

# Nutzungsbedingungen myAquilana

Versicherte der Aquilana Versicherungen (Rechtsträger für die Grundversicherung und die freiwillige Taggeldversicherung nach KVG sowie für die Zusatzversicherungen nach VVG [Krankenpflege PLUS, TOP, Spitalpflege, Zahnpflege, Ferien- und Reiseversicherung], nachfolgend «Aquilana») haben die Möglichkeit, die myAquilana App und das Kundenportal (nachfolgend «myAquilana») zu nutzen.

## Inhaltsverzeichnis

### 1 Allgemeines

- 1.1 Elektronische Vereinbarung und rechtliche Hinweise
- 1.2 Änderung der Nutzungsbedingungen

### 2 Registrierung und Zugang zu myAquilana

- 2.1 Registrierung
- 2.2 Zugangsberechtigung
- 2.3 Face & Touch ID

### 3 Verantwortlichkeit und Sorgfaltspflicht des Nutzers

### 4 Aufträge, Mitteilungen und Dokumentenzustellung

- 4.1 Aufträge und Mitteilungen
- 4.2 Elektronische Zustellung von Dokumenten

### 5 Sicherheitshinweise und Sperre

- 5.1 Sicherheitshinweise
- 5.2 Sperre

### 6 Datenschutz und Datenverwendung

- 6.1 Datenschutz und Datensicherheit
- 6.2 Datenverwendung
- 6.3 Ausländische Rechtsordnungen / Import- und Exportbeschränkungen

### 7 Cookies

### 8 Beendigung des Vertragsverhältnisses

### 9 Geistiges Eigentum

### 10 Ausschluss der Gewährleistung und Haftung

### 11 Gebührenregelung

### 12 Geltendes Recht und Gerichtsstand

### 13 Schlussbestimmungen

## 1 Allgemeines

Aquilana Versicherungen (nachfolgend «Aquilana») bieten ihren Versicherten bzw. den berechtigten Nutzern (nachfolgend gemeinsam «Nutzer» genannt) verschiedene digitale Anwendungen und diverse Online Services an (nachfolgend «myAquilana»). Der Umfang von myAquilana kann seitens Aquilana jederzeit erweitert oder eingeschränkt oder der Zugang kann vollständig gesperrt werden. Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen für myAquilana Online Services («Nutzungsbedingungen») regeln die Beziehung zwischen Aquilana und dem Nutzer bei der Verwendung von myAquilana. Die Nutzungsbedingungen sind Bestandteil der geltenden Versicherungsbestimmungen der Grund- und Zusatzversicherungen von Aquilana, sofern das Angebot von myAquilana vom Nutzer in Anspruch genommen wird. Mit der Nutzung von myAquilana akzeptiert der Nutzer die zum Zeitpunkt der Registrierung (siehe Ziffer 2.1) geltenden Nutzungsbedingungen. Die Nutzung von myAquilana und deren Inhalte setzt die vorgängige Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen voraus.

### 1.1 Elektronische Vereinbarung und rechtliche Hinweise

Die Nutzungsbedingungen können durch den Nutzer bei der Registrierung eingesehen werden. Mit Bestätigung der vorliegenden Nutzungsbedingungen bzw. mit Abschluss der myAquilana Registrierung anerkennt der Nutzer die vorliegenden Nutzungsbedingungen und schliesst einen Vertrag mit Aquilana ab. Die Nutzung von myAquilana wird von Aquilana freigegeben, sobald der Nutzer sie erfolgreich beantragt und elektronisch akzeptiert hat.

### 1.2 Änderung der Nutzungsbedingungen

Aquilana behält sich ausdrücklich das Recht vor, die vorliegenden Nutzungsbedingungen jederzeit zu ändern. Eine solche Änderung fordert den Nutzer auf, beim nächsten Zugriff (Login) auf myAquilana den neuen Nutzungsbedingungen zuzustimmen, und gilt mit der Bestätigung der Kenntnisaufnahme durch den Nutzer als genehmigt. Bei Ablehnung der neuen Nutzungsbedingungen ist der Zugriff auf myAquilana nicht mehr möglich.

