



# Allgemeine Bedingungen

Gültig ab 2019

---

## Online-Kundenportal myVisana

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Seite</b>	
<b>3</b>	1. Geltungsbereich
<b>3</b>	2. Zugang zu myVisana
<b>3</b>	3. Sorgfaltspflichten des Benutzers
<b>4</b>	4. Sicherheit von myVisana
<b>4</b>	5. Haftung
<b>5</b>	6. Datenschutz
<b>5</b>	7. Familienzugang
<b>5</b>	8. Korrespondenz
<b>6</b>	9. Marketing und Webverhalten
<b>6</b>	10. Aufhebung des Zugangs zu myVisana
<b>6</b>	11. Schlussbestimmungen

## **Anmerkungen**

Der Verzicht auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und männlichen Schreibweise erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit.

# Allgemeine Bedingungen myVisana

---

## 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die Visana-Gruppe bietet ihren Versicherten (nachstehend Benutzer genannt) das Online-Kundenportal myVisana mit verschiedenen Dienstleistungen zu aktuellen Versicherungsprodukten zwischen der Visana-Gruppe (nachstehend Visana genannt) und dem Benutzer an.
- 1.2 Grundlage ist das Versicherungsverhältnis zwischen dem Benutzer und Visana.
- 1.3 Mit der Registrierung und Nutzung von myVisana anerkennt der Benutzer diese allgemeinen Bedingungen vorbehaltlos.
- 1.4 Es besteht kein Rechtsanspruch auf Zugang zu myVisana.

## 2 Zugang zu myVisana

- 2.1 Der Zugang zu myVisana steht allen Benutzern von Visana offen, welche das 18. Lebensjahr vollendet haben und denen die Handlungsfähigkeit nicht aufgrund einer behördlichen Massnahme entzogen oder eingeschränkt wurde. Für die Aktivierung und den Zugang sind folgende Legitimationsmittel erforderlich:
  - Versichertennummer (User ID),
  - Persönliches, frei wählbares Passwort / oder PIN,
  - Aktivierungscode,
  - E-Mailadresse und
  - Mobile-Nummer
- 2.2 Die vorstehend angegebenen Aktivierungs- und Legitimationsmittel können von Visana jederzeit ergänzt, geändert oder ersetzt werden.
- 2.3 Der Benutzer erhält von Visana per Briefpost ein Schreiben mit dem Aktivierungscode zur erstmaligen Freischaltung. Anschliessend werden je nach Betriebssystem unterschiedliche Legitimationsmittel, z.T. ausserhalb des Einflussbereichs von Visana, verwendet.
- 2.4 Die periodische Änderung des persönlichen, frei wählbaren Passwortes wird dringend empfohlen.
- 2.5 Wer sich gemäss Ziff. 2.1 legitimiert, gilt gegenüber Visana als berechtigt zur Benutzung von myVisana und kann sämtliche Aktionen im Namen des Benutzers ausführen. Visana hat indes das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen die gewählten Aktionen abzulehnen und darauf zu bestehen, dass sich der Benutzer in anderer Form legitimiert.
- 2.6 Der Benutzer anerkennt vorbehaltlos alle Aktionen, welche mittels myVisana in Verbindung mit seinen Legitimationsmitteln getätigt worden sind. Desgleichen gelten sämtliche Aktionen, welche Visana auf diesem Weg erreichen, als vom Benutzer verfasst und autorisiert.

## 3 Sorgfaltspflichten des Benutzers

- 3.1 Der Benutzer hat sicherzustellen, dass sämtliche Legitimationsmittel (vgl. Ziff. 2.1 vorstehend) vor Dritten geheim gehalten werden und gegen missbräuchliche Verwendung durch Dritte geschützt sind. Als Dritte gelten Unbefugte und alle, ausser der Benutzer oder zuständige Mitarbeitende von Visana. Visana und die zuständigen Mitarbeitenden von Visana fragen den Benutzer weder über myVisana noch über andere Kommunikationsmittel nach den Legitimationsmitteln. Insbesondere dürfen Passwörter nach ihrer Änderung (vgl. Ziff. 2.4 vorstehend) nicht aufgeschrieben, aufgezeichnet oder ungeschützt auf einem Gerät abgelegt werden. Der Benutzer trägt sämtliche Risiken, die sich aus der Preisgabe seiner Legitimationsmittel ergeben.
- 3.2 Besteht Anlass zur Befürchtung, dass ein Dritter Kenntnis vom Passwort oder des Sicherheitscodes besitzt, ist dieser Umstand umgehend Visana mitzuteilen, das persönliche und frei wählbare Passwort sofort zu ändern und gegebenenfalls bei Visana die Sperrung von myVisana zu beantragen.
- 3.3 Der Benutzer ist verpflichtet, für seine eigenen Geräte die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen und insbesondere Informatikmittel gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte sowie gegen Schadsoftware zu schützen.
- 3.4 Der Benutzer trägt sämtliche Risiken, die sich aus der – auch missbräuchlichen – Verwendung seiner Legitimationsmittel ergeben.
- 3.5 Der Benutzer ist verpflichtet, Änderungen von Wohn- oder E-Mailadresse, Bankkonto sowie weiteren persönlichen Daten umgehend über myVisana zu melden.

