

1. Waarom moet ik deze algemene voorwaarden lezen?

Door de app en website van Vanbreda Health Care en in bredere zin van Vanbreda Risk & Benefits NV (hierna Vanbreda) te installeren en/of te gebruiken, verklaar je kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en ermee akkoord te gaan. Deze algemene voorwaarden zijn wettelijk bindend. Lees hen volledig en zorgvuldig door vooraleer je onze digitale kanalen en bijhorende dienstverlening gebruikt.

2. Kunnen deze algemene voorwaarden veranderen?

Vanbreda kan de inhoud van deze algemene voorwaarden steeds aanpassen. Het is daarom belangrijk dat je deze regelmatig naleest.

3. Wat zijn de basisprincipes voor het gebruik van Health Care Digitaal?

Via de Vanbreda app en website kan je als verzekerde de medische administratie van jou en je gezin eenvoudig digitaal beheren. We vragen jou om volgende voorwaarden met betrekking tot het gebruik van onze digitale kanalen in acht te nemen.

• Persoonlijke gegevens:

○ Zonder registratie

Je kan een beperkt aantal functionaliteiten van de Vanbreda app en website gebruiken zonder digitale registratie. Hierbij dien je bij elke nieuwe communicatie aan Vanbreda jouw persoonlijke gegevens door te geven en te bevestigen op volledigheid en correctheid.

○ Met registratie

Wens je uitgebreidere functionaliteiten te gebruiken of wens je jouw volledige communicatie digitaal te versturen én ontvangen, dan dien je je eerst via de app of website volledig te registreren. In het geval van een wijziging van je gegevens, dien jij ons onmiddellijk van deze wijziging(en) op de hoogte te brengen. Dit kan door de informatie in de app of de website bij te werken of de wijziging via een van de andere beschikbare kanalen door te geven aan Vanbreda.

Als je kiest voor een registratie op de Vanbreda app, dan ga je bovendien akkoord met de bijkomende algemene voorwaarden Vanbreda account / identity (www.vanbreda.be/nl/algemene-voorwaarden-vanbreda-account-identity). Hiervoor wordt samengewerkt met OKTA (www.okta.com/terms).

○ Met registratie van andere medeverzekerden

Bij sommige verzekeringen zijn er nog andere leden van je gezin medeverzekerde (vb hospitalisatieverzekering). In je app kan je ook deze medeverzekerde(n) registreren, zoals vermeld en aanvaard in je verzekeringscontract. Als deze medeverzekerde meerderjarig is, ontvangt hij/zij een communicatie van Vanbreda om hem/haar op de hoogte te stellen van deze registratie en om jou hiervoor toestemming te verlenen.

• Digitale communicatie

Na registratie bezorgt Vanbreda je persoonlijke informatie via de app of op het door jou bij de registratie opgegeven e-mailadres. Het is jouw verantwoordelijkheid om je app en/of e-mail account regelmatig te raadplegen zodat je tijdig op de hoogte bent van de toegestuurde informatie, waaronder premieberichten en afrekeningen van ingediende medische kosten.

• Beveiliging

Als gebruiker van de Vanbreda app en website ben jij verantwoordelijk voor alle activiteiten die via je gebruikersaccount verlopen en voor het beveiligen van de informatie die jij ontvangt van Vanbreda. Voor de aanmaak en beveiliging van je gebruikersaccount op de app, adviseren we jou om 'sterke' wachtwoorden te gebruiken. Sterke wachtwoorden zijn wachtwoorden die bestaan uit minstens acht karakters en een combinatie zijn van verschillende cijfers, hoofdletters, kleine letters en symbolen waar voor een derde partij geen logica achter schuilt. Jij bent verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van jouw inloggegevens. Als je het vermoeden hebt dat jouw gebruikersaccount mogelijk is misbruikt, stem je ermee in ons hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen door een e-mail te sturen naar security@vanbreda.be.

