



Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

## **NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE ONLINE-FILIALE**

### **1. Gegenstand und Nutzungsbedingungen**

Die nachstehenden Nutzungsbedingungen stellen zusammen mit der Datenschutzerklärung der mhplus die Rechtsgrundlage für die Nutzung der Online-Filiale dar. Sie regeln das Verhältnis zwischen der mhplus Krankenkasse und den bei der mhplus versicherten Personen, die die Online-Filiale nutzen möchten. Eine Nutzung ist für alle bei der mhplus versicherten Personen inkl. innerhalb einer Familienversicherung versicherten Personen, ab einem Alter von 15 Jahren möglich. Voraussetzung ist, dass das Versicherungsverhältnis aktiv ist.

1.2 Ausgeschlossen von der Nutzung sind Versicherte bzw. Mitglieder, deren Antrag noch in Prüfung ist oder die nur im Rahmen der Krankenbehandlung für nicht Versicherungspflichtige (§ 264 Abs. 1 SGB V) versorgt werden. Ebenso ausgeschlossen von der Nutzung sind als Vertreter bevollmächtigter Personen. Das auf 2-Faktoren basierende Anmeldeverfahren, ist nur für eine eindeutig identifizierte versicherte Person anwendbar. Ein Vertreter kann hierfür nicht eingesetzt werden.

1.3 Der Nutzer erklärt sich durch das Anklicken des entsprechenden Feldes bei seiner Registrierung zur Online-Filiale oder / und bei der Einwilligung zur Nutzung des Online-Postfachs mit der ausschließlichen und verbindlichen Geltung dieser Bedingung einverstanden.

### **2. Abrufbare Dienste**

2.1 In der Online-Filiale sind im Einzelnen folgende Dienste abrufbar:

- (a) Anmeldung und Verwaltung der persönlichen Daten
- (b) Digitale Kommunikation (Online-Postfach)
- (c) Übersicht über erhaltene Leistungen und eingereichte Online-Anträge
- (d) Erstellen von Bescheinigungen
- (e) Erstellen von Anträgen, die digital mit den eingereichten Unterlagen (Uploads) an die mhplus Krankenkasse übermittelt werden.
- (f) Verwaltung von SmartIdent (Abmeldung des Services „Online-Filiale“, Verwaltung der für SmartIdent hinterlegten Geräte, Ändern des Passworts)

2.2. Daten für die Nutzung der Online-Filiale

Die abrufbaren Dienste der Online-Filiale wie in 2.1. aufgeführt greifen auf Datenbestände zurück, die die mhplus Krankenkasse und die mhplus Pflegekasse im Rahmen Ihrer Tätigkeit als gesetzliche Krankenversicherung / soziale Pflegeversicherung bereits besitzt. In der mhplus Online-Filiale werden nur Daten eingesetzt, die für die genannten Zwecke notwendig sind, um eine eindeutige Identifizierung des Nutzers zu ermöglichen und dem Nutzer besondere Angebote anbieten zu können. Darüber hinaus können Nutzer bei jedem Eingabefeld genau ersehen, welche Daten von Ihnen erhoben, gespeichert und genutzt werden. Genutzt werden die Daten lediglich für die jeweils angegebenen bzw. sich aus den einzelnen Formularen / Eingabemasken eindeutig ergebenden Zwecke.

Die im Rahmen der Online-Filiale gestellten Anträge, Anfragen etc. werden direkt in der Branchensoftware gesetzlicher Krankenkassen gespeichert. Die Branchensoftware befindet sich auf Rechnern in einer geschützten Umgebung, die aus dem Internet nicht erreichbar sind. In der Branchensoftware wird neben den Antragsdaten ein Kontakthistorieneintrag erstellt, damit die mhplus Krankenkasse den Nutzern bei Nachfragen gezielt Auskunft über Ihre an sie herangetragenen Anliegen



## Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

erteilen kann. Die Antrags-Daten sowie die mit einem Formular eingereichten „Uploads (Anhängen)“, werden archiviert. Das Archiv ist durch eine gesicherte Schnittstelle an die Branchensoftware angebunden und aus dem Internet nicht erreichbar. Die Löschung der Daten erfolgt gemäß der gesetzlichen Vorgaben.

2.3. Die Nutzung der Online-Filiale und deren Dienste ist für Ihre Versicherten unentgeltlich; etwaige Kosten für die (mobile) Internetnutzung richten sich nach den Tarifen des jeweiligen Telekommunikationsanbieters. Selbstverständlich können alle wichtigen Angelegenheiten auch auf anderem Weg (z. B. per Post, Telefon oder in der Geschäftsstelle) geklärt werden.

