

Ausgabe April 2021



**mySympany**

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) mySympany

---

<b>Kapitel</b>	<b>Seiten</b>
1	Einleitung 4
2	Zugangsberechtigung 4
3	Technischer Zugang 4
4	Legitimation von Einzelpersonen 4
5	Legitimation von Familien 4
6	Kosten 5
7	Korrespondenz 5
8	Sorgfaltspflichten der versicherten Person(-en) 5
9	Sicherheitshinweise 5
10	Verantwortlichkeit 5
11	Datenschutz 6
12	Marketing 6
13	Zugangssperre 6
14	Analyse des Webverhaltens 6
15	Verarbeitung 7
16	Funktionalität von mySympany 7
17	Änderung von Bestimmungen und Anpassungen von mySympany 7
18	Kündigung des Benutzervertrages 7
19	Weitere Bedingungen 7
20	Gerichtsstand und anwendbares Recht 7

# mySympany

## 1 Einleitung

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Benutzung von mySympany (App und Webportal) durch die versicherte Person.

mySympany bietet den versicherten Personen verschiedene Dienstleistungen an, wie beispielsweise die Bestellung von Offerten, die Führung der Kundenkorrespondenz oder den Zugriff auf Police, Leistungsübersichten oder Steuerbescheinigungen. Diese AGB regeln das Vertragsverhältnis zwischen der versicherten Person und Sympany (Vivao Sympany AG, Moove Sympany AG, Kolping Krankenkasse AG und Sympany Versicherungen AG) über die Benutzung von mySympany.

## 2 Zugangsberechtigung

- 2.1 Der Zugang zu mySympany steht grundsätzlich allen versicherten Personen über 18 Jahren zur Verfügung. Sympany steht es jedoch frei, über den Abschluss eines Benutzervertrages zu entscheiden. Es besteht kein Anspruch auf Zugang zu mySympany.
- 2.2 Der Benutzungsvertrag kommt dadurch zustande, dass Sympany der versicherten Person ein Passwort zur Anmeldung in mySympany zustellt. Die versicherte Person nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass Sympany nicht kontrollieren kann, wer das Initialpasswort entgegennimmt und nutzt. Es ist allein die Sache der versicherten Person, die Entgegennahme des Initialpassworts sowie dessen Verwendung zu überwachen.
- 2.3 Wenn über die Kundennummer der versicherten Person weitere Familienangehörige versichert sind, gelten die Bestimmungen von Ziffer 5.
- 2.4 Mit dem ersten Einstieg in mySympany werden die AGB anerkannt.

## 3 Technischer Zugang

Der technische Zugang erfolgt über das Internet via einen von der versicherten Person ausgewählten Internetprovider. Die versicherte Person muss einen Webbrowser bzw. eine Webbrowser-Version installiert haben, der/die von Sympany unterstützt wird. Wird eine nicht oder nicht mehr unterstützte Webbrowser-Version benutzt, kann mySympany möglicherweise nicht oder nur teilweise genutzt werden. Es liegt im Ermessen von Sympany, zu entscheiden, welcher Webbrowser bzw. welche Webbrowser-Version unterstützt wird.

## 4 Legitimation von Einzelpersonen

- 4.1 Die versicherte Person erhält nach Abschluss des Versicherungsvertrags (Neukunden) oder nach erfolgter Registration (Bestandeskunden) per Post ein Initialpasswort. Dieses ermöglicht zusammen mit der Kundennummer den ersten Einstieg in mySympany.
- 4.2 Das Passwort muss mit der ersten Anmeldung zu mySympany abgeändert werden. Es wird empfohlen, das Passwort in regelmäßigen Abständen zu ändern.
- 4.3 Will die versicherte Person via mySympany auf ihre Daten zugreifen, muss sie sich erfolgreich anmelden.
- 4.4 Sympany ist jederzeit berechtigt, die Legitimationsmittel und das Legitimationsverfahren zu ändern.

