

Allgemeine Nutzungsbedingungen für VIACTIV – Service Online

Für VIACTIV – Service Online werden folgende Nutzungsbedingungen festgelegt.

Bevor Sie VIACTIV – Service Online nutzen, bitten wir Sie die Nutzungsbedingungen sorgfältig durchzulesen und im Anschluss die Kenntnisnahme durch Betätigung des Bestätigungsbuttons anzuerkennen.

1. Grundsatz

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des VIACTIV – Service Online. Für die Nutzung anderer Services der VIACTIV Krankenkasse wird ausdrücklich auf die dafür vorgesehenen Nutzungsbedingungen verwiesen.

Die VIACTIV Krankenkasse hat das Recht, diese Bedingungen zu überarbeiten und sie an technische oder rechtliche Entwicklungen, sowie neue Service-Angebote, anzupassen.

2. Berechtigter Personenkreis

Grundsätzlich steht VIACTIV – Service Online allen VIACTIV-Versicherten ab Vollendung des fünfzehnten Lebensjahres zur Verfügung.

Für unter Betreuung stehende oder bevollmächtigte Personen kann zurzeit noch nicht auf diese Services zugegriffen werden.

3. Pflichten des Nutzers

VIACTIV – Service Online darf nicht für den Upload von Dokumenten mit illegalen Inhalten und von Schadsoftware genutzt werden.

Ferner darf der VIACTIV – Service Online nicht für die Ablage von Dokumenten genutzt werden, die nicht im Zusammenhang mit den Aufgaben der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung stehen.

4. Einrichtung und Zugang

Um VIACTIV – Service Online zu nutzen, benötigen Sie eine stabile Internetverbindung und ein Smartphone (oder Tablet) oder einen PC. Smartphone und Tablet erfordern ein kompatibles Betriebssystem (Android oder iOS) - bei Android ist dies mindestens die Version 8.0, bei iOS die Version 13.0. Zudem ist ein gültiges Ausweisdokument Voraussetzung für den Zugang.

5. Authentifizierung und Registrierung

Der VIACTIV – Service Online kann nur genutzt werden, wenn eine vollständige Registrierung und Authentifizierung für die App VIACTIV – Service erfolgte und somit die Technik der 2-Faktor-Authentifizierung genutzt werden kann. Nähere Informationen finden Sie in den Nutzungsbedingungen der App VIACTIV – Service.

Nach erfolgreicher Registrierung der App VIACTIV – Service haben Sie die Möglichkeit VIACTIV – Service Online zu nutzen. Für die Anmeldung zur Nutzung von VIACTIV – Service Online verwenden Sie die gleichen Daten wie in der App VIACTIV – Service.

Ein Widerruf der Verarbeitung der Daten des Registrierungsprozesses der VIACTIV – Service führt insofern dazu, dass sowohl die VIACTIV – Service als auch VIACTIV – Service Online ab dem Zeitpunkt des Widerrufs der Datenverarbeitung nicht mehr genutzt werden kann.

6. Services von VIACTIV – Service Online

Bei der Nutzung von VIACTIV – Service Online stehen dem Nutzer unterschiedliche Services zur Verfügung:

- (a) Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung hochladen*
- (b) Bonuspass einreichen*
- (c) Weitere Dokumente einreichen (bspw. Rechnungen, Bescheinigungen, etc.)*
- (d) Dokumente empfangen und verwalten (Postfach)
- (e) Persönliche Nachrichten an die VIACTIV Krankenkasse schreiben
- (f) Persönliche Stammdaten ändern (Adresse, Telefonnummer, Handynummer, Bankdaten)
- (g) Dokumente für Angehörige einreichen
- (h) Alle wichtigen Servicenummern anwählen.
- (i) Leistungen der VIACTIV Krankenkasse beantragen*
- (j) Aufruf des „VIACTIV Magazins“

Sie haben die Möglichkeit bevorzugt digital mit der VIACTIV Krankenkasse zu kommunizieren. Hierfür benötigen wir Ihre Einwilligung. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen. Falls Sie dieser bevorzugten Kommunikation nicht zustimmen, erhalten Sie weiterhin alle Korrespondenzen per Post.

