

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln die Rechtsbeziehung zwischen ratsuchenden Personen und der Insel Gruppe AG, Inselspital, Freiburgstrasse, CH-3010 Bern (nachfolgend «Insel Gruppe»), für die Inanspruchnahme von Beratungsdienstleistungen, welche via Videoübertragung über den Service «Videoberatung» (nachfolgend «Dienstleistungen») erfolgen. Mit Ihrer Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklären Sie, die nachfolgenden Bedingungen tatsächlich gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben sowie die angeforderte Dienstleistung zu bezahlen:

## 2. Vertragsabwicklung und Vertragsabschluss

Um die Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie auf dem Online-Portal EVITA unter der Rubrik «Registrieren» sämtliche relevanten in der Anmeldemaske abgefragten Daten wahrheitsgemäss eingeben. Alternativ kann Ihr behandelnder Arzt der Insel Gruppe AG auf Ihren Wunsch hin ein Benutzerkonto für Sie registrieren. Nach der Registrierung wird Ihnen eine automatisierte Bestätigung an die erfasste E-Mail-Adresse geschickt, welche einen Link enthält. Haben Sie bereits ein Benutzerkonto erstellt, ist ein direktes Einloggen möglich. Nach Anwählen dieses Links können Sie weitere Angaben zu Ihren Personalien machen.

## 3. Leistungsbeschreibung

Die vorliegende Dienstleistung ist eine internetbasierte Videoberatung durch medizinische Fachpersonen der Insel Gruppe. Sie ermöglicht einen vereinfachten und ortsunabhängigen Zugang zu ärztlicher Beratung. Patientinnen und Patienten ist es möglich anhand ihrer Verfügbarkeiten eine Videoberatung zu einem bestimmten Termin zu vereinbaren. An den Termin werden Sie jeweils 24h und 1h vor dem Termin per E-Mail erinnert. Sie haben zudem innerhalb der Dienstleistung die Möglichkeit relevante Unterlagen dem beratenden Arzt zur Verfügung zu stellen. Im Anschluss an die Beratung wird durch die beratende medizinische Fachperson ein Bericht erstellt und Ihnen im Online-Portal EVITA innert weniger Wochentagen zur Verfügung gestellt.

Die medizinischen Fachpersonen sind verpflichtet die Beratung nach den Regeln der ärztlichen Kunst durchzuführen. **Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass es dabei um eine Beratung und nicht um eine eigentliche medizinische Behandlung oder persönliche Untersuchung durch einen Spezialisten handelt, die mit einer persönlichen Beratung und Untersuchung durch einen Hausarzt vergleichbar ist. Die beratenden medizinischen Fachpersonen verfügen nicht über wichtige Informationen, die normalerweise durch eine körperliche Untersuchung gewonnen werden und dieses Fehlen einer körperlichen Untersuchung kann die Fähigkeit des Spezialisten zur Beurteilung eines Zustandes, der Krankheit oder der Verletzung von Ihnen beeinträchtigen.** Die erbrachte Dienstleistung ersetzt damit nicht die persönliche Beratung durch den Hausarzt, sondern sollte mit diesem gegebenenfalls besprochen werden.

Die Videoberatung ist kein Notfallsystem. Es ist nicht für Patientinnen und Patienten geeignet, die unmittelbar medizinisch überwacht werden müssen oder rasche medizinische Massnahmen benötigen. Im Notfall ist empfohlen, sich umgehend in ärztliche Behandlung zu begeben. Sie tragen die Verantwortung für die Kontaktaufnahme mit dem Arzt oder dem Notruf.

## **4. Rechte und Pflichten ratsuchender Personen**

### **4.1 Ihre Rechte**

Sie haben das Recht jederzeit Auskunft über die durch uns über Sie bearbeiteten Personendaten zu verlangen. Weitere Rechte wie das Recht auf Datenlöschung, Datenberichtigung, Einschränkung der Datenbearbeitung und Recht auf Datenübertragung bestehen im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen.

### **4.2 Ihre Pflichten**

#### **Wahrheitsgemässe Angabe von Informationen**

Sie willigen ein, in Ihrem eigenen Interesse dafür Sorge zu tragen, dass die von Ihnen schriftlich oder mündlich übermittelten Daten richtig und vollständig sind. Sie sind für die Folgen nicht vollständiger oder nicht richtiger Informationen selber verantwortlich. Es ist Ihnen untersagt das Online-Portal EVITA und die vorliegende Dienstleistung zweckentfremdet zu nutzen oder strafbare oder rechtswidrige Inhalte jeglicher Art zu speichern, zu verarbeiten oder zugänglich zu machen.

#### **Terminvereinbarung**

Sie akzeptieren, dass die Terminvereinbarung für die Dienstleistung eine verbindliche Verpflichtung Ihrerseits ist und dass jede Nichtinanspruchnahme zu einem geplanten und vereinbarten Termin Kosten zur Folge haben kann, welche Ihnen direkt in Rechnung gestellt werden können.

## **5. Haftung und Haftungsausschluss**

Die Insel Gruppe haftet im Zusammenhang mit der Erbringung der in den vorliegenden AGB geregelten Dienstleistungen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, ansonsten ist die Haftung im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen. Die Insel Gruppe übernimmt keine Haftung für Handlungen und Therapien, die sich der Patient selbst verordnet.

Insbesondere kann die Insel Gruppe infolge von temporären und permanenten Störungen oder Ausfällen der Dienstleistung nicht für Schäden haftbar gemacht werden.