## 2 Registrierung und Zugang zu myAquilana

### 2.1 Registrierung

a) Für die Benutzung von myAquilana kann sich registrieren, wer:

- bei Aquilana krankenversichert ist (nachfolgend «Kunde») und in der Rolle als Prämienzahler/Vorstand, Korrespondenzempfänger und/oder Leistungsempfänger (nachfolgend jeweils eine «Rolle») figuriert und/oder
- einen Kunden vertritt (Familienangehöriger, der für den Kunden handelt) und somit eine oder mehrere der vorgenannten Rollen für diesen innehat,
- seinen rechtlichen Wohnsitz in der Schweiz hat und
- die myAquilana App in der Schweiz herunterlädt (Download nur in der Schweiz möglich). Die sich registrierende bzw. registrierte Person wird nachfolgend als «Nutzer» bezeichnet.

b) Der Nutzer registriert sich via Internet. Zu diesem Zweck wird jede berechtigte Person gemäss Punkt 2.1 Registrierung, Abschnitt a) ein Aktivierungsschreiben mit einer Anleitung zugestellt.

c) Die Registrierung wird mittels Eingabe eines Aktivierungscode abgeschlossen. Der Aktivierungscode wird dem Nutzer via SMS zugestellt (Zwei-Faktor-Authentifizierung).

d) Mit Abschluss der Registrierung wird ein Vertrag zwischen dem Nutzer und Aquilana geschlossen. Wer sich gemäss den Vorgaben bei myAquilana registriert hat, gilt gegenüber Aquilana als Nutzer und ist somit zur Nutzung der betreffenden Online Services berechtigt. Der Nutzer kann folglich die in myAquilana App und Portal angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

### 2.2 Zugangsberechtigung

a) Der technische Zugang erfolgt via Internet (Webbrowser/Applikation) über einen vom Nutzer gewählten Provider.

b) Zugang zu den Diensten von myAquilana wird nur Personen gewährt, die sich mit sämtlichen erforderlichen Mitteln dafür legitimiert haben: durch Eingabe ihrer selbst gewählten und hinterlegten E-Mail-Adresse, des persönlichen Passworts/PIN und eines elektronischen Tokens (SMS-Code).

c) Für bestimmte Online Services in myAquilana gelten zudem die folgenden Voraussetzungen:

- aktive Versichertennummer (aktiver Versicherungsvertrag) oder maximal neunzig (90) Tage nach Beendigung der Kundenbeziehung mit Aquilana
- aktive Grund- und/oder Zusatzversicherung bei Aquilana

- d) Der Kunde hat die Möglichkeit, den Zugang zu myAquilana sperren zu lassen (siehe Ziffer 5.2).
- e) Wer sich gemäss Ziffer 2.1b legitimiert und die Voraussetzungen gemäss Ziffer 2.1c erfüllt, gilt als Berechtigter zur Nutzung von myAquilana, ungeachtet anderslautender Vollmachten. Aquilana darf den Nutzer daher im Rahmen und Umfang der Dienstleistung ohne weitere Überprüfung seiner Berechtigung über seinen Zugang zu myAquilana insbesondere Abfragen tätigen lassen sowie von ihm Aufträge, Mitteilungen und Dokumente entgegennehmen.
- f) Hat der Nutzer nur eine bestimmte Rolle betreffend eines anderen Kunden inne, so kann je nach zugewiesener Rolle die Funktionalität von myAquilana betreffend dieses Kunden eingeschränkt sein.

### **2.3 Face & Touch ID**

Die Anmeldung und die Identifizierung bei myAquilana App kann mittels Face und Touch ID erfolgen. Der Kunde muss dieser Form der Anmeldung zustimmen. Die Einstellung kann jederzeit wieder in der App auf das ursprüngliche Anmeldeverfahren umgestellt werden.