- 3.6 Der Benutzer hat alle von ihm eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit hin zu prüfen. Die Verantwortung bezüglich der vom Benutzer übermittelten Daten bleibt bis zur Entgegennahme, Verarbeitung und Bestätigung durch Visana gemäss dem grundlegenden Versicherungsverhältnis beim Benutzer.
- 3.7 Der Benutzer ist verpflichtet, die Originalunterlagen aufzubewahren und auf Verlangen jederzeit an Visana herauszugeben. Visana behält sich ausdrücklich das Recht vor, die Vergütung von Leistungen zu verweigern oder Leistungen zurückzufordern, wenn Originalbelege auf Verlangen nicht nachgereicht werden können.
- 3.8 Der Benutzer ist angehalten, myVisana regelmässig einzusehen. Es liegt in seiner Verantwortung, die über myVisana erhaltenen Rechnungen fristgerecht zu bezahlen.

## 4 Sicherheit von myVisana

- 4.1 Der Zugang zu myVisana erfolgt über ein Netzwerk (z.B. Internet). Auch bei allen, dem neuesten Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen, kann sowohl auf Visana- wie auf Benutzerseite eine absolute Sicherheit nicht gewährleistet werden.
- 4.2 Die Geräte des Benutzers und das Netzwerk zu myVisana sind nicht Teil des Kundenportals myVisana. Diese Komponenten befinden sich ausserhalb der tatsächlichen und technischen Kontrolle von Visana und können zu einer Schwachstelle werden. Trotz aller Sicherheitsmassnahmen kann Visana für diese Komponenten keine Verantwortung übernehmen, da dies aus technischer Sicht nicht möglich ist (zu den Risiken vgl. Ziff. 4.3 nachfolgend).
- 4.3 Der Benutzer nimmt insbesondere folgende Risiken zur Kenntnis:
- Ungenügende Systemkenntnisse und mangelhafte Sicherheitsvorkehrungen an Geräten des Benutzers, insbesondere am Endgerät, können einen unberechtigten Zugriff durch Dritte erleichtern (z.B. nicht aktualisierte Software, ungenügend geschützte Speicherung von Daten auf Speichermedien, unsicherer Datenverkehr, Bildschirmabstrahlung, etc.). Es obliegt dem Benutzer, sich über die minimal erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen betreffend seinen Geräten genau zu informieren.
  - Daten werden unter anderem über ein offenes, jedermann zugängliches Netz (z.B. Internet) transportiert. Die Daten können unkontrolliert grenzüberschreitend übermittelt werden. Dies gilt auch für eine Datenübermittlung, wenn sich Sender und Empfänger in der Schweiz befinden. Zwar werden die einzelnen Datenpakete verschlüsselt übermittelt. Unverschlüsselt bleiben jedoch jeweils Absender und Empfänger. Der Rückschluss auf eine bestehende Beziehung zwischen dem Benutzer und Visana ist deshalb für einen Dritten möglich.
  - Die Erstellung einer Verkehrscharakteristik durch den Netzwerkbetreiber (z.B. Internet-Provider) des Benutzers kann niemand ausschliessen, d.h., dieser Betreiber hat die Möglichkeit nachzuvollziehen, wann der Benutzer mit wem in Kontakt getreten ist.
  - Es ist wichtig, dass der Benutzer nur mit Software aus vertrauenswürdiger Quelle arbeitet.
- 4.4 Über myVisana besteht die Möglichkeit, Visana sichere Mitteilungen elektronisch zuzustellen. Die Übermittlung dieser Nachrichten erfolgt über dieselbe sichere Verbindung, mit welcher auch die übrigen Daten in myVisana angezeigt werden