Als gebruiker zorg je ervoor dat de digitale diensten van Vanbreda enkel gebruikt worden vanop toestellen die voorzien zijn van de gepaste beveiliging, zoals het up-to-date zijn van het besturingssysteem en de software (patching) en het gebruiken van een -geüpdatete virusscanner.

- **Verantwoordelijkheid**

Je verklaart dat je meerderjarig bent als je zelfstandig een digitale registratie uitvoert. Je verklaart dat al jouw gegevens volledig en waarheidsgetrouw zijn zodat wij jou correct kunnen identificeren. Je verklaart dat je geen registratie uitvoert voor andere mensen zonder hun toestemming.

Vanbreda is niet verantwoordelijk als jouw gebruik van onze digitale kanalen en dienstverlening op een manier de wet overtreedt. Indien wij onrechtmatig gebruik vaststellen, kan Vanbreda jouw gebruikersaccount deactiveren.

4. Waarvoor kan ik de Vanbreda app en website gebruiken?

De Vanbreda app en website vereenvoudigen je medische administratie bij Vanbreda Health Care. Dit omvat onder meer de procedure om bij Vanbreda medische kosten in te dienen of een hospitalisatie aan te geven. Je kan de medische kaarten die voor jou beschikbaar zijn digitaal raadplegen in de app om zo steeds toegang te hebben tot de juiste gegevens. Via de Vanbreda app kun je tevens ingediende aangiften en kosten opvolgen en het overzicht raadplegen van jouw reeds afgerekende medische kosten. Om goed en tijdig geïnformeerd te worden over je volgende ziekenhuisopname of afrekening, kan Vanbreda je pushmeldingen sturen via de app. Hiervoor dien je in de app afzonderlijk toestemming te geven. De beschikbare functionaliteiten op de Vanbreda app en website kunnen verschillend zijn. Een volledige overzicht van de functionaliteiten vind je op onze website www.vanbreda-health.be.

5. Moet ik de originele documenten bijhouden?

Het origineel van de documenten die je via de Vanbreda app en website indient, moet je een jaar bijhouden en aan Vanbreda bezorgen indien zij hierom vraagt.

6. Kan ik de kosten bij meerdere verzekeraars indienen?

Door de documenten in te dienen, bevestig jij dat je de terugbetaling van de ingediende schade of medische kosten alleen via Vanbreda vraagt. Indien de kosten door een andere verzekering of tussenkomst geheel of gedeeltelijk (zullen) worden terugbetaald, dan ben je verplicht Vanbreda hier onmiddellijk over in te lichten. In dat geval wordt jouw recht op terugbetaling via Vanbreda beperkt tot het deel dat niet door een andere partij wordt terugbetaald.

7. Wat is de extra dienst AssurPharma?

Door je digitaal te registreren op de Vanbreda app of website krijg je, in bepaalde gevallen, automatisch en volledig gratis toegang tot de extra dienst AssurPharma. Dit betekent dat jij voortaan jouw (BVAC-)attest(en) van apothekerskosten rechtstreeks en digitaal naar Vanbreda kan laten verzenden door de apotheker.

Indien je je via de Vanbreda app registreert, worden de digitale barcodes van je persoonlijke AssurPharma-kaart(en) beschikbaar gesteld in de app. Indien je je via de Health Care website registreert, ontvang je jouw persoonlijke AssurPharma-barcodes via e-mail.

Bij elk apothekersbezoek dien je jouw persoonlijke AssurPharma-barcode te laten inscannen door je apotheker. Vanbreda ontvangt deze gegevens vervolgens digitaal en past jouw polisvoorwaarden toe om jouw recht op tussenkomst correct te berekenen. Het papieren BVAC-attest dat je bij de apotheek krijgt, dien je niet meer aan Vanbreda te bezorgen.

8. Op welk rekeningnummer wordt een (schade)vergoeding door de verzekeraar betaald?

Vanbreda zal de terugbetaling waarop je recht hebt, betalen op het bankrekeningnummer (IBAN) zoals opgeslagen in de systemen van Vanbreda op het moment van verwerking van deze vergoeding.