## 5 Legitimation von Familien

- 5.1 Bei Familienpolicen (mehrere Familienmitglieder oder Konkubinatspaare auf einer Police) wird der Zugang zu mySympany auf die Kundennummer jener Person abgestellt, die bei Sympany im Hauptsystem als «Familienvorstand» erfasst ist.

Der Familienvorstand handelt im eigenen Namen sowie im Namen seiner Familienmitglieder. Mit der Kontoeröffnung bestätigen der Familienvorstand sowie dessen Familienmitglieder für ihre Person bzw. als gesetzliche Vertreter ihrer minderjährigen Kinder, dass der Familienvorstand berechtigt ist, die Familienmitglieder bezüglich des vorliegenden Benutzervertrags zu vertreten. Der Familienvorstand ist bevollmächtigt, während der Gültigkeitsdauer des Vertrags Einblick in die Daten (z.B. Gesundheitsdaten) der Familienmitglieder zu nehmen und in deren Namen und Auftrag zu handeln. Sämtliche Familienmitglieder haben mit Nennung der Kundennummer und des Passworts Zugriff auf mySympany.

- 5.2 Wer sich wie beschrieben legitimiert, gilt gegenüber Sympany als berechtigt zur Nutzung von mySympany und der darin angebotenen Dienstleistungen.
- 5.3 Die Einwilligung zur Dateneinsicht kann jederzeit telefonisch, schriftlich oder via mySympany widerrufen werden, worauf eine sogenannte Policentrennung im Haupt-

system von Sympany erfolgt. Dies bedeutet, dass künftig getrennte Rechnungen etc. erstellt werden. Will das austretende Familienmitglied einen eigenen Zugang zu mySympany, muss es einen eignen, neuen Benutzervertrag abschliessen.

- 5.4 Die Aufnahme neuer Familienmitglieder ist jederzeit möglich.

## 6 Kosten

Der Abschluss dieses Benutzervertrages sowie die Nutzung von mySympany sind kostenlos.

## 7 Korrespondenz

Die versicherte Person erhält Dokumente elektronisch im Posteingang von mySympany und erhält keine Dokumente mehr auf dem Postweg, sofern sie dem entweder im Versicherungsantrag zugestimmt, sich nach der Unterzeichnung des Versicherungsantrags auf mySympany registriert oder auf mySympany die entsprechende Option gewählt hat. Ausgenommen davon sind Unterlagen, bei denen aus rechtlichen oder technischen Gründen eine postalische Zustellung erforderlich ist. Es ist Sache der versicherten Person, Policen, Prämienrechnungen, Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Leistungsabrechnungen, Kostenübersichten für die Steuererklärung u.Ä. zur Kenntnis zu nehmen und ihren finanziellen Verpflichtungen gegenüber Sympany nachzukommen.

## 8 Sorgfaltspflichten der versicherten Person(-en)

- 8.1 Die Zugangsdaten sind geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Vor allem sollen Passwörter nicht aufgeschrieben oder ungeschützt auf einem Endgerät abgelegt werden. Die versicherte Person trägt sämtliche Folgen, die sich aus der unbefugten Verwendung der Zugangsdaten ergeben.
- 8.2 Besteht der Verdacht, dass die Zugangsdaten in unbefugte Hände geraten sind, so muss die versicherte Person das Passwort umgehend ändern und von Sympany die Sperrung des Zugangs auf mySympany beim Kundenservice (Tel. +41 58 262 42 00) verlangen. Dasselbe gilt bei Verlust des Geräts.
- 8.3 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihre Inbox (Briefkasten) auf mySympany regelmässig einzusehen.

- 8.4 Änderungen von Wohn- oder E-Mail-Adresse, Bankkonto sowie weiteren persönlichen Daten sind von der versicherten Person umgehend auf mySympany zu erfassen. Die Korrespondenz von Sympany erfolgt rechtsgültig an die im System hinterlegte Wohn- oder E-Mail-Adresse.