## 5 Haftung

- 5.1 Die Inhalte in myVisana werden mit grösster Sorgfalt erstellt. Visana übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr dem Benutzer zugänglich gemachten myVisana-Daten und Informationen sowie Mitteilungen, die über das Kundenportal abgefragt werden können. Ebenso stellen Informationen über myVisana weder eine Empfehlung noch ein Angebot oder eine Aufforderung zum Erwerb von Produkten oder Abschluss von Versicherungspolicen dar, es sei denn, die Angabe werde ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.
- 5.2 myVisana kann Hinweise oder Verknüpfungen auf Internetangebote Dritter enthalten. Visana übernimmt weder für Bestand noch für Inhalt noch für die Richtigkeit dieser Informationen eine Haftung, da Visana für die dort bereit gehaltenen Inhalte und Informationen nicht verantwortlich ist. Deren Nutzung erfolgt auf eigenes Risiko des Nutzers.

- 5.3 Der technische Zugang zu myVisana ist alleinige Sache des Benutzers. Jede Haftung von Visana für Schäden, die dem Benutzer infolge Übermittlungsfehler, technischer Mängel, Überlastungen, Unterbrüchen (inkl. systembedingter Wartungsarbeiten), Störungen sowie rechtswidriger Eingriffe und mutwilliger Blockierung der Telekommunikationseinrichtungen und Netze oder aufgrund anderer Unzulänglichkeiten seitens der Telekommunikationseinrichtungs- und Netzbetreiber entstehen, ist deshalb ausgeschlossen.
- 5.4 Ein Benutzer, der Dokumente oder Daten von myVisana auf seine Geräte lädt oder abspeichert, muss für die gebotene Sicherheit dieser Daten selber besorgt sein. Visana übernimmt keine Verantwortung, sobald Dokumente oder Daten myVisana verlassen.
- 5.5 Visana behält sich bei der Feststellung von Sicherheitsrisiken irgendwelcher Art jederzeit vor, die Dienstleistungen von myVisana im Interesse des Benutzer und zum Schutze des Benutzers bis zu deren Behebung zu unterbrechen. Bei planbaren Unterbrüchen informiert Visana die Benutzer vorgängig mittels geeigneter Kommunikation. Für aus diesem Unterbruch allfällig entstandenen Schaden übernimmt Visana keine Haftung.
- 5.6 In keinem Fall haftet Visana und / oder von Visana beigezogene Hilfspersonen für mittelbaren und unmittelbaren Schaden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Schäden infolge Download oder Reputationsschäden, ausser bei Vorliegen von grobem Verschulden oder Absicht und in diesen Fällen nur für den kausal nachgewiesenen unmittelbaren Schaden.
- 5.7 In keinem Fall haftet Visana für mittelbaren und unmittelbaren Schaden infolge Benutzung von myVisana durch Benutzer, welchen die Handlungsfähigkeit durch eine behördliche Massnahme eingeschränkt oder entzogen wurde und welche Visana zuvor nicht nachweislich schriftlich bekannt gegeben wurde.
- 5.8 Werden die Aktivierungs- oder Legitimationsmittel des Benutzers derart eingesetzt, dass eine dem Benutzer obliegende Sorgfaltspflicht (vgl. Ziff. 3 vorstehend) verletzt wird, so trägt der Benutzer jeden aus einer solchen Verletzung resultierenden direkten und indirekten Schaden von Visana.

---

## **6** Datenschutz

- 6.1 Visana bearbeitet u.A. besonders schützenswerte Personendaten (Gesundheitsdaten) vom Benutzer im Rahmen der gesetzlichen Regelungen. Das Kundenportal myVisana befindet sich physisch und geografisch in der Schweiz. Die Verbindung zum Benutzer untersteht nicht dem Einflussbereich von Visana (vgl. Ziff. 4.3 vorstehend).
- 6.2 Zum Schutz des Benutzers und der auf myVisana enthaltenen Informationen vor unberechtigtem Zugriff werden aktuelle Anmeldungen auf myVisana nach einer bestimmten Zeit ohne Aktivität automatisch beendet und es muss eine erneute Anmeldung vorgenommen werden.