9. Op welk rekeningnummer worden medische kosten terugbetaald?

Vanbreda zal de terugbetaling waarop je recht hebt, uitvoeren op het bankrekeningnummer (IBAN) zoals opgeslagen in de systemen van Vanbreda op het moment van verwerking van de kosten. Dit geldt ook voor de terugbetaling van medische kosten ingediend voor minderjarige verzekerden.

In het geval van echtscheiding raden wij het gebruik van de app enkel aan indien gebruik gemaakt wordt van een gedeeld bankrekeningnummer voor het indienen en de terugbetaling van medische kosten voor de aangesloten kinderen. Indien dit niet mogelijk of wenselijk is, kan je het correct rekeningnummer voor terugbetaling doorgeven via het contactformulier op www.vanbreda-health.be. Dit zal gebruikt worden na opslag in de systemen van Vanbreda.

In geen enkel geval kan Vanbreda verantwoordelijk gesteld worden voor de financiële geldstromen binnen een familiale context, aangezien dit tot de privésfeer behoort van de (mede)verzekerden.

10. Wat gebeurt er met mijn persoonlijke en medische gegevens?

Zowel de identificatie- en betalingsgegevens die je invult om je digitaal te registreren, een schadeaanvifte of kosten in te dienen, een hospitalisatie of ernstige ziekte aan te geven als de bijlagen die je toevoegt, verwerkt Vanbreda in het kader van de uitvoering van de verzekeringspolis, het beheer van de verzekeringspolissen de behandeling van de aanvraag en/of het schadegeval.

Soms moet Vanbreda, voor de uitvoering van de overeenkomst, medische en/of gevoelige gegevens van jou verwerken. Door het bezorgen van dergelijke medische en/of gevoelige gegevens geef jij Vanbreda hier jouw uitdrukkelijke toestemming voor.

Als dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst of verplicht is door de wet, kan Vanbreda jouw persoonsgegevens doorgeven aan derde partijen (verzekeraars, experts, controle-artsen, enzovoort). Als een onderaannemer of leverancier jouw persoonsgegevens verwerkt, gebeurt dit steeds op een beveiligde wijze en enkel met het oog op het uitvoeren van hun specifieke opdracht. Tenzij dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, worden jouw persoonsgegevens enkel verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte. Wanneer dit wijzigt, zal Vanbreda jou hierover op voorhand informeren.

Meer informatie over het privacybeleid van Vanbreda, jouw rechten (met betrekking tot inzage, rectificatie, bezwaar, enzovoort), de bewaartermijnen en over andere verwerkingen die gebeuren in het kader van de goede werking van Vanbreda vind je terug op www.vanbreda.be/nl/privacy.

11. Kan Vanbreda informatie over het gebruik van de Vanbreda app en website verzamelen en gebruiken?

Vanbreda gebruikt cookies verbonden aan de Vanbreda website om het gebruik te analyseren en continu te verbeteren. Meer informatie over het cookiebeleid van Vanbreda vind je terug in deze [cookie policy](#).

Om het gebruik en de aangeboden functionaliteiten van de Vanbreda app continu te verbeteren, kan je aan Vanbreda toestemming verlenen om je tijdelijke gebruiksgegevens en gebruiksstatistieken veilig te delen. Dit gaat niet om nominatieve, persoonlijke of medische informatie, maar louter over gegevens die voortkomen uit het gebruik van de app.

12. Is de Vanbreda app en website altijd beschikbaar?

Vanbreda besteedt de grootste zorg aan zowel de kwaliteit als de gebruiksvriendelijkheid van de Vanbreda app en website. Vanbreda tracht de Vanbreda app en website 7 dagen per week 24 uur per dag toegankelijk te maken. Het kan zijn dat Vanbreda haar dienstverlening via de Vanbreda app en website geheel of gedeeltelijk onderbreekt om de mogelijkheden van de Vanbreda app en website aan te passen. Zij garandeert geen enkele waarborg op toegang, beschikbaarheid of reactietijd. Indien dit nodig is voor onderhoud of bij fraude kan Vanbreda de dienstverlening via de Vanbreda app en website aanpassen of onderbreken. Vanzelfsprekend zal Vanbreda trachten om de duur van een onderbreking zoveel mogelijk te beperken. Bij onderbrekingen zal zij de gebruiker hier niet op voorhand over inlichten.

