzusehen.

5 Kosten

Die Nutzung von myHelsana ist kostenlos.

6 Sorgfaltspflichten des Kunden

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, seine Login-Daten geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch unbefugte Dritte zu schützen.

Der Kunde trägt sämtliche Folgen, die sich aus der unbefugten Verwendung der Legitimationsmerkmale ergeben.

Besteht die Befürchtung, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von den Login-Daten erhalten haben, so ist das Passwort unverzüglich zu ändern und gegebenenfalls bei Helsana die Sperrung des Zugangs auf myHelsana zu beantragen.

Der Kunde ist verpflichtet, seine Inbox auf myHelsana regelmässig einzusehen. Es liegt in seiner Verantwortung, die über myHelsana erhaltenen Rechnungen mit Hilfe eines elektronischen Zahlungssystems der Post oder Bank oder per Debit Direct/Lastschriftverfahren fristgerecht zu bezahlen.

Mutationen von Wohn- oder E-Mailadresse, Bankkonto sowie weiteren persönlichen Daten sind vom Kunden umgehend auf myHelsana zu erfassen. Die Korrespondenz von Helsana erfolgt rechtsgültig an die im System hinterlegte Wohn- resp. E-Mail-Adresse.

Der Kunde, der Dokumente von myHelsana auf sein eigenes Endgerät hinunterlädt, muss für die gebotene Sicherheit der Daten selber besorgt sein. Helsana übernimmt keine Verantwortung mehr, sobald ein Dokument die Systeme von Helsana verlässt.

7 Korrespondenz

Mit Abschluss dieses Benutzervertrages, resp. mit der Aktivierung des Zugangs zu myHelsana willigt der Kunde ein, künftig die gesamte Korrespondenz von Helsana elektronisch zu erhalten, d.h. auch die Rechnungen oder die Police. Ausgenommen davon sind Unterlagen, bei denen aus rechtlichen oder technischen Gründen eine postalische Zustellung erforderlich ist.

8 Familien

Beim Zugang zu myHelsana wird auf jene Person abgestellt, welche bei Helsana als «Familienvorstand» erfasst ist. Sind unter diesem Vertrag mehrere Familienangehörige versichert, erhält der als Familienvorstand erfasste Kunde Zugriff auf die Daten all dieser Personen, einschliesslich besonders schützenswerter Personendaten.

9 Sicherheitshinweis

Der Zugang zu myHelsana erfolgt über das Internet. Selbst wenn die Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät auf dem aktuellen Stand von Technik und Wissenschaft sind, kann keine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Helsana macht den Kunden insbesondere auf folgende Risiken bei der Benützung von myHelsana aufmerksam:

Ungenügende Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät des Kunden können einen unberechtigten Zugriff auf die Kundendaten erleichtern. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich ein Dritter während der Nutzung von myHelsana unbemerkt Zugang

zum Endgerät des Kunden verschafft. Helsana empfiehlt ihren Kunden deshalb dringend, Ihre Endgeräte mit jeweils aktuellen Schutzprogrammen auszustatten sowie bei Verwendung von WLAN, dieses mit einem Passwort zu schützen. Es wird ausserdem davon abgeraten, myHelsana über ein öffentliches WLAN zu nutzen.

Informationen und Daten werden zwischen Helsana und dem Kunden über ein offenes, jedermann zugängliches Netz übermittelt. Obschon die Datenübermittlung zwischen Helsana und dem Kunden verschlüsselt erfolgt, werden gewisse Transportverbindungsdaten wie z.B. Sender wie auch Empfänger-Adressen nicht verschlüsselt übermittelt. Es ist deshalb ein Rückschluss auf eine Kundenbeziehung zwischen dem Kunden und Helsana möglich.

Helsana hat keinen Einfluss darauf, ob oder wie der vom Kunden gewählte Internetprovider den Datenverkehr analysiert. Es ist deshalb möglich, dass nachvollzogen werden kann, wann und mit wem der Internetnutzer in Kontakt getreten ist.

Erfolgen während einer bestimmten Zeit auf myHelsana keine Aktivitäten, wird die aktuelle Session aus Sicherheitsgründen automatisch geschlossen und es muss ein neues Login erfolgen.