### **3. Anmeldung zur Online-Filiale**

3.1 Die Nutzung der Online-Geschäftsstelle ist nur mit einer vollständig abgeschlossenen Registrierung möglich. Hierzu muss der Nutzer zum einen ein aktives Mitglied bei der mhplus Krankenkasse sein, zum Anderen den Registrierungsprozess in der mhplus-App durchlaufen haben. Durch die Registrierung in der mhplus-App wird das vom Nutzer verwendete Endgerät registriert und eindeutig dem authentisierten Nutzer zugeordnet. Die Bestimmung einer 6-stelligen PIN erfolgt durch den Nutzer.

Während des Registrierungsprozesses zur Online-Filiale werden außerdem folgende Daten vom Versicherten gespeichert:

- Versichertennummer
- Name und Vorname
- PLZ
- Geburtsdatum
- E-Mail

Die Anmeldung zur Online-Filiale ist auf zwei Faktoren aufgebaut. Die zwei Faktoren beziehen sich auf den Besitz (mobiles Endgerät des Nutzers) und das Wissen (die selbstvergebene PIN des Nutzers). Der Nutzer ruft den Login der Online-Filiale auf und fordert die Freigabe durch Drücken der Schaltfläche „Login mit SmartIdent“ an. Die Freigabe des Zugangs zum geschützten Bereich erfolgt in der mhplus-App durch Eingabe der vom Nutzer selbst vergebenen PIN. Anstatt der PIN kann – je nach Gerät – auch der Fingerabdruck bzw. die Face ID zur Freigabe der Vorgänge genutzt werden.

3.2 Die Registrierung zur Online-Filiale ist für alle Nutzungsberechtigten nur mit Hilfe der mhplus-App möglich. Innerhalb des Registrierungsprozesses muss der Nutzer sich über die Video-Authentifizierung (Selfie-Ident-Verfahren) unseres Partners NECT mit Hilfe seines Personalausweises bzw. Reisepasses identifizieren. Sofern der NUTZER keine Video-Authentifizierung möchte, können die erforderlichen Zugangsdaten alternativ auch per Post an die für den jeweiligen Nutzer hinterlegte Adresse versendet werden. Mit den Zugangsdaten kann die Registrierung in der mhplus-App abgeschossen werden. Das im Brief enthaltene Passwort ist nach dem ersten Login in den geschützten Bereich der Online-Filiale zu ändern.

3.3 Die Nutzung der Online-Filiale kann durch das Mitglied, den Versicherten selbst online, telefonisch unter der Telefonnummer: 07141-9790-3162 (gebührenfrei innerhalb Deutschlands) oder schriftlich widerrufen werden. Wird die Nutzung der Online-Filiale beendet (widerrufen), endet die Nutzung der unter Punkt 2.1 genannten Dienste.

3.4 Die mhplus Krankenkasse behält sich das Recht vor, ihre Leistungen in Bezug auf die Online-Filiale zeitweilig einzuschränken, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, die Sicherheit oder Integrität der Server der Online-Filiale oder zur Durchführung technischer Maßnahmen bzgl. der Online-Filiale erforderlich ist, oder dies der ordnungsgemäßen oder verbesserten Erbringung der Leistungen dient. Die mhplus Krankenkasse berücksichtigt in diesen Fällen die berechtigten Interessen der Nutzer, wie z.



## Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

B. durch Vorabinformationen. Es besteht grundsätzlich kein Anspruch der Nutzer auf den Betrieb der Online-Filiale.

3.5 Sofern ein unvorhergesehener Systemausfall die Nutzung der Online-Filiale behindert, werden die Nutzer in geeigneter Form von der mhplus Krankenkasse unverzüglich informiert.

### **4. Wichtige Hinweise zur Nutzung des „Online-Postfachs“**

4.1 Die mhplus Krankenkasse stellt dem Nutzer in der Online-Filiale ein elektronisches Postfach zur Verfügung. In das Postfach kann die mhplus Krankenkasse dem Nutzer Nachrichten und Dokumente sowie allgemeine Mitteilungen einstellen. Die mhplus Krankenkasse benachrichtigt den Nutzer per E-Mail, wenn ein neues Dokument in sein Postfach eingestellt wurde. Diese Benachrichtigung entfällt, sofern der Benutzer bereits vor Versand der Benachrichtigung das Dokument in der Online-Filiale abgerufen hat.

