

Voorwaarden mobiel declareren

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het elektronisch indienen van rekeningen van zorgverleners via de OHRA App.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **OHRA:** OHRA Zorgverzekeringen en OWM CZ Groep U.A., beide onderdeel van CZ;
- b. **Klant:** de verzekeringnemer dan wel de verzekerde van 16 jaar en ouder die een polis heeft bij OHRA.
- c. **Declaratie:** een door de klant ingediende rekening van een zorgverlener.
- d. **Verzekeringnemer:** degene die de verzekering heeft gesloten en op wiens naam de polis staat.
- e. **Verzekerde:** degene voor wie zorg en/of kosten van zorg zijn verzekerd en 16 jaar of ouder is. De verzekerde staat op de polis, het polisaanhangsel of op het bewijs van inschrijving vermeld. De verzekerde heeft recht op verzekerde zorg en/of vergoeding van de verzekerde kosten.
- f. **Actuele overeenkomst:** het zorgverzekeringscontract van het lopende kalenderjaar tussen de klant met OHRA, waardoor de klant recht heeft op verzekerde zorg en/of vergoeding van de verzekerde kosten.
- g. **ID;** een digitale persoonlijke identificatie van de klant; dit bestaat uit een unieke cijfercombinatie, die de persoonsgegevens koppelt aan de smartphone van de klant. Dit ID wordt vastgelegd in een gebruikersdatabase.

2. Aanmelding voor declareren in de OHRA App

- 2.1 De klant die een actuele overeenkomst heeft met OHRA en waarbij in het verleden geen onregelmatigheden bij het declareren zijn geconstateerd, kan de declaratiefunctie in de OHRA App gebruiken op zijn smartphone. Als de app voor de eerste keer wordt gebruikt, wordt gevraagd om een eenmalige identificatie met het relatienummer en de geboortedatum. Na controle van de gegevens door OHRA, maakt OHRA een ID aan voor de aangemelde klant en legt dit vast in een gebruikersdatabase. Hierna is de declaratiefunctie klaar voor gebruik.
- 2.2 De aanmelding voor de declaratiefunctie is 12 maanden geldig. De OHRA App vraagt daarna opnieuw aan de klant om zichzelf te identificeren met het relatienummer en de geboortedatum. Indien de klant nog een actuele overeenkomst heeft, zal OHRA het ID van de klant in het systeem van OHRA voortzetten.

3. Gebruik van de declaratiefunctie in de OHRA App

- 3.1 De klant zal bij het elektronisch indienen van rekeningen handelen overeenkomstig de door OHRA vastgestelde voorwaarden en gebruiksvoorschriften. Deze zijn na te lezen via ohra.nl.
- 3.2 De klant kan alleen gebruik maken van de declaratiefunctie in de OHRA App als de klant een ID heeft aangevraagd voor de smartphone zoals beschreven in artikel 2.
- 3.3 Gebruik van de declaratiefunctie in de OHRA App is strikt persoonlijk. De klant is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de OHRA App en zorgt ervoor dat onbevoegden hiervan geen gebruik kunnen maken. Het relatienummer en de geboortedatum van de klant worden samen met de unieke gegevens van de smartphone (het MAC adres) door OHRA gekoppeld aan een ID. Dit unieke nummer wordt vastgelegd als token in een gebruikersdatabase en aan de OHRA App van de betreffende klant toegekend. Bij elke declaratie via de declaratiefunctie in de OHRA App wordt automatisch het uitgegeven ID meegestuurd, op basis waarvan identificatie van de klant kan plaatsvinden.
- 3.4 De klant meldt misbruik, verlies, ontvreemding of op andere wijze in verkeerde handen geraken van de OHRA App onmiddellijk na ontdekking aan OHRA. Na de melding verwijdert OHRA het ID uit de gebruikersdatabase.
- 3.5 De klant zorgt ervoor dat de door hem gebruikte (internet- en/of telecommunicatie)diensten, apparatuur en programmatuur geschikt en veilig zijn voor het gebruik van de OHRA App. De kosten van afname, aanschaf en gebruik hiervan komen voor rekening van de klant.

