

# Algemene voorwaarden elektronische diensten

## Inleiding voorwaarden elektronische diensten

U leest hier de algemene voorwaarden voor het gebruik van elektronische diensten bij OHRA Schadeverzekeringen. In deze voorwaarden noemen wij OHRA Schadeverzekeringen ook soms OHRA.

OHRA heeft deze voorwaarden zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk voor u gemaakt. Zo is voor u helder welke rechten en plichten u heeft.

## Heeft u vragen of wilt u een wijziging doorgeven?

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

- Telefonisch op 026 400 40 40, Telefoongesprekken met OHRA kunnen worden opgenomen.
- Per post naar OHRA Schadeverzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA Arnhem.
- Online via [www.ohra.nl/contact](http://www.ohra.nl/contact).

## Inhoudsopgave

Waarvoor zijn deze voorwaarden?	1
Wat houden onze elektronische diensten in?	1
Hoe meldt u zich aan voor onze elektronische diensten?	1
Hoe gebruikt u de elektronische diensten veilig?	1
Hoe is uw privacy geregeld?	2
Hoe gaan wij om met veranderingen en aanvullingen in deze voorwaarden?	3
Hoe is de verantwoordelijkheid geregeld?	3
Wanneer stoppen de elektronische diensten?	3
Eigendom van de elektronische diensten	3
Werking van deze voorwaarden	4
Heeft u een klacht of een opmerking?	4

---

## Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1. In deze voorwaarden staan de regels die gelden tussen u en OHRA. Deze regels gelden voor het gebruik van elektronische diensten op [ohra.nl](http://ohra.nl) en de OHRA App. Deze voorwaarden horen bij een of meerdere verzekeringsproducten die u bij OHRA heeft of heeft gehad.
2. Elektronische diensten moeten veilig zijn. OHRA heeft hierin een belangrijke taak. Maar u heeft daarin ook een belangrijke rol. In deze voorwaarden vindt u regels om veilig en elektronisch uw verzekeringen te beheren. Volgt u de regels in deze voorwaarden? Dan vermindert u de kans op fraude.

## Wat houden onze elektronische diensten in?

De elektronische diensten van OHRA gebruikt u om informatie te ontvangen over uw verzekeringen. Mijn OHRA is uw digitale polismaap. Hier kunt u eenvoudig uw gegevens en polissen bekijken of wijzigen en met ons communiceren. Met Mijn OHRA en de OHRA App regelt u uw zaken snel en eenvoudig, waar en wanneer u dat wilt.

## Hoe meldt u zich aan voor onze elektronische diensten?

Als klant van OHRA vraagt u gratis toegang aan voor Mijn OHRA via [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl). De OHRA App downloadt u via de app store van uw apparaat. U krijgt toegang tot onze elektronische diensten met inloggegevens.

## Hoe gebruikt u de elektronische diensten veilig?

### Houd uw inloggegevens geheim

1. Bij de elektronische diensten horen inloggegevens. Deze gebruikt u om uw product(en) online te bekijken of te wijzigen. Dit is bijvoorbeeld een cijfercode, gebruikersnaam of wachtwoord. Hiermee beveiligen we Mijn OHRA en de OHRA App. Ook stellen wij daarmee vast of u het bent die onze elektronische diensten gebruikt.
2. Kies altijd unieke inloggegevens. Zorg ervoor dat niemand kan achterhalen wat uw wachtwoord is. Kies bijvoorbeeld géén geboortjaar, naam van familie, opvolgende cijfers of eigen adresgegevens.
3. Alle inloggegevens zijn persoonlijk. Gebruik deze daarom alleen zelf.
4. Wij gebruiken onder andere uw e-mailadres en uw mobiele telefoonnummer. Uw e-mailadres en mobiele telefoonnummer moeten persoonlijk zijn en alleen door u worden gebruikt. Een wijziging van uw e-mailadres en/of mobiele telefoonnummer moet u direct aan ons doorgeven.

5. Wijzig uw inloggegevens regelmatig. Doe dit direct als u vermoedt dat iemand anders uw gegevens weet.
6. Ga zorgvuldig om met uw inloggegevens. U bent verantwoordelijk voor het gebruik ervan. Zorg dat niemand met u meekijkt als u inlogt.
7. Vraagt iemand om uw inloggegevens? Bijvoorbeeld telefonisch, via email of sms, geef die dan nooit af. Een medewerker van OHRA vraagt u nooit om uw inloggegevens.
8. Schrijf of sla uw inloggegevens niet op. Of doe dat, als het echt niet anders kan, op een manier die alleen uzelf kunt ontcijferen. Let daarbij op dat u de versleutelde informatie niet in de buurt van apparaten bewaart waarmee u gebruik maakt van de elektronische diensten.