4.2 Mit der Einwilligung zur Nutzung der Online-Postfach verpflichtet sich der Nutzer das Online-Postfach in regelmäßigen Abständen abzurufen. Stets nach Erhalt einer Benachrichtigungsmail aber spätestens alle 14 Tage.

4.3 Es erfolgt kein postalischer Nachversand, wenn der Nutzer den Brief im Online-Postfach nicht abrufen. Gem. des § 37 SGB X gilt der elektronische Verwaltungsakt/Brief am dritten Tag nach Absendung der Benachrichtigungsmail über die Bereitstellung des Verwaltungsaktes an die abrufberechtigte Person als zugestellt bzw. als bekannt gegeben. Die elektronische Benachrichtigung erfolgt durch die mhplus an die vom Nutzer hinterlegte E-Mail-Adresse.

4.4 Kann die elektronische Post von der mhplus Krankenkasse nicht im Online-Postfach zur Verfügung gestellt werden oder ist ein elektronischer Versand aus Sicht der Krankenkasse nicht geeignet, wird die mhplus Krankenkasse den Nutzer per Post oder in einer anderen vereinbarten Form informieren.

4.5 Die Teilnahme am so genannten digitalen „Postfach“ ist keine zwingende Voraussetzung für die Nutzung der Online-Filiale. Sie kann jederzeit gewählt oder abgewählt werden. Sollte die Teilnahme am Postfach nicht gewählt sein, so hat dies keine Auswirkung auf die restlichen Funktionen der Online-Filiale.

4.6 Die Nutzung des Online-Postfachs kann jederzeit online, telefonisch oder schriftlich widerrufen werden. Die Zustellung der Dokumente erfolgt in diesem Falle wieder postalisch.

4.7 Die mhplus Krankenkasse ist berechtigt, das Online-Postfach inhaltlich und funktional weiterzuentwickeln. Die mhplus Krankenkasse wird im Falle einer zukünftigen Einstellung bzw. Änderung der Funktionen des Online-Postfachs den Nutzer vor Eintritt dieser Änderungen informieren.

### **5. Nutzungsbedingungen**

5.1 Die Nutzungsbedingungen werden dem Mitglied, dem Versicherten in einem geeigneten Format auf mhplusdirekt.de zur Verfügung gestellt. Wird während der Registrierung oder Einwilligung zum Online-Postfach eine explizite Einwilligung zu den Nutzungsbedingungen verlangt, wird diese an eben dieser Stelle ebenso zur Anzeige und zum Ausdruck angeboten.

5.2 Die mhplus Krankenkasse ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen zukünftig zu ändern, soweit dies aus berechtigten Gründen, insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage oder höchstrichterlicher Rechtsprechung, technischer Änderungen oder Weiterentwicklungen, veränderter organisatorischer Anforderungen des Betriebs der Online-Filiale, Regelungslücken in den Nutzungsbedingungen,



## Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

Veränderungen der Marktgegebenheiten oder anderen vergleichbaren Gründen erforderlich ist und der Nutzer hierdurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

5.3 Bei zukünftigen Änderungen wird die mhplus Krankenkasse die Nutzer in geeigneter Form informieren.

5.4 Die Änderungen gelten als genehmigt und werden wirksam, wenn der Nutzer ihnen nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, sofern die mhplus Krankenkasse den Nutzer in der Mitteilung der Änderungen ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat.

### 6. Pflichten der Nutzer

6.1 Nutzt der Nutzer Funktionen der Online-Filiale, die unmittelbar Daten an die mhplus Krankenkasse übertragen (z. B. Formulare mit und ohne Uploads (Uploads = Ärztl. Bescheinigung, Urkunden, Lichtbilder), die dem Antrag beigelegt werden), ist der Nutzer verpflichtet, die im Rahmen des Antrags abgefragten Daten wahrheitsgemäß einzugeben und – sofern rechtlich notwendig – der mhplus Krankenkasse Änderungen dieser Angaben unverzüglich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Funktionsnutzung eine krankenkassenbezogene Tätigkeit der mhplus Krankenkasse unterstützt / bedingt.

6.2 Der Nutzer hat diese Bedingungen beim Absenden von Formularen und der Nutzung von Funktionen der Online-Filiale zu beachten.