### **3 Verantwortlichkeit und Sorgfaltspflicht des Nutzers**

Aquilana macht den Nutzer insbesondere auf folgende Sorgfaltspflichten bei der Nutzung von myAquilana aufmerksam:

- Der Nutzer hat sicherzustellen, dass sämtliche Zugangsdaten geheim gehalten werden und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte geschützt sind. Insbesondere dürfen Passwörter/PINs nicht aufgezeichnet, weitergegeben oder ungeschützt auf dem Endgerät abgelegt werden. Der Nutzer ist darüber hinaus angehalten, sein persönliches Passwort regelmässig zu ändern. Aus Sicherheitsgründen sind Passwörter/PINs zu wählen, welche mit dem Kunden oder dem Nutzer nicht in Verbindung gebracht werden können (keine Telefonnummern, Geburtsdaten, Autokennzeichen, einfach ermittelbare Zahlenfolgen usw.). Der Nutzer trägt sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung der Legitimationsmerkmale ergeben.
- Der Nutzer ist verantwortlich für die Handlungen (insbesondere Abfragen tätigen sowie Aquilana Aufträge, Mitteilungen und Dokumente zustellen), die er über myAquilana für sich selbst bzw. für einen anderen Kunden vornimmt. Nimmt er für andere Kunden Handlungen vor, so hat er sicherzustellen, dass er dazu berechtigt ist. Der Nutzer bestätigt gegenüber Aquilana, dass er berechtigt ist, gemäss den ihm zustehenden Rollen ggf. für andere Kunden Handlungen über myAquilana vorzunehmen. Sollte ein Kunde gegenüber Aquilana Ansprüche geltend machen, weil der Nutzer ohne Vertretungsbefugnis Handlungen vorgenommen hat, so hat er Aquilana vollumfänglich schadlos zu halten.
- Die Online Services von myAquilana dürfen nur vertragskonform und für die vorgesehenen Zwecke benutzt werden.
- Es dürfen keine gewerbliche Schutz- und Urheberrechte oder sonstige Eigentumsrechte verletzt werden.
- Schöpft der Nutzer Verdacht, dass unberechtigte Drittpersonen Kenntnis eines/mehrerer Legitimationsmittel des Nutzers haben, ist er aufgefordert, das entsprechende Legitimationsmittel unverzüglich zu wechseln bzw. zu ändern. Ist dies nicht möglich, hat der Nutzer den Zugang zu myAquilana umgehend sperren zu lassen (siehe Ziffer 5.2).

Der Kunde trägt sämtliche Risiken, die sich aus der Verletzung der obgenannten Sorgfaltspflichten ergeben.

### **4 Aufträge, Mitteilungen und Dokumentenzustellung**

#### **4.1 Aufträge und Mitteilungen**

Aquilana ist berechtigt, die ihr über myAquilana erteilten Aufträge des Nutzers auszuführen oder den Mitteilungen nachzukommen, sofern eine korrekte Registrierung gemäss Ziffer 2.1 vorgenommen wurde.

#### **4.2 Elektronische Zustellung von Dokumenten**

Mit der Nutzung von myAquilana stehen dem Nutzer in myAquilana ausgewählte Dokumente ausschliesslich in elektronischer Form zur Verfügung. Aquilana übernimmt die Verantwortung für die Authentizität der elektronisch über myAquilana zugestellten Dokumente. Dokumente gelten mit dem Bereitstellen in myAquilana als zugegangen.

## 5 Sicherheitshinweise und Sperre

### 5.1 Sicherheitshinweise

Der Zugang zu myAquilana erfolgt über das Internet. Trotz aller dem neuesten Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen kann weder aufseiten von Aquilana noch auf Nutzerseite eine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Das Endgerät des Nutzers ist Teil des Systems, befindet sich jedoch ausserhalb der Kontrolle von Aquilana und kann zu einer Schwachstelle des Systems werden. Aquilana macht den Nutzer insbesondere auf folgende Risiken der Nutzung von myAquilana Online Services aufmerksam:

- Ungenügende Systemkenntnisse und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen am Endgerät können einen unberechtigten Zugriff erleichtern. Es obliegt dem Nutzer, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen genau zu informieren und die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen vorzunehmen.
- Die Erstellung einer Verkehrscharakteristik des Nutzers durch dessen Netzbetreiber (z. B. Internet-, WLAN- oder SMS-Provider) kann nicht ausgeschlossen werden, d. h. dieser hat die Möglichkeit nachzuvollziehen, wann der Nutzer mit wem in Kontakt getreten ist.
- Es besteht die Gefahr, dass sich ein Dritter während der Nutzung von myAquilana unbemerkt Zugang zum Endgerät des Nutzers verschafft.
- Es besteht die Gefahr, dass sich bei Nutzung eines Netzwerks (z. B. Internet, SMS, WLAN) Viren und dergleichen auf dem Endgerät ausbreiten, wenn das Endgerät Kontakt mit dem Netzwerk aufnimmt. Entsprechende im Markt erhältliche Sicherheitssoftware kann den Nutzer bei seinen Sicherheitsvorkehrungen unterstützen.
- Informationen und Daten werden zwischen Aquilana und dem Nutzer über ein offenes, jedermann zugängliches Netz übermittelt (z. B. Internet, WLAN). 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 die jeweiligen Absender und Empfänger. Es ist deshalb ein Rückschluss auf eine Kundenbeziehung zwischen dem Kunden und Aquilana möglich.

Aquilana lehnt jegliche Haftung für die Nichtbeachtung der Sicherheitshinweise ab (insbesondere für die bewusste Untergrabung von zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen, z. B. durch Rooten).

### 5.2 Sperre

- a) Bei Feststellung von Sicherheitsrisiken behält sich Aquilana vor, den Zugang zu myAquilana im Interesse des Kunden und zum Schutz von Aquilana bis auf Weiteres zu sperren.
- b) Bei mutmasslich missbräuchlicher Verwendung von myAquilana (z. B. mehrfache Eingabe eines falschen Passworts) behält sich Aquilana jederzeit vor, den Zugang zu myAquilana vorübergehend zu sperren. Der Zugang zu myAquilana kann zudem auf ausdrückliches Verlangen des Kunden durch Aquilana gesperrt werden. In jedem Fall wird die Nutzung der Online Services automatisch beendet, sobald der Kunde keine Versicherungsbeziehung mehr zu Aquilana unterhält.
- c) Aufgrund von Wartungsarbeiten kann es zeitweise zu Störungen der Online Services kommen. Dies berechtigt nicht zu Schadenersatz oder allfälligen anderen vom Kunden geltend gemachten Ansprüchen.
- d) Der Nutzer kann Aquilana telefonisch (unter +41 56 203 44 44) oder schriftlich (via E-Mail an [info@aquilana.ch](mailto:info@aquilana.ch)) anweisen, seinen Zugang zu myAquilana zu sperren. Bis zum Zeitpunkt der Sperre vorgenommene Handlungen können nicht rückgängig gemacht werden.

## 6 Datenschutz und Datenverwendung

### 6.1 Datenschutz und Datensicherheit

Aquilana hält sich beim Umgang mit Personendaten an das Schweizer Datenschutzgesetz. Insbesondere gibt Aquilana die personenbezogenen Daten der Nutzer nicht unbefugt an Dritte weiter und schützt die ihr anvertrauten Personendaten, wie gesetzlich vorgesehen, durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen vor unbefugter Bearbeitung. Organen, Angestellten und Beauftragten von Aquilana obliegt die gesetzliche Pflicht, über die Personendaten sowie geschäftlichen Dokumente der Kunden Verschwiegenheit zu wahren. Der Kunde ist sich der Tatsache bewusst, dass myAquilana über das Internet angeboten wird

und dass es sich dabei um einen weltweiten Verbund von Rechnernetzwerken und autonomen Systemen handelt. Trotz Verwendung moderner Sicherheitstechnologien kann weder aufseiten von Aquilana noch aufseiten des Kunden oder im Rahmen der Datenübermittlung eine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Weitere Informationen zu Datenschutz und Datensicherheit sind auf der Website von Aquilana einsehbar.

## 6.2 Datenverwendung

Die in myAquilana eingegebenen Daten werden für die Geschäftsabwicklung innerhalb von Aquilana verwendet. Darüber hinaus werden die Daten zum Zweck der Qualitätssicherung und für statistische Auswertungen für eine befristete Zeit aufbewahrt und bearbeitet. Aquilana behält sich zudem das Recht vor, die Daten zwecks Verbesserung der Dienstleistungen und zur Entwicklung von bedürfnisgerechten Angeboten auszuwerten. Darüber hinaus können die Daten von Aquilana zu eigenen Marketingzwecken und zur Kontaktaufnahme mit dem Kunden verwendet werden. Das Einverständnis zur Verwendung von Daten für Werbezwecke kann vom Kunden jederzeit widerrufen werden.

## 6.3 Ausländische Rechtsordnungen / Import- und Exportbeschränkungen

Die Nutzung von Online Services im Ausland kann unter Umständen Regeln des ausländischen Rechts verletzen. Es ist Sache des Nutzers, sich darüber zu informieren. Aquilana lehnt diesbezüglich jede Haftung ab. Der Nutzer nimmt weiter zur Kenntnis, dass es Import- und Exportbeschränkungen für Verschlüsselungsalgorithmen geben kann, gegen die er gegebenenfalls verstößt, wenn er Online Services im Ausland nutzt.

## 7 Cookies

Aquilana analysiert die Nutzung von myAquilana und erstellt anonyme Auswertungen. Diese helfen Aquilana, myAquilana fortlaufend zu optimieren und kundenfreundlicher zu gestalten. Cookies (kleine Textdateien, in denen eine Identifikationsnummer integriert ist) ermöglichen Aquilana, den Kundenservice zu verbessern und ehemalige Nutzer wiederzuerkennen. Falls der Nutzer keine Cookies wünscht, kann der Browser so eingestellt werden, dass eingehende Cookies nur nach einer Bestätigung gespeichert oder aber generell abgewiesen werden. Um den Navigationskomfort für den Nutzer zu erhöhen, empfiehlt Aquilana, Cookies zu akzeptieren und nicht zu löschen. Sofern diese blockiert werden, können möglicherweise einzelne Online Services in myAquilana nicht in vollem Umfang genutzt werden.

## 8 Beendigung

- a)** Das vorliegende Vertragsverhältnis endet mit dem Verlust der Rolle des Nutzers (vgl. Ziffer 2.1a) oder durch Kündigung dieser Vereinbarung zur Nutzung von myAquilana durch eine Partei (vgl. Ziffern 8b bis 8d) oder mit dem Ende der Nutzung von myAquilana zugrunde liegenden Versicherungsverhältnisses (vgl. Ziffer 5.2b).
- b)** Die Kündigung dieses Vertragsverhältnisses kann sowohl seitens des Nutzers als auch seitens Aquilana jederzeit erfolgen. Das Vertragsverhältnis endet vier (4) Wochen nach erfolgter Kündigung. Mit der Kündigung dieser Nutzungsvereinbarung bleibt das allenfalls zwischen Aquilana und dem Nutzer bestehende Versicherungsverhältnis unberührt.
- c)** Kündigungen durch Aquilana erfolgen schriftlich. Das Vertragsverhältnis aus dieser Nutzungsvereinbarung endet in diesem Fall nach einer Frist von vier (4) Wochen, gerechnet ab dem auf dem Kündigungsschreiben aufgedruckten Datum.
- d)** Der Zugang zu myAquilana ist für den Nutzer noch für die Dauer von neunzig (90) Tagen mit eingeschränktem Funktionsumfang gewährleistet, sobald das Vertragsverhältnis aus dieser Nutzungsvereinbarung endet. Der Nutzer ist deshalb dafür besorgt, rechtzeitig die von ihm benötigten Daten von myAquilana herunterzuladen. Nach dem Ende dieses Vertragsverhältnisses werden sämtliche Dokumente wieder ausschliesslich in Papierform zugestellt.

