



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE MHPLUS SERVICE-APP UND ONLINE-FILIALE

1. Gegenstand und Nutzungsbedingungen

1.1 Die nachstehenden Nutzungsbedingungen stellen zusammen mit der Datenschutzerklärung der mhplus die Rechtsgrundlage für die Nutzung der mhplus Service-App sowie der Online-Filiale dar. Sie regeln das Verhältnis zwischen der mhplus Krankenkasse und den bei der mhplus versicherten Personen, die die mhplus Service-App bzw. 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 betreute Personen und Betreuer (bevollmächtigte 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 mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App und 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 des bitIAM Benutzerkontos (Abmeldung, Geräteverwaltung, Ändern des Passworts)

2.2. Daten für die Nutzung der mhplus Service-App und Online-Filiale

Die abrufbaren Dienste der mhplus Service-App und 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 Service-App und 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 ansehen, 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 mhplus Service-App bzw. 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 Krankenkasse den Nutzern bei Nachfragen gezielt Auskunft über Ihre an sie herangetragenen Anliegen



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

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 mhplus Service-App sowie 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 mhplus Service-App sowie Online-Filiale

3.1 Die Nutzung der mhplus Service-App sowie der Online-Filiale 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 Service-App durchlaufen haben. Durch die Registrierung in der mhplus Service-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 für die mhplus Service-App sowie die Online-Filiale werden außerdem folgende Daten vom Versicherten gespeichert:

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

Die Anmeldung in der mhplus Service-App sowie in der Online-Filiale ist auf zwei Faktoren aufgebaut. Die zwei Faktoren beziehen sich auf den Besitz (Endgerät des Nutzers) und das Wissen (die selbstvergebene PIN des Nutzers). Der Nutzer ruft den Login zur Online-Filiale auf und fordert die Freigabe bei der Anmeldung an. Die Freigabe des Zugangs zum geschützten Bereich erfolgt in der mhplus Service-App durch Eingabe des vom Nutzer selbst vergebenen App-Code. Anstatt des App-Codes kann – je nach Gerät – auch der Fingerabdruck bzw. die Face ID zur Freigabe der Vorgänge genutzt werden. Alternativ ist auch die Nutzung der mhplus ePA-App oder der ePA mhplus Desktop-App möglich. In der mhplus Service-App erfolgt der Login mit der Eingabe des App-Codes bzw. der biometrischen Daten (Wissen) an dem registrierten Gerät (Besitz).

3.2 Die Registrierung für die mhplus Service-App sowie die Online-Filiale ist für alle Nutzungsberechtigten mit Hilfe der mhplus Service-App, mhplus ePA-App oder ePA mhplus Desktop-App möglich. Innerhalb des Registrierungsprozesses werden die erforderlichen Daten (siehe oben) der versicherten Person abgefragt. Weiterhin legt die versicherte Person eine E-Mail-Adresse, ein Passwort und einen App-Code fest. Optional kann die versicherte Person eine biometrische Anmeldung aktivieren. Im Rahmen der Registrierung muss die versicherte Person ihre Identität bestätigen. Dazu stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

Dazu gehören:

In der mhplus Service-App und ePA mhplus Desktop-App (bei Auswahl OGS):

- Identifizierung mit Freischaltbrief: Die versicherte Person fordert die Zugangsdaten in der App an. Als Ergebnis erhält die versicherte Person den Freischaltcode per Post an die für den jeweiligen Nutzer hinterlegte Adresse.

In der mhplus Service-App und mhplus ePA-App:

- Identifizierung mit eID (Online-Ausweisfunktion)

In der mhplus Service-App, mhplus ePA-App und ePA mhplus Desktop-App:

- Identifizierung mit mhplus-Gesundheitskarte und PIN
- Identifizierung mit PostIdent in der Postfiliale
- Identifizierung mit dem Aktivierungscode in der Geschäftsstelle

3.3 Die Nutzung der mhplus Service-App sowie der Online-Filiale kann durch das Mitglied, den Versicherten selbst online, telefonisch unter der Telefonnummer: 07141 9790-0 (gebührenfrei innerhalb Deutschlands) oder schriftlich widerrufen werden. Wird die Nutzung der mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App sowie Online-Filiale zeitweilig einzuschränken, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, die Sicherheit oder Integrität der Server der mhplus Service-App bzw. Online-Filiale oder zur Durchführung technischer Maßnahmen bzgl. der mhplus Service-App bzw. 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. B. durch Vorabinformationen. Es besteht grundsätzlich kein Anspruch der Nutzer auf den Betrieb der mhplus Service-App bzw. Online-Filiale.

3.5 Sofern ein unvorhergesehener Systemausfall die Nutzung der mhplus Service-App sowie 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 mhplus Service-App sowie 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 des Online-Postfachs 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



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

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 mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App sowie 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.

