

Nutzungsbestimmungen CSS-Gesundheitscoach

Ausgabe 04.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Akzeptanz der Nutzungsbestimmungen	2
2	Rechtsträger und berechnigte Personen	2
3	Dienstleistungen der CSS-Gesundheitscoaches	2
4	Kosten	2
5	Zahlung	2
6	Terminvereinbarung	3
7	Dauer, Form und Kündigung	3
8	Änderungen der Dienstleistung durch die CSS	3
9	Haftungsausschluss	3
10	Datenschutz	3
11	Feedback	4
12	Schlussbestimmungen	4

- 1 Akzeptanz der Nutzungsbestimmungen**
Die vorliegenden Nutzungsbestimmungen regeln die Inanspruchnahme der Dienstleistung «Gesundheitscoach», welche von der CSS Kranken-Versicherung AG, Tribtschenstrasse 21, 6005 Luzern (nachfolgend: CSS) erbracht wird. Durch die Kontaktaufnahme (telefonisch, schriftlich, elektronisch [u.a. per E-Mail, css.ch oder active365-App] oder persönlich) mit den CSS-Gesundheitscoaches bestätigt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbestimmungen. Die vorliegenden Nutzungsbestimmungen sind unter css.ch/gesundheitscoach jederzeit abruf- und einsehbar. Bei der Kontaktaufnahme mittels der active365-App gelten ergänzend sowie gleichzeitig die Nutzungsbestimmungen der active365-App, welchen der Kunde vorgängig zustimmen muss und welche [hier](#) abruf- und einsehbar sind.
Aus Gründen der leichten Lesbarkeit bezeichnen die Nutzungsbestimmungen Personengruppen in einer neutralen Form, wobei mit sämtlichen Personenbezeichnungen sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint sind.
- 2 Rechtsträger und berechtigte Personen**
2.1 CSS-Gesundheitscoaches beantworten persönliche Anliegen rund um die Gesundheit und Versicherungsdeckung. Diese Dienstleistung wird von der CSS erbracht. Für die Inanspruchnahme einzelner Dienstleistungen kann die CSS ein Versicherungsverhältnis zur CSS und/oder CSS Versicherung AG voraussetzen.
2.2 Die Kontaktaufnahme begründet für sich keinen Anspruch auf eine Dienstleistung. Es steht der CSS offen, Dienstleistungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 3 Dienstleistungen der CSS-Gesundheitscoaches**
3.1 **Dienstleistungsinhalte**
a) Vermittlung zu Angeboten und weiteren Informationsquellen
Die CSS-Gesundheitscoaches beantworten Fragen rund um das Thema Gesundheit und Versicherungsdeckung. Sie vermitteln – auf Basis der verfügbaren, wissenschaftlich fundierten und validen Quellen – Informationen zu Angeboten oder Ansprechpersonen der CSS oder anderen Anbietern; insbesondere Patienten-Organisationen/Verbände. Die CSS-Gesundheitscoaches erteilen generell gültige Informationen ohne Beurteilung der individuellen Gesundheitssituation des Kunden. Eine persönliche Beratung, Untersuchung oder Diagnose durch einen anerkannten Arzt kann damit nicht ersetzt werden. Je nach Situation können die Informationen eine sinnvolle Ergänzung für den Dialog zwischen Arzt und Patienten bilden.
b) Coachings und Beratungen als Mehrangebote