6.3 Der Nutzer verpflichtet sich, das Postfach, die Anträge und sonstige Funktionen der Online-Filiale nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- keine Eingriffe in Telekommunikationsnetze vorzunehmen,
- keine nationalen oder internationalen Schutzrechte (z. B. Urheberrechte, Markenrechte) zu verletzen,
- nicht gegen strafrechtliche Vorschriften zu verstoßen, insbesondere §§ 184 ff. StGB (Verbreitung pornographischer Schriften), §§ 86 f. StGB (Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen), § 111 StGB (Öffentliche Aufforderung zu Straftaten), § 126 StGB (Androhung von Straftaten), § 129a Abs. 3 StGB (Werbung für eine terroristische Vereinigung), § 130 StGB (Volksverhetzung), § 130 a StGB (Anleitung zu Straftaten), § 131 StGB (Gewaltdarstellung), § 201a StGB (Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen) sowie nicht gegen Vorschriften zum Schutze der Jugend zu verstoßen.
- Der Nutzer verpflichtet sich, es zu unterlassen, Unwahrheiten oder Falschdarstellungen über das Postfach oder andere Funktionen der Online-Filiale bereitzustellen und/oder Uploads einzusenden, die ungesetzlich, obszön, verleumderisch, ehrenrührig, bedrohlich, pornographisch, pädophil, revisionistisch (Leugnen der Existenz des Holocaust), belästigend, hasserfüllt, rassistisch, fremdenfeindlich, gewaltverherrlichend und/oder ethnisch beleidigend sind und/oder sonstige rechts- oder sittenwidrige Inhalte enthalten und/oder die eine Marke und/oder ein sonstiges Schutzrecht eines Dritten herabsetzen bzw. verletzen.

6.4 Aktivitäten der Nutzer, die über die im Rahmen einer üblichen Nutzung des Postfachs, der Upload oder sonstigen Funktionen vorgesehenen Zugriffsmöglichkeiten hinausgehen, insbesondere solche Aktivitäten, die darauf abzielen, die Nutzung der Online-Filiale zu erschweren oder einzelne Funktionen funktionsuntauglich zu machen, sind zu unterlassen. Hierzu zählen insbesondere Aktivitäten, die die physikalische oder logische Struktur der Online-Filiale oder einzelner Funktionen über das Maß der vorgesehenen Nutzung hinaus beeinträchtigen können und/oder zu einer ungewöhnlich hohen Auslastung von der Online-Filiale bzw. der damit verbundenen Server und/oder Funktionen führen können. Wenn solche Aktivitäten eines Nutzers darauf abzielen, die Online-Filiale oder die Funktionen



## Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

funktionsuntauglich zu machen oder dessen Nutzung zu erschweren, behält sich die mhplus Krankenkasse eine zivil- und strafrechtliche Verfolgung vor.

6.5 In gewissen Fällen ist die Vorlage der Originaldokumente durch den Nutzer notwendig. Die mhplus Krankenkasse behält sich vor, die Originale eingereichter Dokumente nachzufordern. Zu diesem Zweck ist es wichtig, Originalunterlagen bis zu 3 Monate nach dem Upload aufzubewahren. Die mhplus Krankenkasse weist die Nutzer bei der Benutzung von Services, die eine nachträgliche Nachweispflicht bedingen, eindeutig darauf hin und fordert eine aktive Bestätigung ein.

6.6 Der Nutzer ist verpflichtet, die mhplus Krankenkasse über einen vermuteten Missbrauch der Zugangsdaten zur Online-Filiale unverzüglich über die Telefonnummer 07141-9790-0 oder per E-Mail an [info@mhplus.de](mailto:info@mhplus.de) zu informieren.

6.7 Eine wichtige Sicherungsmaßnahme bei der Nutzung der Online-Filiale ist die Beendigung einer aktiven Sitzung. Um einen Zugriff Dritter auf Daten zu vermeiden, ist es erforderlich die Online-Filiale mit dem Logout-Button aktiv zu verlassen, sofern Sie nicht den Browser vollständig schließen möchten. Der Nutzer ist verpflichtet, sein Passwort, seine PIN sowie alle sonstigen Daten, die einen Zugang zur Online-Filiale ermöglichen, geheim zu halten und sie unverzüglich zu ändern oder von der mhplus Krankenkasse ändern zu lassen, wenn Anlass zu der Vermutung besteht, dass unbefugte Dritte von derartigen Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben.

## **7. Haftung der Nutzer – Rechteübertragung an Uploads**

7.1 Der Nutzer ist ausschließlich verantwortlich für die von ihm hinzugefügten Nachweise. Diese (Urkunden/ Bescheinigungen) können in Antragsformularen durch die Funktion „Uploads“ bereitgestellt werden und werden zusammen mit den Daten, die in den Formularmasken vom Nutzer ausgefüllt werden an die mhplus Krankenkasse übermittelt.