- 8.5 Die versicherte Person, die Dokumente von mySympany auf ihr Endgerät herunterlädt, muss um die gebotene Sicherheit selbst besorgt sein. Sobald ein Dokument den geschützten Bereich von mySympany verlässt, ist Sympany nicht mehr für die Sicherheit zuständig.

## 9 Sicherheitshinweise

Der Zugang zu mySympany erfolgt über das Internet. Die Datenübermittlung zwischen Sympany und der versicherten Person erfolgt zwar verschlüsselt, nicht verschlüsselt sind jedoch Sender und Empfänger. Es kann deshalb möglicherweise nachvollzogen werden, wann und mit wem der Internetbenutzer in Kontakt getreten ist. Selbst wenn die Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät auf dem neuesten Stand sind, kann keine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Die versicherte Person wird insbesondere auf folgende Risiken bei der Nutzung von mySympany hingewiesen: Ungenügende Systemkenntnisse und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät der versicherten Person können einen unberechtigten Zugriff auf die Kundendaten erleichtern. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich ein Dritter während der Nutzung von mySympany unbemerkt Zugang zum Endgerät der versicherten Person verschafft. Die versicherte Person ist deshalb gehalten, ihr Endgerät mit aktuellen Schutzprogrammen zu schützen. Es wird zudem empfohlen, mySympany nicht über ein öffentliches WLAN zu nutzen. Daten zwischen Sympany und der versicherten Person werden über ein offenes, jedermann zugängliches Netz transportiert. Daten können unkontrolliert auch grenzüberschreitend übermittelt werden, selbst wenn Sender und Empfänger in der Schweiz sind.

## 10 Verantwortlichkeit

- 10.1 Sympany übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit von Informationen und Daten, die über mySympany erhältlich sind. Sympany übernimmt ferner keine Haftung für Schäden, die der versicherten Person durch technische Mängel, Verzögerungen, Betriebsunterbrüche oder andere Störungen bei der Datenübertragung bzw.

Datenverarbeitung (inklusive Störungen beim Netzbetreiber) entstehen. In keinem Fall haftet Sympany für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Schäden infolge Downloads oder Reputationsschäden.

- 10.2 Die versicherte Person ist für den technischen Zugang auf mySympany verantwortlich. Sie ist auch darum besorgt, dass Technik und Software ihres Endgeräts in Bezug auf Sicherheitsmassnahmen auf dem neuesten verfügbaren Stand sind. Vor allem ist die versicherte Person verantwortlich für die sichere Ablage von aus mySympany auf ihr Endgerät heruntergeladenen Dokumenten.

## 11 Datenschutz

- 11.1 Sympany sorgt mittels technischer und organisatorischer Massnahmen dafür, dass die Daten der versicherten Person vor dem Zugriff Unbefugter geschützt sind. Die über mySympany zugänglichen Daten und Dokumente stammen aus den verschiedenen Systemen von Sympany und bleiben so lange sichtbar, wie sich der Kunde online zugeschaltet hat. Sympany speichert keinerlei Daten des Kunden oder der Kundin ausserhalb der Hauptapplikationen von Sympany.
- 11.2 Die versicherte Person hat Zugang zu allen Daten und Unterlagen, welche über mySympany abrufbar sind, einschliesslich besonders schützenswerter Personendaten. Die versicherte Person kann ebenfalls Einsicht nehmen in die Daten der minderjährigen Familienangehörigen. Bei Erreichen der Volljährigkeit wird das betroffene Familienmitglied von Sympany darauf hingewiesen, dass es das Einsichtsrecht des Familienvorstandes jederzeit widerrufen kann.

## 12 Marketing

Sympany behält sich vor, auf mySympany Werbung für eigene oder fremde Produkte zu machen oder Links auf fremde Websites zu platzieren.

## 13 Zugangssperre

Sympany behält sich vor, bei Feststellen von Sicherheitsrisiken den Zugang zu mySympany zum Schutz der Kundendaten vorübergehend zu sperren. Bis zu diesem Zeitpunkt bereits erteilte Aufträge bleiben davon unberührt und werden ausgeführt.