CSS-Gesundheitscoaches bieten weitergehende Coachings an in Form von Mehrangeboten in den Bereichen Bewegung, Ernährung, Resilienz, Schlaf und weiteren Themen der mentalen Gesundheit, die das Ziel eines verbesserten Selbstmanagements haben (sh. auch Ziffer 4.2 unten). Die CSS-Gesundheitscoaches unterstützen und begleiten Kunden in Form von Beratungen bei weitergehenden gesundheitlichen Fragestellungen. Coachings und Beratungen können durch die CSS als kostenpflichtige Dienstleistungen angeboten werden. Die konkreten Kosten werden vorgängig in geeigneter Weise bekanntgegeben. Die Höhe der Kosten kann nach freiem Ermessen der CSS von Versicherungsprodukten (KVG oder VVG) abhängig gemacht werden, welche der Kunde mit der CSS oder CSS Versicherung AG abgeschlossen hat.
- 3.2 Keine medizinische/ärztliche Beratung**
Die CSS-Gesundheitscoaches bieten keine medizinischen Leistungen an und führen keine diagnostischen und/oder behandelnden Tätigkeiten aus. Insbesondere sind folgende medizinischen Leistungen sowie diagnostischen und behandelnden Tätigkeiten der CSS-Gesundheitscoaches explizit ausgeschlossen: Beurteilung und Bewertung von Symptomen im Einzelfall, Einschätzung der Diagnose oder des Schweregrads einer Erkrankung im Einzelfall, Eingriff in die Behandlung (bspw. Festlegung der nächsten Behandlungsschritte, Anpassungsvorschlag des Medikationsplans, Empfehlung über die Fortführung einer bestimmten Behandlung). Bei diesen oder ähnlich Fragestellungen können die CSS-Gesundheitscoaches auf den Arzt oder den zuständigen Therapeuten verweisen. Bei akuten Gesundheitsproblemen wenden sich die Kunden bitte direkt an ihren Arzt, unter Beachtung der Bestimmungen ihres Versicherungsmodells.
- 3.3 Keine Kostengutsprache**
Der CSS-Gesundheitscoach erteilt im Rahmen seiner Tätigkeit keine Kostengutsprachen.
- 4 Kosten**
4.1 **Kontaktaufnahme**
Die erste Kontaktaufnahme mit den CSS-Gesundheitscoaches ist kostenlos. Die Kontaktaufnahme allein begründet keinen Anspruch auf ein Coaching. Es steht der CSS offen, Dienstleistungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
Es besteht die Möglichkeit, kostenpflichtige Coachings in Anspruch zu nehmen (auch «Mehrangebot» genannt), unter Vorbehalt von Ziffer 2 (Rechtsträger und berechtigte Personen).
4.2 **Coaching (Mehrangebot)**
a) CSS bietet kostenpflichtige Coachings an (Mehrangebote). Es handelt sich dabei um Coachings insbesondere in den Gesundheitsbereichen Ernährung, Bewegung, Resilienz, Schlaf und weiteren Themen der mentalen Gesundheit. Diese Liste ist nicht abschliessend. Es gilt die jeweils gültige Angebotspalette (abrufbar auf css.ch/gesundheitscoach, wobei die Liste keine Vollständigkeit beansprucht). Die CSS kann die Mehrangebote jederzeit beliebig ausbauen, einschränken, sistieren oder einstellen.
b) Personen, die in einem Versicherungsverhältnis zur CSS und/oder CSS Versicherung AG stehen, profitieren von einer kostenfreien ersten Coaching-Session.
c) Der Vertrag über ein Coaching kommt infolge gegenseitiger Willensäusserung zustande. Das Eingehen eines Vertrags für ein kostenpflichtiges Coaching kann seitens der CSS ohne Angabe von Gründen abgelehnt werden.
d) Die Kosten des Coachings richten sich nach der entsprechenden Offerte. Kam ein Vertrag über ein Coaching zustande, so gelten ebenfalls die vereinbarten Bedingungen.
- 5 Zahlung**
Die Kosten eines kostenpflichtigen Coachings sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsstellung zu bezahlen.