13. Welke verantwoordelijkheid heeft Vanbreda?

Behalve bij zware of opzettelijke fout zijn noch Vanbreda noch haar werknemers aansprakelijk voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade (met inbegrip van winstderving of het verlies van opportuniteiten) die je ondervindt door het gebruik van de Vanbreda app of website of de onmogelijkheid om ze te gebruiken, ongeacht de reden.

14. Van wie zijn de eigendomsrechten van de Vanbreda app en website?

Alle eigendomsrechten met betrekking tot de Vanbreda app en website en haar inhoud zijn van Vanbreda. Je krijgt enkel een niet-exclusieve gebruikslicentie om de Vanbreda app en website te gebruiken voor het doel waarvoor zij ter beschikking zijn gesteld.

Je mag daarom niets uit de Vanbreda app of website kopiëren, bewerken, publiceren, exploiteren of op een andere manier gebruiken, behalve als dat expliciet is toegestaan door deze algemene voorwaarden.

15. Waar kan ik terecht met vragen of een klacht?

Voor al je vragen en problemen kan je in eerste instantie terecht bij Vanbreda Risk & Benefits NV, Plantin en Moretuslei 297, 2140 Antwerpen via dit [formulier](#) of een e-mail naar info@vanbreda.be. Klachten kunnen ook ingediend worden bij de Ombudsman van de verzekeringen (De Meeûsquare 35, 1000 Brussel, Tel. + 32 2 547 58 71 – Fax + 32 2 547 59 75 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as) of via het [online bemiddelingsplatform](#) van de Europese Unie.

Voor vragen of klachten in verband met de verwerking van je persoonsgegevens kan je steeds terecht bij onze Data Protection Officer: Vanbreda Risk & Benefits, t.a.v. Data Protection Officer, Plantin en Moretuslei 297, 2140 Antwerpen of dpo@vanbreda.be.

Meer informatie over de wetgeving rond de bescherming van persoonsgegevens vindt u terug op de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. Je kan daar ook een klacht indienen.

16. Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht

Op deze overeenkomst tot gebruik van de app en de website van Vanbreda is het Belgische recht van toepassing. Enkel de rechtbanken van Antwerpen, afdeling Antwerpen zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen.