7.2 Soweit Urheberrechte bestehen (z. B. beim Bildupload) behält der Nutzer seine Rechte als Urheber und alle ggf. bestehenden weiteren Schutzrechte an den Uploads.

7.3 Wenn ein Nutzer urheberrechtlich oder sonst rechtlich geschützte Antragsdaten und Uploads bereitstellt, räumt er der mhplus Krankenkasse und von der mhplus Krankenkasse beauftragten Unternehmen bzw. Auftragsverarbeitern unentgeltlich die notwendigen, nicht ausschließlichen, weltweiten und zeitlich unbegrenzten Rechte ein, diese Antragsdaten und Uploads zu Zwecken der Sachbearbeitung im Krankenkassenwesen bzw. zum jeweils verfolgten Zweck und lediglich in dem dafür nötigen Umfang zu bearbeiten und zu nutzen.

7.4 Damit die mhplus Krankenkasse die Funktionen der Online-Filiale anbieten kann und die Antragsdaten und Uploads in der Online-Filiale anbieten und zur weiteren Verwendung nutzen kann, müssen die Daten und Uploads von der mhplus Krankenkasse gespeichert werden. Um eine sachgerechte Weiterverwendung der Antragsdaten und Uploads zu gewährleisten, kann es auch erforderlich sein, dass die mhplus Krankenkasse die bereitgestellten Uploads bearbeitet, insbesondere zuschneiden oder technisch anpassen muss. Das Nutzungsrecht der mhplus Krankenkasse umfasst daher insbesondere das Recht, die Uploads technisch zu vervielfältigen und zum Zweck der weiteren Bearbeitung technisch aufzubereiten. Sofern eine Vervielfältigung notwendig ist (z. B. für den Druck eines Fotos auf die Versichertenkarte), überträgt der Nutzer auch diese Rechte an die mhplus Krankenkasse.

7.5 Der Nutzer bestätigt mit der Bereitstellung von Uploads über das Formular, dass er bezüglich aller übertragenen Uploads ausreichende Rechte besitzt, um der mhplus Krankenkasse die gemäß der vorangegangenen Regelungen bezeichneten Rechte zu übertragen und ihm keine entgegenstehenden Rechte Dritter bekannt sind.



## Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

7.6 Mit dem Bereitstellen von Uploads bestätigt der Nutzer, dass er keine Uploads überträgt, die von Urheberrechten, Handelsgeheimnissen oder Eigentumsrechten bzw. Schutzrechten Dritter geschützt sind und keine unerwünschten oder verbotenen Inhalte gem. den vorstehenden Regelungen in Ziffer 6 und/oder Ziffer 7 beinhalten.

7.7 Der Nutzer haftet gegenüber der mhplus Krankenkasse für Schäden, die der mhplus Krankenkasse durch Verstöße gegen seine sich aus den vorstehenden Regelungen (Ziffer 6 und/oder Ziffer 7) ergebenden Pflichten entstehen und stellt die mhplus Krankenkasse von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei. Dies gilt nicht, wenn der Nutzer den Verstoß nicht zu vertreten hat. Dem Nutzer obliegt der Nachweis, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.

7.8 Der Nutzer ist in keiner Weise verpflichtet, die Funktionen der Online-Filiale zu verwenden. Er kann alternativ auch den Postweg für alle notwendigen Unterlagen und Funktionen beschreiten.

### **8. Systemvoraussetzungen**

Für die Nutzung der Online-Filiale gelten bestimmte Mindestsystemanforderungen, mit denen diese getestet wurden und für deren Nutzung die Online-Filiale bzw. die mhplus- App ausgelegt sind. Bei Verwendung älterer oder anderer Programme kann es zu Darstellungs- und Funktionsfehlern kommen. Wir empfehlen jeweils die Nutzung einer aktuellen Version der Browser: Chrome, Safari oder Firefox.

### **9. Sanktionen, Sperrung**

9.1 Die mhplus Krankenkasse ist jederzeit berechtigt, den Nutzer von der Funktion bzw. der Nutzung der Online-Filiale selbst auszuschließen, falls konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass ein Nutzergesetzliche Vorschriften und/oder Rechte Dritter und/oder diese Nutzungsbedingungen verletzt hat. In diesem Fall behält sich die mhplus Krankenkasse z. B. zum Schutz der Funktionalität der Online-Filiale bzw. von anderen Nutzern oder Dritten das Recht vor, die nachfolgenden Maßnahmen zu ergreifen:

- Löschen von Uploads
- Verwarnung des Nutzers,
- Einschränkung der Nutzung der Online-Filiale oder einzelner Funktionen;
- Vorübergehende Sperrung von Nutzern.