6 Terminvereinbarung

- 6.1 Die Terminvereinbarung für eine Coaching-Session erfolgt telefonisch, per Email, online via Terminbuchungstool oder über die App active365.
- 6.2 Kann ein vereinbarter, bestätigter Termin nicht eingehalten werden, ist dies seitens des Kunden bis spätestens 24 Stunden vor Terminbeginn dem CSS-Gesundheitscoach mitzuteilen. Erfolgt eine Terminabsage durch den Kunden später, können ihm die Kosten der Coaching-Session auferlegt werden. Im Streitfall obliegt es dem Kunden, seine fristgerechte Abmeldung nachzuweisen.
- 6.3 Ist die Durchführung aus technischen Gründen oder infolge höherer Gewalt, welche keine der Vertragsparteien offensichtlich zu verantworten hat, nicht möglich oder unterbrochen worden, gilt die Coaching-Session als nicht durchgeführt. Es können dem Kunden in diesen Fällen keine Kosten auferlegt werden. Der Kunde hat einen Anspruch auf die Durchführung der nicht durchgeführten oder unterbrochenen Coaching-Session. Die Parteien vereinbaren einen neuen Termin.

7 Dauer, Form und Kündigung

- 7.1 Die Vertragsdauer richtet sich nach dem durch die CSS offerierten Angebot. Die CSS bestimmt, in welcher Zeitspanne die Coaching-Sessions idealerweise durchzuführen sind.
- 7.2 Die Coachings erfolgen in der Regel telefonisch oder per Videotelefonie. Die Kunden einigen sich mit den CSS-Gesundheitscoaches auf die Form der Durchführung.
- 7.3 **Kündigung durch einen Kunden**
Eine Kündigung im Sinn eines Vertragsrücktritts ist nur in begründeten Fällen und aus wichtigen Gründen möglich. Ein solcher Fall liegt namentlich vor, wenn eine Dienstleistung der CSS aus objektiven Gründen nicht mehr beansprucht werden kann oder eine Inanspruchnahme objektiv als offensichtlich unzumutbar erscheint. Der Kunde hat den Vertragsrücktritt schriftlich zu erklären und zu begründen. Im Fall eines Vertragsrücktritts aus einem der genannten Gründe verfällt ein Anspruch auf die noch nicht durchgeführten Coaching-Sessions. Die Zahlungen für nicht in Anspruch genommenen Coaching-Sessions werden dem Kunden zurückerstattet.
- 7.4 **Kündigung durch die CSS**
a) Der CSS steht der Vertragsrücktritt resp. die Kündigung aus den vorgenannten Gründen (vgl. Ziff. 7.3) ebenfalls zu. Zahlungen für nicht in Anspruch genommene Coaching-Sessions werden dem Kunden zurückerstattet. Ein Anspruch auf die nicht durchgeführten Coachings besteht nicht.
b) Die CSS kann das Vertragsverhältnis aus weiteren Gründen einseitig beenden, namentlich dann, wenn sie resp. der Gesundheitscoach die Weiterführung des Vertragsverhältnisses aus professioneller oder persönlicher Sicht als nicht zielführend erachtet. Ebenso kann das Vertragsverhältnis einseitig aufgelöst werden, wenn sich der Kunde ungebührlich oder missbräuchlich verhält.

8 Änderungen der Dienstleistung durch die CSS

Die CSS behält sich vor, die Dienstleistungen, Nutzungsbestimmungen und Angebotsbedingungen jederzeit und ohne Vorankündigung anzupassen.

9 Haftungsausschluss

9.1 Allgemein

Eine Haftung der CSS und der bei ihr angestellten Gesundheitscoaches wird für jegliche Schäden vollumfänglich und explizit wegbedungen. Die Gesundheitscoaches weisen langjährige berufliche Erfahrungen aus und informieren die Kunden mit grösstmöglicher Sorgfalt und unter Berücksichtigung aktueller Erkenntnisse aus der wissenschaftlichen Forschung und Entwicklung. Weder die CSS noch die Gesundheitscoaches erteilen jedwede Zusicherungen, Garantien oder Gewährleistungen im Zusammenhang mit dem Coaching, insbesondere nicht solche, dass die Informationen, Empfehlungen, Vorschläge oder Anregungen zu einem bestimmten Erfolg führen.

9.2 Bei Schaden aufgrund von Dienstleistungen Dritter

Wenn ein Kunde eine Dienstleistung eines Dritten in Anspruch nimmt, die ihm von CSS-Gesundheitscoaches empfohlen wurde, gelten im Schadenfall die Bestimmungen des Vertrages zwischen Kunde und Dritten bzw. dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Die CSS übernimmt keinerlei Haftung für Schäden aufgrund von Dienstleistungen empfohlener Dritter.

