

# **Abonnementsvilkår Helbredspakke fra Health Insurance Instantly**

## **Helbredspakke Individuel & Helbredspakke Familie**

Januar 2022

## Indholdsfortegnelse

1. Sådan er du dækket.....	2
2. Fortrydelsesret .....	2
3. Sådan ændrer og opsiger du dit abonnement.....	2
4. Pris og betaling .....	2
5. Dine personlige oplysninger .....	3
6. Det dækker abonnementet ikke.....	3
7. Klageadgang .....	3
8. Læge via Mobil .....	3
9. Patientservice .....	4
10. Online fysioterapi - FysioCoach .....	4
11. Øvrige abonnementsvilkår .....	5

## 1. Sådan er du dækket

### Hvad kan du få hjælp til?

Du kan få hjælp til alt det, der står i dine abonnementsvilkår. Du kan bestille og få hjælp af os indenfor vores åbningstider for de enkelte services, uanset hvor i verden du befinder dig.

### Hvornår træder abonnementet i kraft?

Dit abonnement træder i kraft den dag, du betaler det. I vilkårene for dit abonnement kan du se, hvornår og hvordan du kan bruge det. Abonnementet er løbende, indtil du eller vi opsiger det.

### Hvor står de gældende abonnementsvilkår?

Du kan altid se dine abonnementsvilkår på [www.healthinsuranceinstantly.com](http://www.healthinsuranceinstantly.com). Her kan du også se eventuelle ændringer til abonnementsvilkårene.

## 2. Fortrydelsesret

Du kan fortryde dit abonnementskøb i op til 14 dage fra den dag, du indgik aftalen med os. Hvis din fortrydelsesfrist udløber på en lørdag, søndag eller helligdag, kan du vente til den næste hverdag.

### Hvad skal du gøre, hvis du fortryder?

For at benytte fortrydelsesretten, skal du inden fortrydelsesfristen udløber skriftligt underrette Health Insurance Instantly om, at du har fortrudt aftalen. Dette kan du gøre ved at sende en mail til [info@healthinsuranceinstantly.com](mailto:info@healthinsuranceinstantly.com).

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om, at du har fortrudt aftalen, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

### Hvad hvis du har brugt abonnementet i fortrydelsesperioden?

Hvis du anvender abonnementsydelse, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal du selv betale for de ydelser, der allerede er leveret, inden fortrydelsesretten benyttes.

## 3. Sådan ændrer og opsiger du dit abonnement

Efter fortrydelsesperiodens udløb er abonnementet bindende og kan kun opsiges af kunden i forbindelse med den årlige abonnementsbetaling.

### Kan Health Insurance Instantly ændre abonnementet?

Vi kan ændre abonnementet eller vilkårene med løbende måned plus én måneds varsel. Hvis du ikke vil fortsætte dit abonnement efter ændringerne, kan du frit opsige dit abonnement. Ellers fortsætter dit abonnement på de ændrede vilkår.

### Opsigelse af abonnement

Såfremt du ønsker at opsige dit abonnement, skal dette gøres ved udløbet af en abonnementsperiode og senest 1 måned før den dato, hvor abonnementet udløber. Opsiges abonnementet ikke, vil det automatisk blive fornyet og løbe for endnu et år.

### Kan Health Insurance Instantly opsige abonnementet?

Vi har ret til at lukke dit abonnement skriftligt med otte dages varsel i tilfælde af misligholdelse eller misbrug af abonnementet. Det sker for eksempel, hvis du ikke har betalt, selvom vi har rykket dig, eller

hvis du har givet os forkerte oplysninger eller undladt at give os helbredsoplysninger, som er relevante for dit abonnement. Vi kan også bede om dokumentation for dit forbrug/behov, hvis det afviger væsentligt fra dit eget eller vores andre kunders normalforbrug, eller vi kan se misligholdelse eller lignende uhensigtsmæssig brug af abonnementet. Hvis vi lukker dit abonnement på grund af misligholdelse eller misbrug, har du ikke ret til at få de penge tilbage, du har betalt forud.

Såfremt Health Insurance Instantly på grund af forhold hos Health Insurance Instantly's underleverandører forhindres i at levere servicen under dette abonnement, er Health Insurance Instantly berettiget til at opsige samtlige abonnementer under denne ordning uden yderligere varsel. Health Insurance Instantly er i sådanne tilfælde forpligtet til at tilbagebetale kunderne for den del af abonnementet, der endnu ikke er afviklet.