10 Haftung

Die Inhalte der Seiten auf myHelsana werden mit grösster Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten und übermittelten Daten kann Helsana jedoch keine Gewähr übernehmen.

Helsana schliesst jede Gewährleistung dafür aus, dass der Zugriff auf myHelsana ohne Unterbrechungen oder fehlerfrei verläuft, Mängel behoben und bei der Nutzung der Website keine Viren oder andere schädliche Komponenten übertragen werden.

In keinem Fall haftet Helsana für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Schäden infolge Downloads oder Reputationsschäden.

11 Datenschutz und Datensicherheit

Helsana ergreift alle angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen, um Daten der Kunden zuverlässig vor unberechtigten Zugriffen oder anderen widerrechtlichen Datenbearbeitungen zu schützen. Die Daten und Dokumente, welche dem Kunden über myHelsana angezeigt werden, werden aus den betreffenden Bereichen und Systemen von Helsana bezogen und bleiben so lange sichtbar, wie sich der Kunde online zugeschaltet hat.

Der Kunde sowie die von ihm autorisierten Familienangehörigen haben Zugang zu allen Daten auf myHelsana, einschliesslich der besonders schützenswerten Personendaten (Gesundheitsdaten).

12 Marketing und Informationen

Helsana behält sich vor, auf myHelsana für eigene oder auch fremde Produkte zu werben oder Links auf Websites von Dritten zu platzieren.

13 Zugangssperre

Helsana behält sich vor, bei Feststellen von Sicherheitsrisiken irgendwelcher Art, den Zugang zu myHelsana im Interesse der Kunden und zum Schutz der Kundendaten vorübergehend zu sperren.

14 Analyse des Webverhaltens

Helsana analysiert die Nutzung von myHelsana und erstellt anonyme Auswertungen. Diese helfen Helsana, den Internetauftritt fortlaufend zu optimieren und kundenfreundlicher zu gestalten. Cookies (kleine Textdatei, in der eine Identifikationsnummer integriert ist) ermöglichen Helsana, den Kundenservice zu verbessern und ehemalige Besucher wieder zu erkennen.

Die meisten Webbrowser verfügen über Funktionen, mit denen man die automatische Annahme von Cookies deaktivieren oder bereits gespeicherte Cookies löschen kann. Falls der Kunde keine Cookies wünscht, kann der Browser so eingestellt werden, dass eingehende Cookies nur nach einer Bestätigung gespeichert oder aber generell abgewiesen werden. Um dem Kunden den Navigationskomfort zu erhöhen, empfiehlt Helsana, die Cookies zu akzeptieren und nicht zu löschen. Sofern die Cookies blockiert werden, können möglicherweise die interaktiven Funktionen auf dieser oder einer anderen Website nicht in vollem Umfang genutzt werden.

15 Funktionalität von myHelsana

Die Funktionalitäten von myHelsana sind teilweise abhängig von den mit Helsana abgeschlossenen Versicherungsverträgen. Dies kann dazu führen, dass in gewissen Fällen nicht alle Funktionalitäten zur Verfügung stehen. Im weiteren behält sich Helsana vor, die Funktionalitäten von myHelsana jederzeit anpassen, erweitern oder einstellen zu können.

16 Änderungen der Nutzungsbedingungen und Anpassungen bei MyHelsana

Helsana hat jederzeit das Recht, diese Nutzungsbedingungen ändern zu können. Solche Änderungen werden vorab und in geeigneter Weise kommuniziert.

17 Kündigung des Benutzervertrages

Beide Parteien haben das Recht, den Benutzervertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Mit der Kündigung des Benutzervertrages wird auch der Zugang auf myHelsana unmittelbar gesperrt.

In jedem Fall wird der Benutzervertrag automatisch beendet, sobald der Kunde keine Versicherungsbeziehung mehr zu Helsana unterhält.

18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Bestimmungen unterstehen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich.

19 Ergänzende Bestimmungen

Bei der Nutzung von myHelsana gelten ergänzend zu diesen Nutzungsbedingungen die Privacy Policy sowie die Rechtlichen Hinweise auf der Helsana Webseite.