10 Datenschutz

10.1 Die CSS bearbeitet Ihre Daten, um Sie als versicherte Person der CSS zu identifizieren, zu überprüfen, ob Sie über die allenfalls nötige Versicherungsdeckung für die Nutzung des Angebots Gesundheitscoach verfügen und zur Sicherstellung der Dienstleistungsqualität des Gesundheitscoachs sowie zur Weiterentwicklung des Angebots. Dazu verwendet sie die allenfalls bereits über Sie vorhandenen Daten, wie: Vor- und Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Versichertennummer, Sprache, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kommunikationskanal und Versicherungsdeckung.

Bei der Nutzung des 1:1 Video Coach in der Active365-App werden folgende Daten bearbeitet und der CSS Kranken-Versicherung AG bekanntgegeben:

- E-Mail-Adresse zum Kontakt mit dem CSS-Gesundheitscoach (bspw. Termine, Zufriedenheitsfragebogen)
- Vor- und Nachname (optionale Eingabe) des Nutzers für die persönliche Ansprache durch den CSS-Gesundheitscoach
- Coaching Thema (optionale Eingabe) für die Zuordnung des CSS-Gesundheitscoaches und die Festlegung von Coaching Schwerpunkten in der Videokonferenz
- Telefonnummer
- Sprache

Sollte der Nutzer seine E-Mail-Adresse oder die vorstehend genannten optionalen Angaben im Rahmen des 1:1 Video Coach eingeben, erhält die CSS Kranken-Versicherung AG von der Tatsache Kenntnis, dass der Nutzer die App nutzt, womit sich der Nutzer einverstanden erklärt.

10.2 Verhältnis zwischen CSS-Gesundheitscoaches und Versicherungsgeschäft

Die CSS-Gesundheitscoaches können Notizen zum Gespräch anlegen. Diese sind nur den Mitarbeitenden der Abteilung CSS-Gesundheitscoaches zugänglich.

Die Mitarbeitenden des CSS-Versicherungsgeschäfts haben keinen Zugriff auf die durch die CSS-Gesundheitscoaches angelegten Daten oder zum jeweiligen Gesprächsinhalt. Eine Ausnahme bildet die Information, dass und wann ein Gespräch stattgefunden hat, um eine durchgängige Kundenbetreuung zu gewährleisten.

Die CSS-Gesundheitscoaches haben Zugriff auf die Daten des Versicherungsgeschäfts, jedoch nicht auf die medizinischen Daten. Falls ein CSS-Gesundheitscoach die Gesundheitsgeschichte eines Kunden (bspw. Medikation, abgeschlossene Behandlungen, Vorerkrankungen etc.)

wissen sollte, sind die Kunden gehalten, diese Informationen anlässlich des Coachings einzubringen. Andernfalls ist eine Berücksichtigung ausgeschlossen.

- 10.3 Für weitere Informationen wird auf die Datenschutzerklärung der CSS verwiesen (abrufbar auf css.ch/datenschutz).

11 Feedback

Im Anschluss an die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen werden die Kunden für ein Feedback zum CSS-Gesundheitscoach kontaktiert. Eine Teilnahme ist freiwillig. Die so ermittelten Daten dienen dazu, das Angebot weiterzuentwickeln und die Qualität sicherzustellen.

12 Schlussbestimmungen

12.1 Salvatorische Klausel

Sollte eine dieser Nutzungsbedingungen nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird der übrige Teil der Nutzungsbedingungen davon nicht berührt. Im Fall der Nichtigkeit oder der Unwirksamkeit einer Bestimmung ist diese durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

12.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Falle eines Rechtsstreits kommt schweizerisches Recht zur Anwendung. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist am Sitz der CSS Kranken-Versicherung AG.

12.3 Änderung der Nutzungsbestimmungen

Die CSS ist berechtigt, die Nutzungsbestimmungen jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. Die Nutzungsbestimmungen in ihrer jeweils aktuellen Form können insbesondere unter css.ch/gesundheitscoach abgerufen werden. Es gilt die jeweils jüngste Version.