### Zorg voor een goede beveiliging van de internetverbinding en de apparatuur die u gebruikt voor uw verzekeringszaken

9. U moet er zelf voor zorgen dat u de elektronische dienst kunt gebruiken. Denk hierbij aan het hebben van de juiste apparatuur en een internetverbinding.
10. Installeer geen illegale software op de apparaten waarmee u gebruik maakt van de elektronische diensten. Het softwarematig verwijderen van ingebouwde systeembeveiliging op uw apparaat is voor eigen risico. Hierdoor gaat u namelijk om belangrijke ingebouwde beveiligingsmaatregelen heen.
11. Beveilig de toegang tot uw telefoon, tablet, computer of laptop met een moeilijk te achterhalen toegangscode.
12. Log altijd uit als u klaar bent. Zorg ervoor dat niemand anders de elektronische diensten namens u kan gebruiken.
13. Komt u in een beveiligde omgeving op de website? Dan moet dit zijn beveiligd via een SSL-verbinding. Aan een slotje in uw browser kunt u zien dat u echt met OHRA bent verbonden. Controleer tussendoor steeds of u nog in de beveiligde omgeving bent.
14. Uw toegang blokkeert als u te vaak foute inloggegevens gebruikt.
15. OHRA mag een elektronische dienst altijd veranderen, uitstellen of stoppen. Bijvoorbeeld bij storingen, onderhoud, fraude of beveiligingsproblemen. Gebeurt dit? Dan hoort u dat van ons.

### Meld incidenten direct aan ohra en volg de aanwijzingen op

16. Meld incidenten meteen bij ons en volg onze instructies op. Neem altijd meteen contact met ons op als:
  - u weet of vermoedt dat iemand anders uw inloggegevens kent of heeft gebruikt;
  - u ziet dat er wijzigingen op uw product hebben plaats gevonden waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
  - u uw mobiele apparaat met daarop de OHRA App bent verloren.
17. Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks opvalt, zoals een andere manier van inloggen.
18. Wij kunnen uw account altijd blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Dat kan ook op uw verzoek. Als wij u aanwijzingen geven, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Hierbij vragen wij u nooit om beveiligingscodes.

### Hoe is uw privacy geregeld?

1. Wij behandelen uw gegevens zorgvuldig en beschermen uw privacy zoveel mogelijk. Uw persoonsgegevens verwerken wij zoals dit staat in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. De volledige tekst van deze gedragscode vindt u op de [website van het Verbond van Verzekeraars](#). Wij verwerken uw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze en kunnen deze doorgeven, bijvoorbeeld binnen de groep van bedrijven van NN Group. Wilt u ons privacyreglement lezen? U vindt deze op [ohra.nl/privacy](https://ohra.nl/privacy). Hierin leest u onder andere welke gegevens wij van u gebruiken, waarvoor wij de gegevens gebruiken en met wie wij deze delen.
  - **Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor een goede bedrijfsvoering met als doel:**
    - de verzekering die u bij ons heeft uit te kunnen voeren, zoals de aanvraag en de verlenging van uw verzekering en om schade te behandelen;
    - u online en offline te kunnen informeren over uw verzekering, zoals veranderingen in de verzekering en service-informatie;
    - onze dienstverlening beter, persoonlijker en dus relevanter te maken en voor overige marketingactiviteiten, adverteren, het bieden van relevante aanbiedingen en informatie over onze producten (commercieel);
    - het personaliseren van uw interactie met onze website en app, voor het verbeteren van de online navigatie en voor het maken van rapportages over het gebruik van onze website en app;
    - wettelijk verplichte meldingen te kunnen doen in landelijke databases. En om fraude en misbruik te kunnen melden;
    - onze service te kunnen verbeteren;
    - uw vragen te kunnen beantwoorden en om statistisch onderzoek, marktonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek uit te kunnen voeren;
    - uw schadeverleden bij te kunnen houden;
    - uw betalingsgedrag bij te kunnen houden.

2. Wij zijn wettelijk verplicht om bepaalde gegevens van u door te geven aan daarvoor aangewezen instanties, zoals de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). U leest hier meer over op onze website [ohra.nl/privacy/gegevens-delen](https://ohra.nl/privacy/gegevens-delen).

## Hoe gaan wij om met veranderingen en aanvullingen in deze voorwaarden?

1. OHRA mag deze voorwaarden altijd wijzigen. Aanvullingen en veranderingen gaan in op het moment dat wij deze bekend maken op de OHRA website en in de OHRA App.
2. Is een verandering nadelig voor u? Dan gaat de verandering pas 30 dagen na onze bekendmaking in. Accepteert u de verandering niet? Dan kunt u binnen 30 dagen de elektronische dienstverlening en de producten die daar afhankelijk van zijn stoppen. Dit doet u door deze te beëindigen. Is dat niet mogelijk? Dan kunt u overstappen naar een andere financiële dienstverlener.
3. Stelt een wet nieuwe eisen aan de overeenkomst waardoor wij de overeenkomst moeten veranderen? Dan gaat die verandering meteen in.
4. Is de overeenkomst niet duidelijk, of staat er niets in de overeenkomst over een bepaalde situatie? Dan beoordeelt OHRA hoe de overeenkomst wordt toegepast.