- 3.6** De klant kan via de declaratiefunctie in de OHRA App:
- als verzekeringnemer de rekeningen van zorgverleners voor zichzelf en zijn verzekerden fotograferen en vervolgens digitaal indienen.
 - als verzekeringnemer de meest noodzakelijke aanvullende gegevens over deze rekeningen voor zichzelf of voor zijn verzekerden invullen en meesturen.
 - als verzekerde enkel de rekeningen van zorgverleners voor zichzelf fotograferen en vervolgens digitaal indienen.
 - als verzekerde de meest noodzakelijke aanvullende gegevens over deze rekeningen voor zichzelf invullen en meesturen. De klant ontvangt een melding als de digitale verzending succesvol is verlopen. Bericht over de afhandeling van de rekeningen zijn om privacy redenen niet zichtbaar in de OHRA App maar alleen zichtbaar via Mijn OHRA Zorgverzekering onder Mijn Zorgkosten.
- 3.7** De klantenservice van OHRA zal contact opnemen met de klant indien OHRA besluit om een digitaal ingediende rekening niet te verwerken. OHRA kan hiertoe besluiten als:
- de kwaliteit van de foto van de rekening zo slecht is, dat de gegevens op de rekening niet leesbaar zijn.
 - de aanvullende vragen niet correct zijn ingevuld.
 - er op andere wijze sprake is van zwaarwegende redenen of overmacht, die de uitvoering van de opdracht niet toelaten.
- 3.8** De klant staat in voor de juistheid van de door de klant in een declaratie opgenomen gegevens. OHRA voert, met inachtneming van het bepaalde in 3.6, een opdracht uit op basis van de door de klant verstrekte gegevens.
- 3.9** Desgevraagd kan de klant de originele rekeningen van zorgverleners overleggen aan OHRA. OHRA heeft het recht om binnen 2 jaar na de digitale declaratie de originele rekeningen bij de klant op te vragen. De uitbetaling van de declaratie kan worden terug gevorderd als de klant desgevraagd de rekening niet kan overleggen.
- 3.10** Declaraties die via de declaratiefunctie in de OHRA App worden ingediend, worden geacht van de klant afkomstig te zijn. OHRA zal zich ervoor inspannen dat de inhoud van de declaraties verzonden via de declaratiefunctie in de OHRA App digitaal wordt vastgelegd en digitaal kan worden bekeken via Mijn OHRA Zorgverzekering. Deze gegevens kunnen desgewenst worden gereproduceerd.
- 3.11** OHRA heeft altijd het recht om de declaratiefunctie in de OHRA App te wijzigen, geheel of gedeeltelijke op te schorten, bijvoorbeeld in geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten, dan wel te beëindigen. OHRA zal de klant hierover informeren of hem (via www.ohra.nl) in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen.
- 3.12** OHRA aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die niet door haar opzet of grove schuld is ontstaan en die direct of indirect voortvloeit uit:
- het niet beschikbaar zijn van de declaratiefunctie in de OHRA App;
 - het niet of niet tijdig uitvoeren van de opdracht;
 - onjuistheden in door OHRA verstrekte informatie;
 - het door de klant verstrekken van niet actuele, onjuiste of onvolledige informatie;
 - onbevoegd gebruik van de declaratiefunctie in de OHRA App of de apparatuur waarop de OHRA App staat;
 - het feit dat een door de klant op elektronische wijze verstuurd declaratie OHRA niet of niet tijdig heeft bereikt.
- 3.13** In de elektronische communicatie tussen de klant en OHRA via de declaratiefunctie in de OHRA App wordt aan de vastgelegde ID in de gebruikersdatabase van OHRA (gebaseerd op de combinatie van relatienummer, postcode en huisnummer en geboortedatum) dezelfde bewijskracht toegekend als aan schriftelijk ingediende rekeningen die met een ondertekend notabegeleidingsformulier via de post naar OHRA worden gestuurd.

4. Toepasselijkheid van de voorwaarden

- 4.1** Deze algemene voorwaarden zijn van kracht vanaf het moment waarop het ID van de klant is vastgelegd in de gebruikersdatabase van OHRA.
- 4.2** OHRA heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. OHRA zal de klant hierover informeren of hem via ohra.nl in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, wordt de elektronische gegevensuitwisseling via de OHRA App beëindigd. Reeds ingediende rekeningen worden nog wel afgehandeld.

5. Beëindiging elektronische gegevensuitwisseling

- 5.1 OHRA heeft het recht om het gebruik van de declaratiefunctie in de OHRA App door de klant te beëindigen bij:
- een tekortkoming door de klant in de nakoming van de uit de gebruiksvoorschriften en deze voorwaarden voortvloeiende verplichtingen.
 - wijziging van de verzekering bij OHRA, bijvoorbeeld bij overschrijving naar een andere verzekering; c. indien OHRA stopt met het ondersteunen van de declaratiefunctie in de OHRA App.
- 5.2 Ingeval de beëindiging door OHRA plaatsvindt op grond van artikel 5.1, onder a, dient OHRA de klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Beëindiging op grond van artikel 5.1, onder c, kan plaatsvinden door een mededeling op ohra.nl.

6. Risico bij gebruik van de declaratiefunctie in de OHRA App

- 6.1 De klant dient zich bij het gebruik van de declaratiefunctie in de OHRA App bewust te zijn van het volgende risico.
- 6.2 Indien gebruik gemaakt wordt van: telefoon/tablet met Android besturingssysteem waarop een cloud storage app (voorbeelden: Dropbox, Microsoft OneDrive, Google Drive) geïnstalleerd is wanneer binnen die app de optie 'Camera upload' aan staat, dan is het mogelijk dat binnen de OHRA App genomen foto's worden ge-upload naar de cloud storage. De door de klant genomen foto wordt ter accordering getoond aan de gebruiker. Om dit te doen wordt er kortstondig een foto in de galerij geplaatst. De cloud storage app ziet de foto even verschijnen en zal - in de hiervoor beschreven omstandigheden - deze foto direct uploaden naar de cloud storage
- 6.3 Indien de klant een dergelijke upload naar de cloud storage niet wenselijk acht bij het gebruik van de OHRA App, dient de klant zich vooraf te (laten) informeren over de te nemen maatregelen daartegen.
- 6.4 OHRA is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor ongewenste opslag van declaratiegegevens in de cloud, als gevolg van het gebruik van de OHRA App.