## 14 Analyse des Webverhaltens

Sympany verwendet Internetanalysedienste, um das Nutzerverhalten auf mySympany zu analysieren. Dazu werden sogenannte Cookies (Textdateien) verwendet, die auf dem Computer der versicherten Person gespeichert werden und eine Analyse der Nutzung der Sympany Website ermöglichen. Im Auftrag von Sympany wertet der Webanalysedienst diese Informationen der Cookies aus, um die Nutzung von mySympany durch die Nutzer zu analysieren, Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber Sympany zu erbringen. Die versicherte Person kann die Speicherung der Cookies in den Einstellungen von mySympany verwalten. In diesem Fall können jedoch gegebenenfalls nicht alle Funktionen von mySympany vollumfänglich genutzt werden.

### Adobe

Sympany nutzt die Dienste von Adobe Analytics, um bei Ihrem Besuch auf unseren Webseiten automatisch Daten über deren Nutzung zu erheben. Dadurch erfährt Sympany, wie das Webangebot genutzt wird, und erlangt Einblicke in das Surfverhalten der Webseitenutzer. Die durch Cookies erzeugten Informationen über Ihre Benutzung der Webseiten von Sympany werden an Server von Adobe übertragen und dort verarbeitet.

Kategorie/Zweck  
Website-Analytik

Anbieter  
Adobe Systems Inc.  
345 Park Avenue  
San Jose  
95110-2704, CA  
USA

### Dynatrace

Auf dieser Webseite wird Dynatrace eingesetzt, um die Webseite zu verbessern und die entsprechenden Online-Services zur Verfügung zu stellen. Die hierbei erstellten Daten können auch für statistische Auswertungen sowie für Marketingzwecke verarbeitet werden. Die durch Cookies erzeugten Informationen über Ihre Benutzung der Webseiten von Sympany werden bei Sympany gespeichert.

Kategorie/Zweck  
– Application Performance Management  
– Cloud Infrastructure Monitoring  
– AI Ops  
– Digital Experience Management

## **15 Verarbeitung**

Sympany setzt die Verarbeitungszeiten der Aufträge fest. Sympany prüft die eingehenden Auftragsdaten und behält sich vor, ganze Aufträge oder Teile davon zurückzuweisen.

## **16 Funktionalität von mySympany**

Die Funktionalitäten von mySympany sind teilweise abhängig von den mit Sympany abgeschlossenen Versicherungsverträgen. Zudem lassen sich nicht alle Versicherungsverträge in mySympany abbilden, sodass in gewissen Fällen nicht alle Funktionalitäten zur Verfügung stehen.

## **17 Änderung von Bestimmungen und Anpassungen von mySympany**

- 17.1 Sympany behält sich vor, diese AGB jederzeit abzuändern. Die Anpassungen werden in geeigneter Weise kommuniziert. Die neuen Bestimmungen gelten jeweils ab Bekanntgabe bzw. ab der nächsten Nutzung von mySympany.
- 17.2 Zudem behält sich Sympany vor, die Funktionalität von mySympany jederzeit anzupassen.

## **18 Kündigung des Benutzervertrages**

- 18.1 Sowohl die versicherte Person als auch Sympany können den Benutzervertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- 18.2 Der Benutzervertrag wird automatisch beendet, wenn der Kunde zu Sympany keine Versicherungsbeziehung mehr unterhält. Sympany ist berechtigt, den Zugang zu mySympany zu kündigen bzw. zu sperren, wenn dieser während einer Zeitspanne von mehr als zwei Jahren nicht mehr benutzt worden ist.

## **19 Weitere Bedingungen**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und die Besonderen Bedingungen der jeweiligen Versicherungsprodukte von Sympany.

## **20 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Auf diesen Vertrag ist schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Basel.

1070/d/10.2022

+41 58 262 42 00  
[www.sympany.ch](http://www.sympany.ch)

Richtig gut versichert.  
The logo for Sympany, featuring a stylized white 'C' shape on the left and the word 'sympany' in a lowercase, sans-serif font to its right.