---

## **7** Familienzugang

- 7.1 Beim Zugang zu myVisana wird grundsätzlich auf jene volljährige Person abgestellt, welche bei Visana als «Familienvorstand» bzw. Versicherungsnehmer erfasst ist. Sind beim Familienvorstand mehrere Personen versichert, erhalten die Benutzer somit Zugriff auf die Daten sämtlicher Familienangehöriger, einschliesslich besonders schützenswerter Personendaten (Gesundheitsdaten).
- 7.2 Bei Erreichung der Volljährigkeit müssen betroffene Familienmitglieder den vorliegenden Allgemeinen Bestimmungen zustimmen.

---

## **8** Korrespondenz

- 8.1 Mit der Aktivierung von myVisana willigt der Benutzer ein, künftig ausgewählte Korrespondenz von Visana elektronisch zu erhalten, d.h. auch die Rechnungen oder die Police. Ausgenommen davon sind insbesondere Unterlagen, bei denen aus rechtlichen oder technischen Gründen eine postalische Zustellung erforderlich ist.
- 8.2 Die ausgewählten Dokumente gelten damit als zugegangen und der Benutzer verzichtet ausdrücklich auf eine physische / postalische Zustellung dieser Dokumente.

## 9 Marketing und Webverhalten

- 9.1 Visana behält sich vor, auf myVisana eigene Angebote oder solche von Partnern zu bewerben.
- 9.2 Visana analysiert die Nutzung von myVisana und erstellt anonyme Auswertungen, um das Kundeportal fortlaufend zu optimieren und kundenfreundlicher zu gestalten. Dazu werden u.A. Cookies (kleine Textdatei, in der eine eindeutige Identifikationsnummer integriert ist) verwendet.
- 9.3 Die Annahme und Abspeicherung von Cookies kann in den meisten Webbrowsern deaktiviert werden. Um grösstmöglichen Komfort für den Benutzer sicherzustellen, empfiehlt Visana betreffend myVisana Cookies zu akzeptieren. Sonst können möglicherweise nicht alle interaktiven Funktionen vom myVisana-Portal in vollem Umfang genutzt werden.

## 10 Aufhebung des Zugangs zu myVisana

- 10.1 Beide Parteien haben das Recht, den Zugang zu myVisana jederzeit und ohne Angabe von Gründen und Einhaltung einer Kündigungsfrist via myVisana oder auf einem anderen nachweisbaren Weg aufzuheben.  
Der Benutzer wechselt somit in der Folge auf die Zustellung der gesamten Korrespondenz in Papierform.
- 10.2 Visana behält sich vor, den Zugang zu myVisana ohne Ankündigung zu sperren. Dies erfolgt insbesondere bei Feststellung von Sicherheitslücken oder Missbrauch.
- 10.3 Sobald der Benutzer keine Versicherungsbeziehung mehr zu Visana unterhält, wird der Zugang zu myVisana automatisch nach 180 Tagen beendet.

## 11 Schlussbestimmungen

- 11.1 Vertragspartner für alle Belange aus myVisana ist die Visana Services AG, egal bei welchem Unternehmen der Visana-Gruppe der Benutzer sein Versicherungsprodukt abgeschlossen hat.  
Für Ansprüche aus diesen Versicherungsprodukten muss sich der Benutzer an den Versicherungsträger gemäss den geltenden allgemeinen Versicherungsbedingungen zu diesem Versicherungsprodukt halten.
- 11.2 Diese Bestimmungen wurden in mehreren Sprachen verfasst.  
Bei Divergenzen ist die deutsche Version massgebend.
- 11.3 Die Benutzung von myVisana ist für den Benutzer kostenlos. Allfällige Kosten für den Netzzugang, um myVisana benutzen zu können, trägt der Benutzer.
- 11.4 Visana hat jederzeit das Recht, diese allgemeinen Bedingungen zu ändern.  
Diese Änderungen werden vorab und in geeigneter Weise kommuniziert. Ohne schriftlichen Widerspruch innert 30 Tagen ab Information, gelten die allgemeinen Bedingungen myVisana als vorbehaltlos akzeptiert.
- 11.5 Diese allgemeinen Bedingungen myVisana unterstehen schweizerischem Landesrecht. Ausschliesslicher Gerichtsstand betreffend Sachverhalte aus myVisana ist der Hauptsitz der Visana Services AG, vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen.

### Visana Services AG

Weltpoststrasse 19  
3000 Bern 15

### Für weitere Informationen:

Tel. 031 357 91 11

Fax 031 357 96 22

[www.visana.ch/myvisana](http://www.visana.ch/myvisana)