

# Nutzungsbestimmungen CSS-Gesundheitscoach

Ausgabe 10.2022

## 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 (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](https://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 leichteren 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 als Mitarbeitende der CSS beantworten persönliche Anliegen rund um die Gesundheit und Versicherungsdeckung. Diese Dienstleistung wird von der CSS erbracht (CSS Kranken-Versicherung AG mit Sitz in Luzern; Adresse: Tribtschenstrasse 21, 6005 Luzern). Für die Inanspruchnahme der Dienstleistung ist eine KVG-Grundversicherung oder VVG-Heilungskostenversicherung bei der CSS erforderlich.
- 2.2 Die Kontaktaufnahme begründet für sich keinen Anspruch auf eine Dienstleistung. Es steht den CSS-Gesundheitscoaches 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 (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. Wird im Gespräch mit einem unserer Gesundheitscoaches festgestellt, dass ein solches vorliegt, leiten die CSS-Gesundheitscoaches die Kunden auf ihren Wunsch hin telefonisch an unsere 24h medizinische Beratung (Telefon 058 277 77 77) weiter.

## 3.3 Keine Kostengutsprache

Der CSS-Gesundheitscoach erteilt im Rahmen seiner Tätigkeit keine Kostengutsprachen (mit Ausnahme der Gesundheitsangebote und der ärztlichen Zweitmeinung). Die jeweilige Kostengutsprache bleibt in jedem Fall vorbehalten und bedarf einer separaten Abklärung beim CSS-Versicherungsgeschäft. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an unser Kundenservice-Center (Telefon 0844 277 277).

## 4 Kosten

### 4.1 Kontaktaufnahme und Erstgespräch

Die Kontaktaufnahme und ein Erst-Coaching sind kostenlos. Die Kontaktaufnahme allein begründet keinen Anspruch auf ein kostenfreies Erst-Coaching. Es steht den CSS-Gesundheitscoaches offen, Dienstleistungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Im Anschluss an das kostenlose Erst-Coaching besteht die Möglichkeit weitergehender Folge-Coachings (auch «Mehrangebot» genannt).

### 4.2 Folge-Coaching (kostenpflichtiges Mehrangebot)

- a) CSS-Gesundheitscoaches bieten nach einem kostenfreien Erstgespräch kostenpflichtige Folge-Coachings an (Mehrangebote). Es handelt sich dabei um Sprechstunden oder 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](https://css.ch/gesundheitscoach)). Die CSS kann die Mehrangebote jederzeit beliebig ausbauen, einschränken, sistieren oder einstellen.
- b) Der Vertrag über Folge-Coachings kommt infolge gegenseitiger Willensäusserung zustande. Das Eingehen eines Vertrags für ein kostenpflichtiges Folge-Coaching kann seitens der CSS oder CSS-Gesundheitscoach ohne Angabe von Gründen abgelehnt werden. Ein Anspruch auf ein Folge-Coaching auf Grundlage des abgeschlossenen Vertrags besteht erst nach Bezahlung des vereinbarten Preises.
- c) Die Kosten der Folge-Coachings richten sich nach der durch den Gesundheitscoach erstellten Offerte. Kam ein Vertrag über ein Folge-Coaching zustande, so gelten ebenfalls die vereinbarten Bedingungen.

## 5 Zahlung

Die Kosten eines kostenpflichtigen Mehrangebots sind innerhalb von 30 Tagen 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 den CSS-Gesundheitscoach offerierten Angebot. Die CSS-Gesundheitscoaches bestimmen, 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 des CSS-Gesundheitscoaches 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 bezahlten Kosten der nicht in Anspruch genommenen Coaching-Sessions werden dem Kunden zurückerstattet.
- 7.4 **Kündigung durch einen CSS-Gesundheitscoach**  
a) Den Gesundheitscoaches stehen der Vertragsrücktritt resp. die Kündigung aus den vorgenannten Gründen (vgl. Ziff. 7.3) ebenfalls zu. Die bezahlten Kosten der nicht in Anspruch genommenen Coaching-Sessions werden dem Kunden zurückerstattet. Ein Anspruch auf die nicht durchgeführten Coachings besteht nicht.  
b) Der Gesundheitscoach kann das Vertragsverhältnis aus weiteren Gründen einseitig beenden, namentlich dann, wenn er 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 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 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 Coach
- Coaching Thema (optionale Eingabe) für die Zuordnung des Coaches 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 Informatio-

nen 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](https://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**

Diese Nutzungsbestimmungen wurden durch die CSS am 5. Oktober 2022 erlassen und zu diesem Datum in Kraft gesetzt. Die CSS ist berechtigt, die Nutzungsbestimmungen jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. Die Nutzungsbestimmungen in ihrer jeweils aktuellen Form können unter [css.ch/gesundheitscoach](https://css.ch/gesundheitscoach) abgerufen werden. Es gilt die jeweils jüngste Version.