Es besteht kein Anspruch des Nutzers auf Aufrechterhaltung einzelner Funktionalitäten.

*Ihre Originalbelege sind für eine Echtheitskontrolle für einen Zeitraum von mindestens 6 Monaten aufzubewahren. Sie müssen nicht zusätzlich ohne Aufforderung die Belege in Papierform einreichen.

7. Upload von Dateien

Sie können folgende Formate, einzeln oder gemischt, hochladen:

- PDF

- JPG
- JPEG
- PNG

Die maximale Dateigröße zum Upload beträgt 15 MB. Je Vorgang können maximal 25 Dateien hochgeladen werden.

8. Nutzung des Postfachs

Mit dem Einverständnis zur Nutzung des Postfachs willigen Sie ein, dass elektronische Verwaltungsakte (zum Beispiel Bescheide über die Gewährung oder Ablehnung einer Leistung) dadurch bekanntgegeben werden, dass diese über das Postfach abgerufen werden können. Zudem erhalten Sie hierüber auch allgemeine Mitteilungen und Informationen zu unseren Serviceangeboten.

Über die Bereitstellung neuer Nachrichten in Ihrem Postfach werden Sie per Push-Mitteilung auf Ihrem mobilen Endgerät informiert; bitte stellen Sie dafür sicher, dass diese Funktion durchgängig aktiviert bleibt. Zudem wird Ihnen im Icon von VIACTIV – Service der Eingang neuer Nachrichten angezeigt – bei Android durch einen roten Punkt, bei iOS durch numerische Angabe der Anzahl ungelesener Nachrichten; soweit bei bestimmten Geräten (bspw. von Xiaomi) für diese Anzeige die Installation einer zusätzlichen Software erforderlich ist, müssen Sie für deren Installation selbst Sorge tragen.

Sie haben die Möglichkeit, Nachrichten aus Ihrem Postfach auszudrucken oder auf Ihrem Endgerät zu speichern.

9. Im Auftrag eines mitversicherten Familienangehörigen tätig werden

Es gibt die Möglichkeit, im Auftrag eines Familienangehörigen tätig zu werden. Sie können für ausgewählte Prozesse Ihre familienversicherten Angehörigen berücksichtigen.

So können Sie familienversicherte Angehörige zu einem beantragten Auslandskrankenschein hinzufügen. Familienversicherte können beim Ausfüllen des Bestandspflegebogens für die Familienversicherung mit ausgewählt werden. Bonuspässe können für Ihre Familienversicherten angefordert werden. Für Familienversicherte kann eine EGK, ein neues Lichtbild oder ein Ersatzbehandlungsschein beantragt werden. Angaben von Familienversicherten können in Unfallfragebögen hinterlegt werden.

Sie können Dokumente für Familienangehörige hochladen.

Legen Sie einfach die entsprechende Person unter „MEINE VIACTIV“/ „Mitversicherte Angehörige“ als Angehörige/-n an.

Wenn Sie ein Dokument hochladen, müssen Sie das Familienmitglied anklicken. Auf diese Weise wird der Vorgang automatisch der richtigen Versichertennummer zugeordnet. Die entsprechende Person erhält von uns eine Information über die Bereitstellung des Dokumentes.

Bevor Sie für einen mitversicherten Familienangehörigen tätig werden, ist es erforderlich, dass Sie uns aktiv bestätigen, dass Ihnen die Einwilligung zur Verarbeitung der erforderlichen Daten des Familienangehörigen vorliegt.

Hinterlegte Auskunftsbeschränkungen werden berücksichtigt.

10. Widerruf der Einwilligung zur Datenverarbeitung

Sie haben die Möglichkeit die Einwilligung zur Datenverarbeitung in den VIACTIV – Service Online zu widerrufen. Der Widerruf hat keinen Einfluss auf die Nutzung der App VIACTIV – Service.

11. Kündigung Ihrer Mitgliedschaft / Versicherung bei der VIACTIV Krankenkasse

Mit Kündigung Ihrer Mitgliedschaft / Versicherung bei der VIACTIV Krankenkasse können Sie mit dem Ende Ihrer Mitgliedschaft / Versicherung die VIACTIV – Service Online nicht mehr nutzen.

12. Automatischer Logout

Der automatische Logout aus dem VIACTIV – Service Online erfolgt nach 60 Minuten. Nach dieser Zeit müssen Sie sich erneut authentifizieren.

13. Sicherheitsmaßnahmen

Zum Schutz ihrer Daten empfehlen wir, stets die aktuellste offiziell veröffentlichte Betriebssystemversion auf Ihrem Endgerät zu benutzen. Eine Sperre mit einem Kennwort erhöht die Schutzwirkung zusätzlich.

Die Benutzung von Geräten mit Jailbreak oder Root-Zugriff stellen ein Risiko für Ihre Daten dar und können zur Offenlegung Ihrer Daten führen. Derart modifizierte Geräte schließen wir daher für die Nutzung von VIACTIV – Service Online aus.

14. Sperrung des Zugriffs auf VIACTIV – Service Online

Sie können den Zugriff auf den VIACTIV – Service Online jederzeit bei uns telefonisch unter der Telefonnummer 0800 33332 11 sperren lassen. Der Zugriff auf VIACTIV – Service Online und die App VIACTIV – Service ist dann mit Ihren Zugangsdaten nicht mehr möglich.

Die VIACTIV Krankenkasse behält sich ferner das Recht vor, einzelne Teilnehmer von der Nutzung der Services auszuschließen sowie im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten auch generell den Zugang zu VIACTIV – Service Online einzustellen.

15. Qualitätssicherung

Die Inhalte und Services des VIACTIV – Service Online wurden nach strengen Qualitätskriterien und mit großer Sorgfalt ausgewählt.

16. Gewährleistung

Die Bereitstellung des VIACTIV – Service Online erfolgt unter Ausschluss jeder Gewährleistung für deren Richtigkeit, Vollständigkeit oder deren Eignung für bestimmte Verwendungszwecke. Die VIACTIV Krankenkasse ist bestrebt stets die Aktualität des Services aufrecht zu erhalten; sie ist jedoch nur zur Aktualisierung des Inhalts und der Services im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben verpflichtet.

Die VIACTIV Krankenkasse übernimmt zudem keine Gewähr für Erreichbarkeit, technische Verwertbarkeit und Schadsoftwarefreiheit des VIACTIV – Service Online. Sie ist bemüht die verfügbaren Dienste möglichst unterbrechungsfrei zur Nutzung anzubieten. Trotz größtmöglicher Sorgfalt und regelmäßiger technischer Prüfungen können aber Ausfallzeiten nicht ausgeschlossen werden. Die VIACTIV Krankenkasse haftet ferner auch nicht für technische Störungen oder Ausfälle der VIACTIV – Service auf Ihrem Smartphone.

17. Aktualisierung der Allgemeinen Nutzungsbedingungen

Im Rahmen der technischen Weiterentwicklung unseres Dienstleistungsangebotes sowie des gesetzlichen Rahmens werden wir auch unsere Allgemeinen Nutzungsbedingungen der VIACTIV – Service und des VIACTIV – Service Online laufend anpassen.

Hierfür ist Ihre aktive Zustimmung notwendig, um die Services weiter zu nutzen. Wenn Sie den aktualisierten Allgemeinen Nutzungsbedingungen nicht zustimmen, ist eine Nutzung nicht möglich.

18. Haftung

Mit Ausnahme der vorgenannten Haftungs- und Gewährleistungsbeschränkungen gelten im Übrigen die gesetzlichen Haftungsregelungen.

19. Verantwortliche Stelle und Betreiber der VIACTIV – Service Online

VIACTIV Krankenkasse
Suttner-Nobel-Allee 3-5
44803 Bochum

Tel: 0800 222 12 11

E-Mail: service@viactiv.de

Stand: Dezember 2024