4.8 Die Briefe werden jeweils nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist aus dem Online Postfach gelöscht. Ein manuelles Löschen ist nicht möglich.

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 mhplus Service-App sowie der Online-Filiale, Regelungslücken in den Nutzungsbedingungen, 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 mhplus Service-App bzw. 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 beigefügt werden), ist der Nutzer verpflichtet, die im Rahmen des Antrags abgefragten Daten wahrheitsgemäß einzugeben und – sofern rechtlich



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

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 mhplus Service-App sowie der Online-Filiale zu beachten.

6.3 Der Nutzer verpflichtet sich, das Postfach, die Anträge und sonstige Funktionen der mhplus Service-App sowie 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 mhplus Service-App bzw. 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 Uploads oder sonstiger Funktionen vorgesehener Zugriffsmöglichkeiten hinausgehen, insbesondere solche Aktivitäten, die darauf abzielen, die Nutzung der mhplus Service-App bzw. Online-Filiale zu erschweren oder einzelne Funktionen funktionsuntauglich zu machen, sind zu unterlassen. Hierzu zählen insbesondere Aktivitäten, die die physikalische oder logische Struktur der mhplus Service-App bzw. Online-Filiale oder einzelner Funktionen über das Maß der vorgesehenen Nutzung hinaus beeinträchtigen können und/oder zu einer ungewöhnlich hohen Auslastung von der mhplus Service-App bzw. Online-Filiale bzw. der damit verbundenen Server und/oder Funktionen führen können. Wenn solche Aktivitäten eines Nutzers darauf abzielen, die mhplus Service-App bzw. die Online-Filiale oder die Funktionen 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 2 Monate nach dem Upload aufzubewahren. Die mhplus Krankenkasse weist die Nutzer bei der Benutzung von Services, die eine nachträgliche Nachweispflichtbedingen, eindeutig darauf hin.

6.6 Der Nutzer ist verpflichtet, die mhplus Krankenkasse über einen vermuteten Missbrauch der Zugangsdaten zur mhplus Service-App bzw. Online-Filiale unverzüglich über die Telefonnummer 07141 9790-0 oder per E-Mail an info@mhplus.de zu informieren.



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

6.7 Eine wichtige Sicherungsmaßnahme bei der Nutzung der mhplus Service-App bzw. Online-Filiale ist die Beendigung einer aktiven Sitzung. Um einen Zugriff Dritter auf Daten zu vermeiden, ist es erforderlich die mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App sowie der Online-Filiale anbieten kann und die Antragsdaten und Uploads in der mhplus Service-App bzw. 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.

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.



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

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 mhplus Service-App sowie der Online-Filiale zu verwenden. Er kann alternativ auch den Postweg für alle notwendigen Unterlagen und Funktionen beschreiten.

8. Systemvoraussetzungen

Für die Nutzung der mhplus Service-App sowie der Online-Filiale gelten bestimmte Mindestsystemanforderungen, mit denen diese getestet wurden und für deren Nutzung die Online-Filiale bzw. die mhplus Service-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 mhplus Service-App sowie der Online-Filiale auszuschließen, falls konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass ein Nutzer gesetzliche 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 mhplus Service-App sowie 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 mhplus Service-App bzw. Online-Filiale oder einzelner Funktionen,
- vorübergehende Sperrung des Nutzers.

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 mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App bzw. die Online-Filiale macht;
- er andere Nutzer oder die mhplus Krankenkasse in erheblichem Maße schädigt;
- er wiederholt gegen diese Bedingungen oder andere Vereinbarungen mit der mhplus Krankenkasse verstößt;



Nutzungsbedingungen der mhplus Service-App und Online-Filiale meine mhplus

- 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 mhplus Service-App bzw. Online-Filiale.

9.5 Soweit der Nutzer gemäß Ziffer 6.6 einen Missbrauch der Zugangsdaten meldet, wird der Zugang des Nutzers zur mhplus Service-App bzw. Online-Filiale durch die mhplus Krankenkasse gesperrt. Aus Sicherheitsgründen wird die mhplus Krankenkasse den Zugang zur mhplus Service-App bzw. 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 Passworts ist mit einer Neu-Registrierung gleichzusetzen.

9.6 Eine Sperrung des Zugangs zur mhplus Service-App sowie zur Online-Filiale haben keine Auswirkungen auf das Versicherungsverhältnis des Nutzers und betreffen ausschließlich die Nutzung der mhplus Service-App bzw. 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 mhplus Service-App sowie 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 mhplus Service-App sowie Online-Filiale und deren Funktionen durch den Nutzer bereitgestellten Daten zu gewährleisten.

Fassung vom 28.04.2026