Har du fået dit abonnement i forbindelse med dit køb af en Helbredsforsikring, og dermed uden beregning, kan Health Insurance Instantly med 1 måneds varsel opsige dit abonnement. Da abonnementet har været uden beregning, er du ikke berettiget til kompensation i.f.m. Health Insurance Instantly's opsigelse

## 4. Pris og betaling

Abonnementet forfalder helårligt umiddelbart før din næste abonnementsperiode påbegyndes. Hvis du betaler for sent, kan vi opkræve et rykkergebyr. Hvis du fortsat ikke betaler, når vi har sendt dig en rykker, kan vi sende din sag til inkasso/advokat og/eller ophæve dit abonnement.

### Kortbetaling

Du kan tilmelde dit abonnement til automatisk kortbetaling. Vi opkræver ingen gebyr for håndtering af kortbetaling. Ved tilmelding til automatisk kortbetaling accepterer du løbende træk af beløb svarende til prisen for det valgte abonnement fra det kredit- eller betalingskort, som du har tilknyttet abonnementet. Dit abonnement fornyes automatisk, indtil du vælger at opsige det (se opsigelsesbetingelser).

### Betaling med MobilePay

Du kan betale dit abonnement med MobilePay. Vi opkræver ingen gebyr for håndtering af MobilePay betaling. Ved fornyelse trækkes betalingen automatisk via MobilePay og du accepterer dermed løbende træk af beløb svarende til prisen for det valgte abonnement. Dit abonnement fornyes automatisk, indtil du vælger at opsige det (se opsigelsesbetingelser).

### Kan Health Insurance Instantly ændre prisen på abonnementet?

Vi kan højst regulere prisen én gang om året i forbindelse med den årlige opkrævning af abonnementsprisen. Hvis vi forhøjer prisen med mere end 10%, sender vi dig et skriftligt varsel enten via brev eller mail senest en måned før din nye abonnementsperiode begynder. Her skriver vi din nye pris og forklarer, hvorfor vi forhøjer prisen. Ønsker du ikke at acceptere den nye pris, skal du opsige abonnementet. Sker dette, lukker vi dit abonnement med virkning fra den dag, vi har fået din opsigelse. Hvis vi ikke modtager en opsigelse fra dig, fortsætter dit abonnement til den forhøjede pris.

## 5. Dine personlige oplysninger

### Hvad bruger vi dine personlige oplysninger til?

Vi skal bruge dine kontaktoplysninger, dvs. navn, e-mail, telefonnummer og adresse, hvis vi skal kontakte dig om dit abonnement, eller sende din kontrakt og dine abonnementsvilkår til dig. Dine personlige oplysninger bliver brugt i forbindelse med håndtering af dit abonnement. Læs mere om vores behandling af dine persondata i vores privatlivspolitik på:

<https://www.healthinsuranceinstantly.com/privatlivspolitik>. Vi sender dig ikke elektronisk post med markedsføring, medmindre du har givet os samtykke til dette.

### Hvor kan du opdatere dine oplysninger?

Du har selv ansvaret for, at de oplysninger, vi har om dig, er korrekte. Du kan informere os om ændringer på [info@healthinsuranceinstantly.com](mailto:info@healthinsuranceinstantly.com), eller ved at ringe til vores kundeservice på +45 31 63 83 03.

## 6. Det dækker abonnementet ikke

Abonnementet dækker ikke services i forbindelse med kendte sygdomme, der måtte være til stede på tidspunktet for tegning af abonnementet.

### Force Majeure

Health Insurance Instantly er ikke ansvarlig, hvis vi ikke kan hjælpe dig ved usædvanlige begivenheder, som vi ikke er herre over. Det kan for eksempel være strejker, naturkatastrofer, ekstreme vejrforhold, pandemi, krig, terrorisme, oprør og uroligheder.

### Kan du få erstatning?

Vi er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, du kan se her i vores abonnementsvilkår. Vi har således kun ansvar for skader eller tab, som direkte skyldes tjenester, vi har leveret til dig. Vi har derfor ikke ansvar for driftstab, avancetab eller lignende indirekte eller afledte tab. Vores samlede erstatningsansvar er højst fem millioner kroner, hvor lovgivningen tillader det. Har du fået skader på grund af os, skal du anmelde det til os hurtigst muligt. Du kan se, hvordan du kontakter os nedenfor i punkt 7, Klageadgang.

## 7. Klageadgang

Hvis du har spørgsmål, kommentarer eller er utilfreds med vores service, er du meget velkommen til at kontakte vores kundeservice på +45 31 63 83 03 eller skrive til os via [info@healthinsuranceinstantly.com](mailto:info@healthinsuranceinstantly.com).

Har du en klage, vil vores kundeservice naturligvis gøre alt, hvad de kan for at finde en løsning på tvisten. Er du ikke tilfreds med løsningen, kan du finde vejledning om klagemuligheder fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen her: <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/klager-over-koeb-i-danmark/saadan-starter-du-en-klagesag/>

## 8. Læge via Mobil

Læge via Mobil under Helbredspakken udbydes af Eyr Medical Danmark. Online-læge kan ikke erstatte din egen læge og du bør derfor se denne service som et supplement til din egen læge. Du kontakter lægen via Eyr's app eller via din computer, hvor du booker tid til en online konsultation. Har du købt Helbredspakken som familieabonnement, kan alle i husstanden anvende Læge via Mobil. Læge via Mobil kan også anvendes, hvis du er i udlandet, og har behov for en konsultation hos en dansk læge.