## **6. Datenschutz und Datensicherheit**

### **6.1 Datenschutz**

Sie haben im Rahmen dieser Dienstleistung die Möglichkeit den Spezialisten der Insel Gruppe persönliche Informationen mitzuteilen. Dies geschieht via Terminvereinbarung zur Videoberatung, während der Videoberatung, oder durch den Upload von Dokumenten auf das Online-Portal EVITA von Swisscom. Die auf dem Online-Portal EVITA zugänglich gemachten Informationen sowie der ärztliche Bericht über die Videoberatung können zusätzlich in den Systemen der Insel Gruppe AG abgelegt werden. Diese Informationen können Ihre Kontaktangaben (z.B. Name und Adresse), Geburtsdatum, Zahlungskoodinaten (z.B. Kreditkarte) sowie medizinische Angaben über Sie sein.

Sämtliche der Insel Gruppe oder von deren beauftragten Partnern (Swisscom) zugänglich gemachten Personendaten werden gemäss den gesetzlichen Bestimmungen des Schweizer Datenschutzrechtes bearbeitet und durch technische sowie organisatorische Massnahmen auf einem hohen Niveau gegen unbefugtes Bearbeiten geschützt. Ihre Angaben werden gemäss den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert d.h. in der Regel mindestens für 10 Jahre.

#### **Die Videoberatung an sich wird nicht aufgezeichnet oder abgespeichert.**

Das medizinische Fachpersonal, welches Zugriff auf Ihre Gesundheitsdaten erhält, ist verpflichtet über alles was ihnen im Zusammenhang mit Ihrer Fragestellung mitgeteilt wird, Stillschweigen zu bewahren. Deshalb haben nur diejenigen Personen Zugang zu Ihren Daten, die für die Abwicklung der vorliegend geregelten Dienstleistung zuständig sind. Die der Insel Gruppe via Internet zugestellten Daten und Informationen werden nur für die Erbringung der Dienstleistung genutzt. Ihre Daten werden ohne Ihre

Zustimmung nicht an andere medizinische Leistungserbringer (Hausarzt, Facharzt, Spitäler) weitergeleitet.

## **6.2 Datensicherheit**

Sie sollten sich jedoch stets bewusst sein, dass die Übermittlung von Informationen über das Internet und andere elektronische Mittel gewisse Sicherheitsrisiken birgt und dass für die Sicherheit von Informationen, die auf diese Weise übermittelt werden, keine vollständige Garantie übernommen werden kann. Trotz Verwendung modernster Sicherheitstechnologien kann deshalb sowohl von unserer Seite, von Seiten der Swisscom, als auch von Ihnen als Nutzer keine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Wir empfehlen Ihnen auf Ihrem Computer die notwendigen Sicherheitsmassnahmen (wie z.B. aktuellen Virenschutz, Firewalls) zu verwenden und insbesondere Ihre Gesundheitsdaten nicht lokal auf Geräten (z.B. Computern und mobilen Endgeräten) abzuspeichern, auf die Dritte Zugriff erlangen könnten. Sie tragen die Risiken, welche sich aus Manipulationen an Ihrem Computer oder aus der missbräuchlichen Verwendung Ihrer Zugangsdaten ergeben.

Das Online-Portal EVITA wird durch Swisscom zur Verfügung gestellt. Ihre Daten werden verschlüsselt in einem sicheren Rechenzentrum der Swisscom, in der Schweiz, gespeichert. Sämtliche Übertragungen Ihrer Daten von Ihrem Computer zum Server der Swisscom sind verschlüsselt, um sicherzustellen, dass niemand Unberechtigtes Einsicht in Ihre Daten erhält. Swisscom stellt einzig das Online-Portal EVITA zur Verfügung und hat selber keine Einsicht in Ihre Gesundheitsdaten.

## **7. Bezahlung**

Für die Dienstleistungen, welche über das Online-Portal EVITA von ratsuchenden Personen in Anspruch genommen werden, ist der im Rahmen der Vertragsabwicklung erwähnte Preis zu bezahlen. Dafür stehen die im Online-Portal aufgeführten Zahlungsmittel zur Verfügung. Es gilt zu berücksichtigen, dass bei der Bezahlung mit Kreditkarte die dafür üblichen zusätzlichen Gebühren anfallen können. Für eine allfällige Kostenübernahme durch Ihre Krankenkasse setzen Sie sich bitte vorgängig mit dieser in Verbindung. Die Insel Gruppe kann eine Gewähr dafür geben, dass die Anbieter der Zahlungsdienstleister (z.B. Paypal, Mastercard etc.) angemessene Sicherheitsvorkehrungen getroffen haben. Sie sind sich bewusst, dass die Zahlungsdienstleister von Ihren Zahlungskontaktdaten Kenntnis erhalten.

## **8. Änderung der AGB**

Die Insel Gruppe behält sich das Recht vor die AGB jederzeit zu ändern. Die jeweilige Neuversion wird unter anderem unter der Dienstleistung «Videoberatung» veröffentlicht. Es findet jeweils die Fassung der AGB Anwendung, welche zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses Geltung hat.

## **9. Salvatorische Klausel**

Ist oder wird eine Bestimmung dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen unwirksam oder nicht bindend, bleiben alle anderen geltenden Bestimmungen hiervon unberührt. In diesem Fall wird die unwirksame oder nicht bindende Bestimmung durch eine wirksame und bindende Bestimmung ersetzt, die angesichts des Inhalts und Zwecks dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen, soweit als möglich, eine ähnliche Wirkung wie die unwirksame oder nicht bindende Bestimmung hat.

## **10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Anwendbar ist ausschliesslich schweizerisches Recht mit Gerichtsstand Bern (Schweiz), entgegenstehende zwingende Gesetzesbestimmungen bleiben vorbehalten.

Insel Gruppe AG, Februar 2020