9.2 Bei der Wahl einer Maßnahme berücksichtigt die mhplus Krankenkasse die berechtigten Interessen des betroffenen Nutzers, insbesondere ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der Nutzer den Verstoß nicht verschuldet hat. Auch wird sie rechtlich relevante Inhalte im Hinblick auf die Tätigkeit als Krankenkasse vor Maßnahmenergreifung gesondert sichern und den Nutzer informieren, soweit hierdurch beispielsweise eine nochmalige Übermittlung auf anderem Wege, z. B. per Post, erforderlich wird.

9.3 Die mhplus Krankenkasse kann einen Nutzer endgültig von der Nutzung der Online-Filiale ausschließen, wenn

- er falsche Kontaktdaten innerhalb seines Versicherungsverhältnisses hinterlegt hat (z. B. Leistungerschleichung) oder unwahre Angaben bei der Bereitstellung von Informationen über die Online-Filiale macht;
- er andere Nutzer oder die mhplus Krankenkasse in erheblichem Maße schädigt;



## Nutzungsbedingungen der Online-Filiale mhplusdirekt

- er wiederholt gegen diese Bedingungen oder andere Vereinbarungen mit der mhplus Krankenkasse verstößt;
- er nicht zur Gruppe der nutzungsberechtigten Personen gemäß Ziffer 1.1 zählt;
- ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

9.4 Nachdem ein Nutzer endgültig gesperrt wurde, besteht kein Anspruch auf Wiederherstellung des Zugangs zur Online-Filiale.

9.5 Soweit der Nutzer gemäß Ziffer 6.6 einen Missbrauch der Zugangsdaten meldet, wird der Zugang des Nutzers zur Online-Filiale durch die mhplus Krankenkasse gesperrt. Aus Sicherheitsgründen wird die mhplus Krankenkasse den Zugang zur Online-Filiale auch automatisch sperren, wenn dreimal hintereinander versucht wird, sich mit einem falschen Passwort anzumelden. Die Sperre verbleibt für 24 Stunden. Im Anschluss kann der Versicherte ein neues Passwort anfordern. Die Anforderung eines neuen Passwort ist mit einer Neu-Registrierung gleichzusetzen.

9.6 Eine Sperrung des Zugangs zur Online-Filiale haben keine Auswirkungen auf das Versicherungsverhältnis des Nutzers und betreffen ausschließlich die Nutzung der Online-Filiale. In diesem Fall stehen dem Nutzer die anderen von der mhplus Krankenkasse bereitgestellten Kommunikationswege, insbesondere der Postweg, die telefonischen Kontaktmöglichkeiten oder der persönlichen Kontakt in einer Geschäftsstelle, zur Verfügung.

## **10. Laufzeit der Nutzungsverhältnisse / Beendigung der Nutzungsverhältnisse**

10.1 Das Nutzungsverhältnis läuft für unbestimmte Zeit. Der Nutzer kann seine Nutzung jederzeit beenden und damit das Nutzungsverhältnis beenden. Das Nutzungsverhältnis endet auch dann, wenn die mhplus Krankenkasse den Nutzer sperrt oder der Nutzer aus dem aktiven Versicherungsverhältnis mit der mhplus Krankenkasse ausscheidet.

10.2 Die mhplus Krankenkasse ist berechtigt, den Betrieb der Online-Filiale ohne Angaben von Gründen einzustellen. Als gleichwertige Alternative stehen dem Nutzer die anderen bereitgestellten Kommunikationswege, insbesondere der Postweg, die telefonischen Kontaktmöglichkeiten oder der persönliche Kontakt in einer Geschäftsstelle, zur Verfügung.

## **11. Datensicherheit und Datenschutz**

Die mhplus Krankenkasse ergreift alle technischen und organisatorischen Maßnahmen, die notwendig sind, um die Sicherheit der über die Online-Filiale und deren Funktionen durch den Nutzer bereitgestellten Daten zu gewährleisten. Für die Nutzung der Funktionen der mhplus App wird ergänzend auf die die Datenschutzerklärung der App verwiesen, die innerhalb der App abrufbar ist.

Fassung vom 24.01.2022