### Hvad kan du spørge om? / hvad kan lægen hjælpe med?

Du kan stille alle former for helbredsrelaterede spørgsmål om dig selv og din nærmeste familie. Ved akut eller alvorlig sygdom og skade: Ring 112!

### Hvad kan Læge via Mobil hjælpe med?

- Yde generel medicinsk rådgivning og vejledning
- Rådgive og behandle en lang række sygdomssymptomer fx allergi og astma, muskel- og skelet smerter, forkølelse og influenza, udslæt, eksem og insektbid, børnesygdomme, øjeninfektion, coronavirus og meget mere. Se den komplette liste her: <https://eyr.md/dk/>
- Udskrive nye og forny eksisterende recepter
- I særlige tilfælde udfærdige Lægeerklæringer
- Lave en henvisning, hvis der findes tilstrækkelig information og behov hvor fysisk undersøgelse ikke er nødvendig
- Videre sende den journal, der bliver optaget (epikrise), til din egen læge, hvis du har givet samtykke til det

### Hvad kan Læge via Mobil ikke hjælpe med?

- Akutte og alvorlige sygdomme eller skader: Ring 112!
- Lidelser der kræver fysisk undersøgelse
- Udskrive recept på antibiotika eller anden medicin, hvis lægen vurderer, at du skal tilses fysisk, eller at der skal podes for bakterier
- Udskrive recepter på vanedannende medicin, fx sovopiller og stærkt smertestillende medicin
- Se komplet liste over hvad Eyr-lægerne ikke hjælper med her <https://eyr.md/dk/sporsmal/ikke-hj%C3%A6lpe-dig-med-alt>

Hvis lægen vurderer, at det er nødvendigt, vil du blive henvist til din egen læge, lægevagten eller 1-1-2.

### Hvordan bruger du Læge via Mobil?

For at bruge Læge via Mobil skal du bruge din computer eller anvende Eyr Medical's app, der kan hentes i App Store eller Google Play. Første gang du logger på, skal du anvende dit Nem-ID samt den identifikationskode, du har fået af Health Insurance Instantly, da du købte Helbredspakken. For mere information se <https://www.healthinsuranceinstantly.com/helbredspakke>

### Om lægetjenesten

Læge via Mobil leveres af en underleverandør. Åbningstiderne kan ændre sig. Du kan se de gældende åbningstider og læse om den nuværende leverandør på <https://www.healthinsuranceinstantly.com/helbredspakke>. Når du bruger Læge via Mobil, er Health Insurance Instantly's leverandør dataansvarlig, og dine data vil ikke blive delt med Health Insurance

Instantly. Du kan få nærmere oplysninger fra den nuværende leverandør om, hvordan de behandler dine data.

## 9. Patientservice

Patientservice under Helbredspakken udbydes af Eyr Medical Danmark. For at bruge Patientservice skal du først kontakte Health Insurance Instantly's kundeservice på +45 31 63 83 03 eller skrive til os via [info@healthinsuranceinstantly.com](mailto:info@healthinsuranceinstantly.com). Du vil, hvis du har en alvorlig diagnose, modtage et log-in, som du skal anvende, når du logger på Patientservice i appen fra Eyr Medical eller via din computer. Har du købt Helbredspakken som familieabonnement, kan alle i husstanden anvende Patientservice, under forudsætning af, at de har en diagnose omfattet af Patientservice.

### Hvad kan lægen under Patientservice hjælpe med?

Lægerne gennemgår din journal og hjælper dig med at forstå indholdet i den og på baggrund af journalen og en samtale med dig, kommer de med en anbefaling baseret på din situation. Lægen kan vejlede dig om det offentlige sundhedssystemets behandlingstilbud, om patientrettigheder, ventetider, frit sygehusvalg og udrednings- og behandlingsgarantier.