1. Enkel de (dag)opname die ons tijdig gemeld wordt, onder de waarborg valt en plaatsvindt in een ziekenhuis dat bij Medi-Link aangesloten is, komt in aanmerking om via Medi-Link geregeld te worden.
2. De melding van de geplande (dag)opname dient 15 dagen vóór de opname in het ziekenhuis te gebeuren. Indien er bij de melding onvoldoende of onduidelijke informatie wordt verstrekt, zal er om bijkomende informatie verzocht worden. Om een tijdige acceptatie mogelijk te maken, dient deze informatie ten laatste zeven dagen vóór de (dag)opname in het ziekenhuis in ons bezit te zijn. Spoedopnames dienen ons zo vlug mogelijk gemeld te worden en worden met voorrang behandeld. Indien de (dag)opname het gevolg is van een ongeval, dient dit bij melding van de opname uitdrukkelijk vermeld te worden. Bij (dag)opname ten gevolge van een ongeval, dient immers steeds bijkomende informatie met betrekking tot het ongeval en indien van toepassing, de betrokken partijen, het PV of andere verzekeringen door de verzekerde aan Vanbreda bezorgd te worden.
3. Indien de (dag)opname waarvoor Medi-Link werd geactiveerd niet medisch geaccepteerd wordt, zal de volledige som die betaald werd aan het ziekenhuis teruggevorderd worden bij de verzekerde. Indien de planning gewijzigd wordt of indien het om een andere dan de geplande (dag)opname gaat, dient dit uitdrukkelijk en onmiddellijk gemeld te worden.
4. De beslissing betreffende het gebruik van Medi-Link voor de opname is éénmalig en enkel geldig voor de meegedeelde opnamedatum. De beslissing wordt via digitale of schriftelijke weg aan de verzekerde bevestigd. Het ziekenhuis wordt tijdig op de hoogte gebracht. Uitzondering op deze éénmalige acceptatie is een bevalling: de vermoedelijke bevallingsdatum dient tijdig gemeld te worden. De bevestiging van de acceptatie betreffende de gemelde bevalling dient bij opname voorgelegd te worden aan het ziekenhuis.
5. In geval van een geaccepteerde (dag)opname worden alle wettelijk door het ziekenhuis gefactureerde kosten rechtstreeks door Vanbreda aan het ziekenhuis betaald. De rechtstreekse betaling geldt alleen voor opnames waarvoor een wettelijk dagforfait of verblijfskosten worden aangerekend en waarvoor er een wettelijke tussenkomst vanuit het RIZIV is. Indien bij ontvangst van de ziekenhuisfactuur blijkt dat er geen wettelijk dagforfait of verblijfskosten werden aangerekend of dat er geen wettelijke tussenkomst werd verleend, zal de betaling rechtstreeks door het ziekenhuis bij de verzekerde/patiënt geïnd worden.
6. De eventuele vrijstelling en de kosten die niet binnen de waarborg vallen, dienen ons binnen de 30 dagen na ontvangst van de afrekening teruggestort te worden.
7. Als verzekerde kan het in bepaalde gevallen voorkomen dat je een bedrag dient (terug) te betalen aan Vanbreda. Bijvoorbeeld bij een recuperatie Medi-Link of een betaalluitnodiging voor premie(s) indien dit niet gebeurt via de werkgever. Indien je als verzekerde een bedrag verschuldigd bent aan Vanbreda, dan geldt hiervoor een betalingstermijn van 30 kalenderdagen.

Zolang het verschuldigde bedrag niet terugbetaald is, kunnen uitbetalingen in het kader van de eventueel ingediende pre- en postkosten met betrekking tot dezelfde (dag)opname en/of de ingediende kosten met betrekking tot een andere (dag)opname geblokkeerd worden. Zodra het verschuldigde saldo in ons bezit is, zullen de geblokkeerde uitbetalingen worden vrijgegeven. Vanbreda behoudt zich echter het recht voor om eventueel openstaande verschuldigde saldo's te verrekenen. De geldende wettelijke intrestvoet kan hierbij aangerekend worden.

In geval van langdurige niet-betaling kan Vanbreda ook de werkgever inlichten en kunnen de Medi-Link kaarten van het hele gezin geblokkeerd worden. Is dit nog steeds het geval na 3 maanden, dan wordt de blokkering onherroepelijk.

8. Deze algemene voorwaarden kunnen te allen tijde worden aangevuld of gewijzigd door Vanbreda. Bij wijziging van niet-essentiële kenmerken wordt de verzekerde schriftelijk of op een andere wijze op de hoogte gebracht. Bij wijziging van essentiële kenmerken gebeurt de kennisgeving binnen een redelijke termijn vóór de toepassing. Indien de verzekerde niet akkoord is, kan hij binnen een periode van 30 kalenderdagen na kennisgeving zijn weigering tot verder gebruik van Medi-Link meedelen. Deze weigering geldt voor het hele gezin en is onherroepelijk.
9. Hoewel de dienstverlening van Medi-Link collectief wordt aangeboden, beschikt de verzekerde die zich niet akkoord kan verklaren met bovenstaande algemene voorwaarden over een individueel weigeringsrecht. De verzekerde dient Vanbreda schriftelijk op de hoogte te brengen van zijn weigering tot het gebruik van Medi-Link. Dit dient te gebeuren binnen de 30 dagen na toegang tot de dienstverlening van Medi-Link waarvoor bijhorende algemene voorwaarden gelden. Deze weigering is bijgevolg van toepassing op het hele gezin en is onherroepelijk.