## 9 Geistiges Eigentum

Sämtliche Immaterialgüterrechte an den Inhalten von myAquilana verbleiben bei den Inhabern der jeweiligen Rechte. Jede Weitergabe, Vervielfältigung, Änderung oder Veröffentlichung von Inhalten von myAquilana, sei es in Teilen oder als Ganzes, ist ohne vorgängige Zustimmung von Aquilana untersagt.

## **10 Ausschluss der Gewährleistung und Haftung**

Aquilana ist bemüht, für einen ordnungsgemässen Betrieb von myAquilana zu sorgen. Aquilana gewährleistet jedoch keine jederzeitige und fehlerfreie Verfügbarkeit der Online Services in myAquilana. Aquilana lehnt, soweit gesetzlich zulässig, jegliche Haftung für allfällige direkte oder indirekte Schäden ab, die dem Kunden im Zusammenhang mit der Verwendung von myAquilana entstehen. Dies umfasst insbesondere Schäden aufgrund der Verwendung von Informationen sowie wegen Übermittlungsfehlern, technischen Mängeln, Unterbrüchen, Störungen oder rechtswidrigen Handlungen Dritter. Aquilana haftet auch nicht, wenn die Online Services in myAquilana aufgrund von höherer Gewalt bzw. Zufall oder Drittverschulden zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder verunmöglicht sind. Als höhere Gewalt gelten insbesondere auch Stromausfall und das Auftreten schädlicher Software (z. B. Virenbefall) sowie Naturereignisse von besonderer Intensität (Erdbeben, Lawinen, Überschwemmungen, Erdbeben usw.), kriegerische Ereignisse, Aufruhr, unvorhersehbare behördliche Restriktionen usw. Aquilana behält sich vor, die Bereitstellung von myAquilana jederzeit und ohne Angabe von Gründen einzuschränken, zu ändern oder einzustellen. Entstehen dem Kunden oder dem Nutzer in solchen Fällen Schäden, ist Aquilana dafür nicht haftbar.

Des Weiteren haftet Aquilana weder für die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Daten und Ergebnisse noch für Folgeschäden, die durch Nutzung der Drittanbieter-Applikationen Face ID oder Touch ID beim Login-Prozess (Nutzeranmeldung) entstehen. Aquilana haftet auch nicht für Schäden aus allfälligen Ausfällen des Logins bzw. der Leistungsangebote der Drittanbieter.

## **11 Gebührenregelung**

Der Zugang zu myAquilana wird grundsätzlich kostenlos zur Verfügung gestellt. Aquilana behält sich das Recht vor, jederzeit Gebühren für ihre Online Services in myAquilana einzuführen oder bereits bestehende zu ändern. In solchen Fällen werden den Kunden neue Nutzungsbedingungen gemäss Ziffer 1.2 zur Annahme vorgelegt.

## **12 Geltendes Recht und Gerichtsstand**

Alle Rechtsbeziehungen des Kunden und des Nutzers, die Nutzungsbedingungen sowie die Nutzung von myAquilana unterstehen dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss jeglichen Kollisionsrechts sowie unter Ausschluss der Bestimmungen des Wiener Kaufrechts (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Verfahren ist der Sitz von Aquilana in Baden, soweit das zwingende Schweizer Recht oder die Versicherungsbedingungen für Versicherungsverträge nichts anderes bestimmen.

## **13 Schlussbestimmungen**

Sollten einzelne Regelungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Jegliche Nebenabreden oder Vereinbarungen zwischen dem Kunden und Aquilana bedürfen der Schriftform. Erfüllungsort ist der Hauptsitz von Aquilana in Baden.