### Følgende sygdomme er omfattet af Patientservice:

- Endokrine sygdomme, stofskiftesygdomme
- Sygdomme i blod og lymfesystem
- Sygdomme i centralnervesystemet og perifere nervesystem
- Hjertekarsygdomme
- Sygdomme i nedre respirationsveje
- Tarmsygdomme
- Sygdomme i lever, galdeveje og bugspytkirtel
- Sygdomme i nyrer, urinveje og genitalier
- Visse hudsygdomme
- Cancer
- Terminal sygdom generelt

### Hvordan bruger du Patientservice?

For at bruge Patientservice skal du altid først kontakte kundeservice hos Health Insurance Instantly. Her vil du, hvis du bliver visiteret til Patientservice, modtage et log-in, så du kan tilgå Patientservice på Eyr's app. Her kan du booke tid til en indledende online konsultation, hvor du og lægen i fællesskab afklarer, hvad det er, du vil have hjælp til. Herefter vil lægen ofte bede dig uploade den relevante sygdomshistorie og evt. andre medicinske oplysninger, så lægen har mulighed for at sætte sig ind i din situation. Efter nogle dage vil du og lægen have en ny online videokonsultation, hvor lægen vil præsentere dig for sine anbefalinger. Efter samtalen vil du modtage en sammenfatning i Eyr-appen. Patientservice kræver adgang til Eyr Medical's app, der kan hentes i App Store eller Google Play eller alternativt via din computer. For mere information se <https://www.healthinsuranceinstantly.com/helbredspakke>

### Om lægetjenesten

Patientservice leveres af en underleverandør. Åbningstiderne kan ændre sig. Du kan se de gældende åbningstider og læse om den nuværende leverandør på

<https://www.healthinsuranceinstantly.com/helbredspakke> Når du bruger Patientservice, er Health Insurance Instantly's leverandør dataansvarlig, og dine data vil ikke blive delt med Health Insurance Instantly. Du kan få nærmere oplysninger fra den nuværende leverandør om, hvordan de behandler dine data.

## 10. Online fysioterapi - FysioCoach

Online fysioterapi / FysioCoach under Helbredspakken udbydes af Nordic Netcare. Online fysioterapi kan ikke erstatte fysiske konsultationer hos en fysioterapeut, og du bør derfor se denne service som et supplement til fysiske konsultationer.

### Hvad kan FysioCoach hjælpe med?

- Generel fysioterapeutisk vurdering af en lang række lidelser i bevægeapparatet fx nakke-/skuldergener, rygsmerter, spændingshovedpine
- Rådgivning og vejledning ift. både akutte og længerevarende skader
- En personlig online fysioterapeut
- Personligt tilpasset aktivitets-/træningsprogram
- Støtte og coaching i aktiviteter, der både forebygger og afhjælper gener/smerter
- Introduktion og implementering af konkrete redskaber til fastholdelse af gode vaner
- Hjælp til valg af mest velegnede fagspecialer/klinik ved behov for fysisk undersøgelse/behandling (landsdækkende netværk)

### Hvad kan FysioCoach ikke hjælpe med?

- Briksbehandling - men en FysioCoach kan dog hjælpe med at vurdere behovet
- Skader der kræver fysisk undersøgelse - men en FysioCoach kan dog hjælpe med at vurdere alvorligheden

### Hvordan bruger du FysioCoach?

Når du har købt Helbredspakken, får du fra Health Insurance Instantly tilsendt en kode, som du skal bruge hos vores samarbejdspartner, Nordic Netcare. Når du får brug for at tale med en fysioterapeut, går du ind på <https://nordicnetcare.dk/> og udfylder navn, e-mailadresse og den kode, du har fået tilsendt fra os. Umiddelbart efter får du en mail fra Nordic Netcare med et link til at downloade Nordic Netcare appen.

Kort tid efter bliver du ringet op af en fysioterapeut, der sætter sig ind i dine konkrete behov og hjælper dig med at sætte appen op, så indholdet er målrettet netop dine specifikke behov. Fysioterapeuten rådgiver dig om relevante øvelser, og hvis du har behov for det, laver I sammen en plan for øvelser, der kan hjælpe dig. Hvis du ønsker det, laver I en aftale om opfølgning på chat eller via telefon.

### Om tjenesten

FysioCoach leveres af en underleverandør. Åbningstiderne kan ændre sig. Du kan se de gældende åbningstider og læse om den nuværende leverandør på <https://www.healthinsuranceinstantly.com/helbredspakke> Når du bruger FysioCoach, er Health Insurance Instantly's leverandør dataansvarlig, og dine data vil ikke blive delt med Health Insurance

Instantly. Du kan få nærmere oplysninger fra den nuværende leverandør om, hvordan de behandler dine data.

## **11. Øvrige abonnementsvilkår**

### **Hvem er dækket?**

Har du købt et familieabonnement dækker det alle, der bor i din

husstand. Har du købt et personligt abonnement, er det alene, den der står på abonnementet, der er dækket. Ønsker du at ændre fra et personligt abonnement til et familieabonnement, skal du kontakte Health Insurance Instantly. Du kan ikke ændre dit abonnement med tilbagevirkende kraft.

Få mere information om Helbredspakke på  
**healthinsuranceinstantly.com** eller på **31 63 83 03**

Se åbningstider på **healthinsuranceinstantly.com/kontakt-os**