## Hoe is de verantwoordelijkheid geregeld?

1. U bent verantwoordelijk voor het juist installeren en gebruiken van de elektronische diensten.
2. OHRA mag elektronische diensten, een bepaalde versie van een elektronische dienst of het gebruik van elektronische diensten op een bepaald type apparaat altijd buiten gebruik stellen. U kunt deze dan niet meer gebruiken.

### Bij schade

3. Is er sprake van of denkt u dat er sprake is van een strafbaar feit? Doe dan direct aangifte bij de politie en neem contact met ons op. Als OHRA wil dat u aangifte doet bij de politie, dan moet u dat doen.
4. OHRA is niet verantwoordelijk voor door u van ons of van u door ons ontvangen verkeerde informatie of schade die direct of indirect ontstaat door het volgende:
  - Uw internetverbinding, of als de website van OHRA niet goed werkt door bijvoorbeeld een storing.
  - Uw apparatuur werkt niet goed waardoor u geen gebruik kunt maken van de elektronische diensten van OHRA.
  - Storingen of fouten in de elektronische diensten. Of als een versie van een elektronische dienst bijvoorbeeld niet werkt in combinatie met uw apparaat.
  - Uw inloggegevens werken niet goed.
5. Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige schade die u lijdt doordat u zich niet aan de afspraken houdt of bepaalde regels niet naleeft. Bijvoorbeeld doordat u iets doet wat niet mag volgens deze voorwaarden of onze overige productvoorwaarden.
6. Denkt u of weet u dat uw inloggegevens zijn misbruikt of misbruikt kan worden? Bijvoorbeeld na verlies of diefstal? Dan moet u dit meteen aan ons laten weten.
7. Is er schade veroorzaakt door fraude, opzet of grove schuld van uw kant? Dan vergoeden wij de schade niet.
8. U moet meewerken om een eventueel probleem op te lossen.
9. U vermindert de kans dat u slachtoffer wordt van fraude sterk als u onze regels opvolgt.
10. OHRA doet haar best om ervoor te zorgen dat de elektronische diensten beschikbaar zijn. Wij geven geen garantie dat de elektronische diensten altijd beschikbaar zijn en zijn daarvoor ook niet verantwoordelijk.

## Wanneer stoppen de elektronische diensten?

1. Deze overeenkomst heeft geen vaste einddatum.
2. Zolang u gebruik maakt van de elektronische diensten zijn deze Algemene Voorwaarden Elektronische Diensten van toepassing.
3. Zegt u uw OHRA-verzekering(en) op of beëindigt OHRA uw verzekering(en)? Dan blijven uw verzekeringsgegevens tot 3 jaar na beëindiging of na de afwikkeling van uw langstlopende schadeclaim zichtbaar in de elektronische dienst. Daarna verwijderen wij uw account en stoppen de elektronische diensten. Hoe lang wij uw gegevens moeten bewaren is afhankelijk van wettelijke regels. Op [ohra.nl/privacy/bewaren-gegevens](https://ohra.nl/privacy/bewaren-gegevens) leest u alle informatie over de bewaartermijnen.
4. Wij kunnen de overeenkomst direct stoppen:
5. Als u zich niet aan de afspraken houdt die horen bij de elektronische diensten;
6. Als wij een andere goede reden hebben
7. Stoppen wij de elektronische diensten? Dan kunt u ons vragen om de reden daarvoor te geven.

## Eigendom van de elektronische diensten

1. U accepteert dat de rechten op de elektronische diensten van OHRA zijn. Zijn de rechten niet van OHRA? Dan geven wij dat aan.

2. De hulpmiddelen en informatie die u van ons krijgt, mag u niet openbaar maken. Deze mag u niet door iemand anders laten gebruiken, bewerken of kopiëren. Ook mag u geen merken, logo's, herkomstaanduidingen of aanduidingen van eigendomsrechten veranderen of weghalen.

## Werking van deze voorwaarden

Op de elektronische dienstverlening zijn ook de specifieke productvoorwaarden van toepassing.

## Heeft u een klacht of een opmerking

1. Heeft u een klacht of een opmerking over deze voorwaarden? Dan kunt u ons dat aan laten weten. U kunt een e-mail sturen naar [klachten@ohra.nl](mailto:klachten@ohra.nl). Of u kunt ook een brief sturen naar OHRA Schadeverzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA Arnhem.
2. Schrijf in uw brief of uw e-mail:
  - Uw relatienummer of rekeningnummer;
  - Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en eventueel het e-mailadres;
  - Een duidelijke beschrijving van uw klacht of uw opmerking;
  - Eventuele bijlagen om uw klacht te bewijzen.
3. Komt u er niet uit? Dan kunt u binnen 3 maanden nadat u een reactie van ons heeft gekregen, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Het adres van het KlFID is:
4. Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
5. U kunt de klacht ook doorgeven via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) of u kunt bellen met het KlFID op het nummer 0900 355 22 48. U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan.