

1. over deze voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden (Voorwaarden) die van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen u en ixorg. De Voorwaarden zijn van toepassing op onder andere de aanvraag om deelnemer van het mondzorgpakket, het fysioepakket of het combipakket van ixorg te worden in de fase dat er nog geen overeenkomst is, alsmede op de fase na acceptatie van de aanvraag door ixorg. In deze Voorwaarden staan ook de regels voor wijzigingen en opzeggen.

Op het verzekeringsdeel van de pakketten zijn afzonderlijke voorwaarden (zie Artikel 20.) van toepassing. Deze zijn te vinden op www.ixorg.nl onder 'Downloads'.

ixorg gebruikt in deze Voorwaarden bepaalde begrippen, die telkens met een hoofdletter worden geschreven. De betekenis hiervan wordt duidelijk uit de tekst die volgt. De betekenis van de overige begrippen wordt uitgelegd in Artikel 32.

2.a hoe werkt het mondzorgpakket van ixorg?

Met het mondzorgpakket van ixorg kunt u maandelijks geld opzij zetten voor uw tandheeskundige kosten, daaronder begrepen de kosten in verband met mondhygiëne en orthodontie. U bent daarnaast verzekerd voor de kosten van reparatie van gebitsschade als gevolg van een ongeval.

Het opzij zetten van uw geld voor tandheeskundige kosten vindt plaats via een maandelijkse automatische incasso van het Maandbedrag (zie Artikel 10). Het Saldo (zie Artikel 12A en 12B) blijft van u en dat houdt ixorg in beheer totdat een declaratie wordt ingediend die vergoed kan worden. Wanneer het Saldo niet toereikend is om een rekening te voldoen, dan biedt ixorg een beperkt Krediet (zie Artikel 16). ixorg schiet de rekening dan (deels) voor. Dit voorschot wordt door ixorg verrekend met de maandinleg van de daaropvolgende maandbijdrages. U betaalt daarvoor geen rente of extra kosten (zie Artikel 16). Het Krediet (Voorschot) zal nooit hoger zijn dan het Jaarbudget en daarnaast nooit hoger zijn dan € 240,00.

Met betrekking tot het verzekeringsdeel van het pakket treedt ixorg op als bemiddelaar van schadeverzekeraar Bovemij NV (zie Artikel 20).

2.b hoe werkt het fysioepakket van ixorg?

Met het fysioepakket van ixorg kunt u maandelijks geld opzij zetten voor uw fysiotherapie kosten. U bent daarnaast verzekerd voor de kosten van, naar algemeen geldende maatstaven, noodzakelijke fysiotherapeutische hulp na een ongeval. Hierbij geldt een maximum van 20 behandelingen en een maximum van €750,00 per ongeval.

Het opzij zetten van uw geld voor fysiotherapiekosten vindt plaats via een maandelijkse automatische incasso van het Maandbedrag (zie Artikel 10). Het Saldo (zie Artikel 12A en 12B) blijft van u en dat houdt ixorg in beheer totdat een declaratie wordt ingediend die vergoed kan worden. Wanneer het Saldo niet toereikend is om een rekening te voldoen, dan biedt ixorg een beperkt Krediet (zie Artikel 16). ixorg schiet de rekening dan (deels) voor. Dit voorschot wordt door ixorg verrekend met de maandinleg van de daaropvolgende maandbijdrages. U betaalt daarvoor geen rente of extra kosten (zie Artikel 16). Het Krediet (Voorschot) zal nooit hoger zijn dan het Jaarbudget en daarnaast nooit hoger zijn dan € 240,00.

Met betrekking tot het verzekeringsdeel van het pakket treedt ixorg op als bemiddelaar van schadeverzekeraar Bovemij NV (zie Artikel 20).

2.c hoe werkt het combipakket?

Met het combipakket neemt u deel aan zowel het mondzorgpakket als het fysiotherapiepakket. U bent zoals in 2A en 2B omschreven verzekerd voor mondzorgkosten en fysiotherapiekosten na een ongeval. U zet geld opzij voor zowel uw mondzorg- als fysiotherapiekosten. Uw opgebouwde Saldo is bestemd voor zowel mondzorg- als fysiotherapiekosten. Daarnaast geldt ook voor dit combipakket dat het Krediet is gemaximeerd tot het vastgestelde Jaarbudget met een maximum van € 240,00.

3. hoe meld ik me aan voor één van de pakketten van ixorg?

De aanmelding doet u online via www.ixorg.nl. U vult hier de door ixorg gevraagde persoonlijke gegevens in. Uw aanvraag wordt door ixorg direct in behandeling genomen. ixorg heeft het recht een aanvraag af te wijzen indien deze niet voldoet aan de volgende acceptatiecriteria:

- 1 u bent een natuurlijk persoon en woonachtig in Nederland;
- 2 u bent meerderjarig en handelingsbekwaam;
- 3 u beschikt over een Nederlands bankrekeningnummer.

Nadat de aanvraag is geaccepteerd (zie Artikel 7), krijgt u per e-mail een bevestigingsbericht. De link hierin leidt u naar de pagina waar u de aanmelding kunt bevestigen door zelf een gebruikersnaam en wachtwoord in te stellen waarmee u toegang krijgt tot uw eigen Portaal (zie Artikel 17). Op dat moment gaat ook de Herroepingstermijn in (zie Artikel 6).

De acceptatie van de overeenkomst gebeurt onder voorbehoud van het slagen van de incasso van het eerste Maandbedrag. ixorg doet hiervoor twee pogingen. Wanneer de incasso slaagt, dan wordt de deelname aan het pakket definitief en plaatst ixorg een deelnamecertificaat op uw Portaal. Hierin staat onder andere de ingangsdatum van het pakket. Het deelnamecertificaat geldt ook als bewijs van verzekering onder de Ongevallenverzekering (zie Artikel 20).

4. kan ik namens anderen het pakket aanvragen?

U kunt tijdens uw aanmelding meerdere personen als Mede-deelnemers aanmelden. Dit heeft uitsluitend betrekking op Gezinsleden die staan ingeschreven op hetzelfde adres als de hoofdaanvrager (Gezinsleden). U moet hiervoor van alle Gezinsleden toestemming hebben (gemachtigd zijn) om namens hen een aanvraag in te dienen. Deze machtiging geldt ook voor de verdere communicatie met ixorg namens de Gezinsleden. Tijdens het aanmelden vraagt ixorg hiervoor uitdrukkelijk bevestiging.

Op de overeenkomst met ixorg bent u de hoofdaanvrager en uw Gezinsleden zijn Mede-deelnemers. Tussen u en ixorg komt een individuele overeenkomst tot stand. Tussen iedere mede-deelnemer en ixorg komt ook een individuele overeenkomst tot stand.

ixorg gaat er van uit dat u de Mede-deelnemers zelf over de aanvraag informeert en dat u hen op de hoogte brengt van berichten die u aan ixorg stuurt of van ixorg ontvangt, voor zover die betrekking hebben op of relevant kunnen zijn voor de betreffende Gezinsleden.

Op iedere overeenkomst met ixorg zijn deze Voorwaarden van toepassing. ixorg maakt in het vervolg geen onderscheid tussen u als hoofdaanvrager en de mede-deelnemers, tenzij dat uitdrukkelijk wordt gemeld.

ixorg stelt als aanvullende voorwaarde dat het Maandbedrag (zie Artikel 10) van de Mede-deelnemers door ixorg van de bankrekening van de hoofdaanvrager kan worden geïncasseerd. Wanneer een Gezinslid de incasso van een ander bankrekeningnummer wil laten plaatsvinden, dan zal deze zelf een aanmelding moeten doen als hoofdaanvrager. Dit geldt ook voor het terugstorten van een eventueel batig saldo van een mede-deelnemer, wanneer het deelnemerschap wordt beëindigd. Bij beëindiging van het deelnemerschap van een Gezinslid, stort ixorg het Saldo van deze deelnemer terug op het in de overeenkomst geregistreerde bankrekeningnummer.

5. kunnen kinderen ook deelnemer worden?

Voor kinderen onder de 18 jaar kan zonder deelnamekosten (zie Artikel 10) een maandbedrag worden ingelegd voor mondzorg- en/of fysiotherapiekosten. Het minimale maandbedrag voor kinderen onder de 18 jaar is €2,00. Voor kinderen onder de 18 jaar die als mede-deelnemer zijn aangemeld kan bijvoorbeeld geld opzij gezet worden voor orthodontie.

Als het kind de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en de overeenkomst niet tijdig heeft beëindigd, dan wel tijdig heeft omgezet naar het mondzorg- of fysiotherapiepakket, dan wordt de overeenkomst automatisch omgezet naar het combipakket. Dat betekent dat vanaf dat moment ixorg het recht heeft om het deelnamebedrag van het combipakket voor die mede-deelnemer in rekening te brengen. Vanaf dat moment is er automatisch dekking onder de Ongevallenverzekering.

6. kan ik de overeenkomst nog herroepen?

Wanneer u bij nader inzien toch niet wilt deelnemen aan het pakket van ixorg, dan kunt u tot 14 dagen na de dag waarop u het Portaal heeft geactiveerd de overeenkomst herroepen. Dit doet u door een e-mail te sturen naar service@ixorg.nl of een bericht te sturen via het Portaal. Een tijdige herroeping leidt er toe dat de overeenkomst tussen u en ixorg en die tussen eventuele Mede-deelnemers en ixorg onmiddellijk eindigt.

Deze herroepingsmogelijkheid geldt ook voor iedere afzonderlijke Mede-deelnemer. Hij/zij moet ook binnen 14 dagen na de dag dat het Portaal is geactiveerd, ixorg hierover berichten op het voornoemde e-mailadres of via het Portaal. De hoofdaanvrager mag dit ook namens hem/haar doen.

Wanneer ixorg al een incassopoging heeft ingepland, dan kan deze worden gestorneerd. ixorg zal ontvangen bedragen terugstorten. Als ixorg namens u of een Mede-deelnemer declaraties heeft vergoed/voorgeschoten, dan worden deze gecrediteerd en op u teruggevorderd.

7. wanneer gaat de overeenkomst in?

U kunt tijdens de aanmelding zelf een startdatum kiezen: dit is altijd de eerste dag van een maand. De overeenkomst kan maximaal 12 maanden in de toekomst ingaan, vanaf de datum van de aanmelding. Declaraties van voor de startdatum van de overeenkomst worden niet in behandeling genomen.

Nadat uw aanvraag is geaccepteerd en het Portaal is geactiveerd, dan wordt het eerste Maandbedrag ongeveer een week daarna door ixorg geïncasseerd. Mislukt de eerste poging, dan doet ixorg een tweede poging om het eerste Maandbedrag te incasseren. Beide pogingen worden aangekondigd op uw Portaal.

Wanneer de tweede incassopoging van het eerste Maandbedrag ook mislukt, dan vervalt uw overeenkomst met ixorg, alsook die van de Mede-deelnemers. Dat geldt ook voor de Ongevallenverzekering(en). Dit betekent dat er geen rechten kunnen worden ontleend aan de overeenkomst(en) en Ongevallenverzekering(en), ook niet wanneer de tweede incassopoging plaatsvindt na de gewenste startdatum van de overeenkomst. Wanneer ixorg een declaratie heeft vergoed, dan wordt deze gecrediteerd.

8.a wat is de looptijd van de overeenkomst

De looptijd van de overeenkomst met ixorg, inclusief de Ongevallenverzekering, is twaalf maanden vanaf de startdatum. In het eerste contractjaar kunt u de overeenkomst niet opzeggen, behalve met een reden die genoemd wordt in Artikel 22.

Na het eerste contractjaar wordt de overeenkomst verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij u tijdig heeft opgezegd. U ontvangt van ixorg tijdig een herinnering dat het eerste contractjaar eindigt en ixorg zal u daarin wijzen op de mogelijkheid tot opzeggen conform Artikel 24.

8.b kan ik mijn pakket wijzigen?

Elke wijziging van een bestaande overeenkomst betekent dat er een nieuwe overeenkomst van 12 maanden ingaat.

Een wijziging van het pakket geldt als een wijziging van de overeenkomst. Er gaat dan een nieuwe contractperiode van 12 maanden lopen vanaf de eerste van de maand waarop de wijziging actief wordt. Dit wordt in het bevestigingsbericht van ixorg doorgegeven. U kunt te allen tijde veranderen van pakket. Het Saldo wordt in geval van een pakket wijziging gekoppeld aan het nieuwe pakket.

Een wijziging van het Budget op een pakket geldt tevens als een wijziging van de overeenkomst. Er gaat een nieuwe contractperiode van 12 maanden lopen vanaf de eerste van de maand waarop de wijziging actief wordt. Dit wordt in het bevestigingsbericht van ixorg doorgegeven.

Wanneer een minderjarige deelnemer de leeftijd van 18 jaar bereikt wordt het combipakket vanaf de eerstvolgende maand waarop de deelnemer 18 jaar is, voortgezet als combipakket met een ongevallenverzekering. Ook voor deze omzetting geldt dat er sprake is van een wijziging in de overeenkomst en dat er een nieuwe contractperiode van 12 maanden gaat lopen vanaf de eerste maand waarop de wijziging actief wordt. Dit wordt in het bevestigingsbericht van ixorg doorgegeven.

Wijzigingen moeten worden doorgegeven voor de 15e van de maand en gaan dan de 1ste van de volgende maand in. Dit onder voorbehoud van een geslaagde incasso.

9. wat zijn het Jaarbudget en de Maandinleg?

Het Jaarbudget stelt u zelf in. Dit is het bedrag dat u wilt gaan sparen om de nota's van uw zorgverlener door ons te laten voldoen. U kunt dit bedrag baseren op de kosten die u in voorgaande jaren heeft gehad en/of op een inschatting of offerte van uw zorgverlener.

Het Jaarbudget wordt in 12 gelijke termijnen geïncasseerd. U vult het Jaarbudget in tijdens de online aanmelding. De Maandinleg is het bedrag dat maandelijks gespaard wordt. Dit is 1/12e deel van het Jaarbudget.

Wanneer u voor meerdere deelnemers een aanvraag doet, vult u voor iedere deelnemer apart een Jaarbudget in. Het minimale Jaarbudget per deelnemer is €24,00 voor het mondzorgpakket, €36,00 voor het fysiopakket en €60,00 voor het combipakket.

10. wat zijn het Deelnamebedrag en het Maandbedrag?

Het Deelnamebedrag betaalt u voor deelname aan het door u gekozen pakket van ixorg. Dit is een vast bedrag per maand. In dit bedrag is ook de premie voor de Ongevallenverzekering inbegrepen. Voor kinderen onder de 18 jaar wordt geen Deelnamebedrag gevraagd. De hoogte van het Deelnamebedrag per pakket vindt u op de website www.ixorg.nl en is te vinden op uw Portaal. Voor elke Mede-deelnemer krijgt u €1,00 korting op de deelnemersbijdrage, ongeacht het pakket.

Het Maandbedrag is het totale bedrag dat ixorg maandelijks incasseert. Dit bestaat uit de Maandinleg (per deelnemer), en het Deelnamebedrag (per volwassen deelnemer).

ixorg behoudt zich het recht voor steeds per 1 januari van ieder kalenderjaar het Deelnamebedrag te corrigeren voor inflatie op basis van de dan meest recente Consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). ixorg behoudt zich ook het recht voor per 1 januari van ieder kalenderjaar het Deelnamebedrag te verhogen indien kostenstijgingen (waaronder verhoging van de premie voor de Ongevallenverzekering) daartoe aanleiding geven. Wanneer ixorg op deze grond het Deelnamebedrag verhoogt, dan zal ixorg u daarover ten minste één maand van te voren informeren. Daarna is het aangepaste Deelnamebedrag voor u van kracht, tenzij u de overeenkomst tijdig heeft opgezegd.

11. welke regels gelden voor het Maandbedrag?

Door de akkoordverklaring bij de aanmelding geeft u als hoofdaanvrager toestemming aan ixorg om het Maandbedrag elke maand middels een automatische incasso van uw bankrekeningnummer af te schrijven (Incassomachtiging). Deze Incassomachtiging geldt ook voor de incasso van een eventueel negatief Saldo van u of eventuele Mede-deelnemers na het beëindigen van de overeenkomst (zie Artikel 12A en 12B). Deze akkoordverklaring ontslaat u niet van uw verantwoordelijkheid het bedrag tijdig aan ons te betalen.

Elk Maandbedrag moet bij vooruitbetaling worden voldaan en wordt door ixorg geïncasseerd op of omstreeks de 25e van elke maand. De incasso van het eerste Maandbedrag is hierop een uitzondering (zie Artikel 7). Elke incassopoging wordt aangekondigd op uw Portaal. Het Maandbedrag betreft steeds de betaling voor de volgende maand.

De hoofdaanvrager is hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van het Maandbedrag. Iedere Mede-deelnemer blijft in juridische zin zelf verantwoordelijk voor de betaling van de persoonlijke Maandinleg en het Deelnamebedrag en een eventueel negatief Saldo bij beëindiging van de overeenkomst. Dit is van belang wanneer de incasso van de bankrekening van de hoofdaanvrager (meermaals) mislukt of als een incassopoging op verzoek van de hoofdaanvrager wordt gestorneerd.

ixorg doet per Maandbedrag maximaal drie incassopogingen. Wanneer ixorg dan het bedrag niet heeft kunnen incasseren en niet heeft ontvangen, dan wordt een herinnering naar het bij ixorg bekende (e-mail) adres gestuurd met een vervalttermijn van 14 dagen. Daarin wordt ook aangekondigd dat de overeenkomst zal worden beëindigd wanneer er geen tijdige betaling volgt.

De overeenkomst wordt bij niet betaling na de vervalttermijn opgeschort. ixorg schort hiermee haar verplichtingen tegenover de hoofdaanvrager en elke Mede-deelnemer op. Dit betekent dat ixorg geen declaraties meer in behandeling neemt en vergoedt. Een eventueel batig Saldo wordt teruggestort na verrekening van de openstaande deelnamebedragen en/of het nog verschuldigde krediet saldo. De dekking van de Ongevallenverzekering wordt in dat geval ook direct opgeschort. Dit is zichtbaar op uw Portaal.

De hoofdaanvrager is ook wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag aan ixorg of haar incassogemachtigde, alsook de maximaal wettelijk toegestane kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (incassokosten).

12.a wat zijn het Huidige saldo, de Bestedingsruimte en de Jaarruimte?

Het Huidige saldo is het saldo dat op dit moment beschikbaar is. Dit saldo bestaat uit (1) een Start saldo van het voorgaande contractjaar (indien van toepassing), plus (2) de reeds geïncasseerde maandinleg van het Jaarbudget van het huidige contractjaar, plus (3) eventuele incidentele extra stortingen, minus (4) alle bedragen die ixorg dat jaar heeft betaald en minus (5) eventuele terugbetalingen aan de deelnemer.

De Bestedingsruimte bestaat uit het Huidige saldo plus het bedrag wat ixorg op dat moment aan krediet kan verstrekken.

De Jaarruimte bestaat uit (1) het Saldo dat is overgebleven aan het einde van het vorige contractjaar (indien van toepassing), plus (2) het Jaarbudget dat u in twaalf termijnen via de Maandbudgetten in het huidige contractjaar bij elkaar gaat brengen, plus (3) uw eventuele incidentele stortingen.

12.b welke regels zijn van toepassing voor de betaling van mijn declaraties?

ixorg betaalt per contractjaar nooit méér uit dan de Bestedingsruimte. Als een declaratie bij ixorg binnenkomt, waardoor het totaal van de voor u in het contractjaar gedeclareerde bedragen boven uw Bestedingsruimte zou uitkomen, wordt deze betaald tot de Bestedingsruimte op is.

Indien het bedrag niet volledig door ixorg betaald kan worden omdat er onvoldoende Bestedingsruimte is en ixorg heeft de nota via een servicebureau ontvangen, dan ontvangt u van het servicebureau een nota voor het bedrag dat niet betaald kan worden.

Indien u de declaratie zelf heeft ingediend bij ixorg en de declaratie kan niet volledig door ixorg betaald worden omdat er onvoldoende Bestedingsruimte is, dan betaalt ixorg de beschikbare Bestedingsruimte aan u uit.

U mag "rood staan" als gevolg van een betaling van een declaratie. ixorg verleent u in dat geval Krediet De roodstand mag daarbij niet lager worden dan het vastgestelde Jaarbudget met een maximum van €240,00 negatief (zie Artikel 16).

Het Huidige saldo kan dus ook negatief zijn, bijvoorbeeld als er geen saldo van het vorige contractjaar over is, en u een behandeling heeft gehad die duurder is dan wat u tot dan toe bijeen heeft gebracht via de Maandinleg.

U heeft te allen tijde het recht een negatief Huidig saldo in één keer af te lossen door een extra storting via het Portaal in te plannen op een zelfgekozen datum en met een zelfgekozen bedrag.

Is het Huidige saldo aan het einde van een contractjaar positief, dan gaat dat Saldo automatisch mee naar het nieuwe contractjaar. Dit Huidige saldo wordt het Start saldo met ingang van een nieuwe contractperiode. De nieuwe contractperiode loopt telkens twaalf maanden vanaf de ingangsdatum. Het Start saldo is vrij op te nemen op ieder moment na afloop van het contractjaar waarin het is opgespaard.

Betalingen ten laste van het Saldo verricht ixorg via het servicebureau aan uw zorgverlener. Declaraties die u zelf indient bij ixorg gaan ook ten laste van het Saldo en betaalt ixorg aan u uit.

Wanneer de overeenkomst in overeenstemming met deze Voorwaarden is beëindigd en er bestaat na beëindiging een positief Saldo, dan betaalt ixorg dit terug aan de Hoofdaanvrager (zie Artikel 24).

13. wat is onderling verrekenen

U en eventuele Mede-deelnemers beschikken ieder over een eigen Jaarbudget en Huidig saldo. Het kan voorkomen dat een declaratie niet volledig betaald kan worden omdat de Bestedingsruimte is opgebruikt of omdat er niet genoeg Krediet kan worden verstrekt. Als één of meerdere Mede-deelnemers (samen) genoeg Saldo heeft/hebben om de declaratie alsnog volledig of ten dele te voldoen, dan kan ixorg de declaratie betalen ten laste van het gezamenlijke Saldo van de mede-deelnemers.

Alleen wanneer u hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft, dan kan ixorg onderling verrekenen. Wanneer u hiervoor geen toestemming geeft, dan wordt er alleen gebruik gemaakt van uw persoonlijke Bestedingsruimte en Saldo.

De hoofdaanvrager (u) en de Mede-deelnemers zullen de financiële gevolgen van eventuele betalingen ten laste van de verschillende Saldo's van mede-deelnemer(s) voor de onderlinge financiële verhouding(en) voor zover nodig, zelf moeten regelen.

14. kan ik het Jaarbudget aanpassen?

U kunt het Jaarbudget te allen tijde verhogen. U kunt het jaarbudget alleen verlagen wanneer uw Saldo nul of positief is. U kunt het verzoek hiervoor doen door een bericht te sturen naar service@ixorg.nl of via een bericht in uw portaal. Wanneer u de wijziging voor de 15e van de maand doorgeeft, dan wordt de wijziging actief bij de eerstvolgende incassopoging.

15. wat is het Start saldo?

Het Start saldo is het saldo wat eventueel is overgebleven aan het einde van een voorgaand contractjaar. Dit saldo kunt u na afloop van een contractjaar meenemen naar een volgend contractjaar of geheel of gedeeltelijk opnemen. Het opnemen van (een deel van) het Saldo kunt u doen door een verzoek te doen via uw Portaal of door een bericht te sturen naar service@ixorg.nl. In dat geval betaalt ixorg het Saldo altijd terug op het in de overeenkomst geregistreerde bankrekeningnummer.

16. welke regels gelden er voor het Krediet?

Het Krediet zal voor alle pakketten nooit hoger zijn dan het Jaarbudget, met een maximum van €240,00. Het Krediet wordt via de Maandinleg automatisch terugbetaald in maximaal 11 maanden. Er wordt hiervoor geen rente of extra kosten berekend.

De belangrijkste kenmerken van het Krediet vindt u op de website www.ixorg.nl bij 'Kredietinformatie' onder 'Downloads'.

17. wat is het Portaal?

Het Portaal is uw persoonlijke online ruimte waarin u de volgende gegevens kunt vinden:

In het tabblad 'Informatie' vindt u een overzicht van uw persoonlijke Jaarbudget en dat van uw Mede-deelnemers, het Huidige saldo, de Bestedingsruimtes en de Maandinleg per deelnemer. Tevens vindt u hier de incasso informatie, zoals wanneer incasso's gepland staan en of deze geslaagd dan wel mislukt zijn.

In het tabblad 'Deelnemers' treft u de persoonlijke gegevens aan. Hier vindt u de bij ons geregistreerde NAW gegevens, bankrekeningnummer, telefoonnummer van de Hoofdaanvrager, de contractstatus en geschiedenis en het te incasseren Maandbedrag. Ook vindt u hier of u gekozen heeft voor het toestaan van het onderling verrekenen met Mede-deelnemers (zie Artikel 13).

In het tabblad 'Financieel' staat een samenvatting van de transacties die hebben plaatsgevonden. Hier vindt u per deelnemer een overzicht van ingediende en (niet) uitbetaalde declaraties per contractperiode. Tevens vindt u in het overzicht informatie terug over de reeds betaalde Maandinleg, wat er nog betaald gaat worden, het Start saldo, het Huidige saldo, betaalde declaraties, terugbetaalde inleg en de huidige Bestedingsruimte. U kunt hier ook, per deelnemer, een Extra Storting inplannen.

In het tabblad 'Declaratie indienen' kunt u per deelnemer een declaratie indienen die u heeft opgeslagen op uw pc of laptop. Houdt u er rekening mee dat de behandeldatum maximaal één jaar in het verleden kan liggen. Wanneer er meerdere deelnemers zijn op de overeenkomst, kunt u in het drop down menu een deelnemer selecteren.

In het tabblad 'Calamiteiten' vindt u de beschrijving van het verloop van een schadeproces. Hierin wordt uitleg gegeven over de te volgen route bij het melden van een schade die onder de dekking van de Ongevallenverzekering valt. Tevens vindt u hier het schadeformulier wat u dient in te vullen en op te sturen naar ixorg na een ongeval.

Tevens is er een tabblad met de meest gestelde vragen (FAQ) en een beschrijving van de contactgegevens van ixorg.

18. wat gebeurt er wanneer ixorg een declaratie ontvangt?

Na de behandeling stelt de zorgverlener een declaratie op. De declaratie kan door de zorgverlener via een servicebureau rechtstreeks bij ixorg worden ingediend. Na controle betaalt ixorg de declaratie uit aan het servicebureau. Wanneer een zorgverlener niet via het servicebureau kan declareren bij ixorg, dan ontvangt u een papieren of digitale declaratie van uw zorgverlener. Declaraties van de fysiotherapeut ontvangt u altijd van uw zorgverlener en dient u zelf bij ixorg in te dienen. Declaraties kunt u digitaal bij ixorg indienen door deze te uploaden in uw Portaal of als bijlage te sturen per e-mail naar service@ixorg.nl. U kunt op uw Portaal inzien of u voldoende Bestedingsruimte heeft.

U ontvangt op het bij ons geregistreerde e-mailadres een automatisch gegenereerd bericht met de melding dat ixorg een declaratie heeft verwerkt. Het servicebureau krijgt digitaal bevestigd dat ixorg de declaratie heeft ontvangen en verwerkt en wat er wordt vergoed.

ixorg zal geen andere medische gegevens over u bij uw zorgverlener opvragen of hiervan ontvangen, anders dan de declaraties zelf.

ixorg accepteert declaraties van verschillende zorgverleners voor eenzelfde deelnemer. ixorg zal het te vergoeden bedrag binnen een week op het in de overeenkomst geregistreerde rekeningnummer overmaken.

ixorg accepteert declaraties van mondzorgverleners zoals uw tandarts, mondhygiënist, parodontoloog, endodontoloog, kaakchirurg, tandtechnicus, tandprotheticus en orthodontist.

ixorg accepteert tevens declaraties van fysiotherapeuten die als erkend zorgverleners voldoen aan de eisen en voorwaarden die aan hun beroepsgroep zijn voorgeschreven door het ministerie van VWS.

ixorg accepteert geen declaraties of facturen waarop behandelingen staan die vóór de ingangsdatum van de overeenkomst hebben plaatsgevonden. Tevens accepteert ixorg geen declaraties wanneer deze meer dan een jaar na de behandeldatum worden ingediend.

Om voor vergoeding in aanmerking te komen dient een deelnemer een duidelijke foto, scan of kopie van de declaratie aan te leveren. Hierop moet duidelijk af te lezen zijn welke behandelingen zijn uitgevoerd, wat de behandelingen hebben

gekost, voor wie de declaratie is bedoeld, op welke behandeldatum de behandelingen hebben plaatsgevonden en wie de behandeling heeft uitgevoerd. Wanneer een declaratie niet voldoet aan de door ixorg hier boven genoemde voorwaarden, dan gaat ixorg niet tot betaling over. ixorg zal de zorgverlener of het servicebureau van de reden(en) van afwijzing op de hoogte brengen.

19. wat kan ik doen wanneer ik het niet eens ben met een declaratie?

Nadat ixorg een declaratie heeft ontvangen van u of via het servicebureau, krijgt u hiervan een automatisch gegenereerd bericht op het e-mailadres dat in de overeenkomst staat geregistreerd.

Wanneer u het niet eens bent met een declaratie die ixorg via het servicebureau heeft ontvangen, dan kunt u dat per mail (service@ixorg.nl) aan ons laten weten. ixorg corrigeert dan uw Saldo en Bestedingsruimte en laat het servicebureau weten dat u het niet eens bent met de declaratie, inclusief de reden. Het servicebureau is dan gehouden om het ontvangen bedrag terug te betalen aan ixorg.

20. wat is er verzekerd met de Ongevallenverzekering?

De kosten voor behandelingen van mondzorg of fysiotherapie die is ontstaan naar aanleiding van een ongeval zijn met de Ongevallenverzekering gedekt. Op deze dekking zijn de Verzekeringsvoorwaarden van toepassing, die u kunt vinden op www.ixorg.nl onder 'Downloads'. Deze Verzekeringsvoorwaarden gelden tussen u en de Verzekeraar. Hierin staat wanneer er wel en niet een schadevergoeding wordt uitgekeerd.

De vergoeding voor mondzorg als gevolg van een ongeval zal nooit hoger zijn dan €10.000,- per geval. Er worden maximaal twee gevallen per contractjaar vergoed.

De vergoeding voor fysiotherapie zal nooit hoger zijn dan 20 behandelingen gemaximeerd op €750,- per geval. Er worden maximaal twee gevallen per contractjaar vergoed.

Alle reguliere tandheelkundige zorg voor minderjarigen (jongeren tot 18 jaar) wordt vergoed uit de wettelijk verplichte basisverzekering. Daarom biedt ixorg minderjarigen geen dekking onder de Ongevallenverzekering.

Minderjarigen met een chronische aandoening kunnen alle kosten vergoed krijgen uit de basisverzekering. Minderjarigen krijgen de eerste 18 noodzakelijke behandelingen fysiotherapie ook vergoed uit de basisverzekering. Om deze reden biedt ixorg geen dekking onder de Ongevallenverzekering voor fysiotherapie voor minderjarigen.

ixorg is niet zelf de Verzekeraar, maar bemiddelaar voor de Verzekeraar. De Ongevallenverzekering is een verzekering tussen U en de Verzekeraar.

De Ongevallenverzekering vormt een onlosmakelijk onderdeel van het mondzorgpakket, fysiopakket of combipakket van ixorg. Eindigt uw overeenkomst met ixorg, dan vervalt de dekking van de Ongevallenverzekering op dezelfde dag.

21. wat doe ik wanneer ik een ongeval heb gehad?

In geval van een ongeval meldt u dit zo spoedig mogelijk, uiterlijk 30 dagen na het ongeval, met een e-mailbericht naar schade@ixorg.nl. De noodzaak van medische zorg moet door een daartoe bevoegde zorgverlener objectief geneeskundig vast te stellen zijn.

U kunt de schade melden door het invullen van het schadeformulier. Dit kunt u vinden op www.ixorg.nl onder 'Downloads' en op uw Portaal. Wanneer de behandeling al heeft plaatsgevonden, kunt u gelijk de declaraties meesturen. Deze dient u niet in via uw Portaal. U kunt de declaraties ook nazenden, wanneer u deze later ontvangt.

De Verzekeraar is belast met de regeling van de schade. Wanneer de schade onder de Ongevallenverzekering is gedekt, dan keert de Verzekeraar het bedrag uit op het bankrekeningnummer dat in het schadeformulier is opgegeven nadat de claim is beoordeeld.

Indien er geen sprake blijkt van dekking onder de Ongevallenverzekering of er andere redenen zijn waarom de Verzekeraar niet tot uitkering van de schade verplicht is, dan bent u zelf gehouden om de declaraties van uw zorgverlener te betalen. U kunt vanzelfsprekend over een eventuele afwijzing van de claim met de Verzekeraar in overleg treden. Komt u er dan nog niet uit en vindt u dat de claim onterecht is afgewezen, dan kunt u op grond van de klachtenregeling van de Verzekeraar verdere stappen nemen. De klachtenregeling staat in de Verzekeringsvoorwaarden.

22. wanneer kan ik de overeenkomst opzeggen?

In het eerste contractjaar kunt u opzeggen in de volgende situaties:

- (1) Wanneer u (Hoofdaanvrager) of een mede-deelnemer emigreert en u daarvan een bewijs kunt overleggen; of
- (2) Op grond van Artikel 10, laatste alinea of Artikel 29 van deze Voorwaarden

Mocht u na het eerste contractjaar de overeenkomst met ixorg willen beëindigen, dan kunt u deze per brief, per e-mail of via uw Portaal opzeggen (zie Artikel 23). Wanneer de hoofdaanvrager de overeenkomst opzegt, geldt de opzegging ook voor de mede-deelnemers. Wanneer een mede-deelnemer opzegt, dan wordt alleen zijn/haar deelname beëindigd.

U kunt ook een pakket toevoegen in het eerste contractjaar. U sluit dan feitelijk een combipakket waarbij vanaf dat moment een nieuw contractjaar aanvangt. Uw positief of negatief Saldo gaat automatisch mee naar het nieuwe contractjaar.

23. wanneer kan ixorg de overeenkomst opzeggen?

ixorg kan de overeenkomst (ook in het eerste jaar) opzeggen op grond van één (of meerdere) van de volgende omstandigheden:

- (1) Indien u in staat van faillissement bent verklaard bij rechterlijke uitspraak;
- (2) Indien aan u (voorlopige) surseance van betaling is verleend bij rechterlijke uitspraak;
- (3) Indien u bent toegelaten tot de WSNP bij rechterlijke uitspraak;
- (4) Indien u (vrijwillig) onder curatele of bewind bent geplaatst;
- (5) Indien u in verzuim bent met betrekking tot uw contractuele betalingsverplichting;
- (6) Bij fraude door de hoofdaanvrager en/of mede-deelnemer; of
- (7) Bij een onvoorziene omstandigheid op grond waarvan ixorg niet redelijkerwijs kan worden verwacht de overeenkomst voort te zetten

ixorg neemt hierbij een maand opzegtermijn in acht. De opzegging gaat in per de eerste dag van de eerstvolgende maand nadat de opzegtermijn is verstreken.

24. wat zijn de gevolgen van de opzegging?

Bij een geldige opzegging door een deelnemer wordt de overeenkomst per de eerste dag van de eerstvolgende maand beëindigd, nadat de maand opzegtermijn is verstreken. Beëindiging van de overeenkomst met ixorg leidt ook tot beëindiging van de Ongevallenverzekering per dezelfde datum.

Een maand na de einddatum wordt automatisch de eindberekening gedaan en wordt een positief Saldo uitbetaald op het in de overeenkomst geregistreerde bankrekeningnummer. Bij een negatief Saldo (roodstand) wordt de eerste van drie incassopogingen ingepland. Wanneer na drie incassopogingen ixorg het bedrag niet heeft kunnen incasseren, dan stuurt ixorg een herinnering naar het geregistreerde adres met een betaaltermijn van twee weken. Bij niet tijdige betaling bent u wettelijke rente en incassokosten over het openstaande bedrag aan ixorg verschuldigd.

Wanneer de hoofdaanvrager de overeenkomst opzegt, dan zal ixorg de Saldo's van de mede-deelnemers met elkaar verrekenen.

ixorg heeft het recht een Saldo eerst te verrekenen met bedragen die u dan nog aan ixorg verschuldigd bent (Deelnamebedragen). ixorg heeft tevens het recht de onbetaalde roodstand te vereffenen door de voorgeschoten rekeningen te crediteren. Dit betekent dat de rekeningen dan weer onbetaald zijn en u deze alsnog zelf zult ontvangen.

25. wat kan ik doen als een deelnemer is overleden?

Bij onverhoopt overlijden van de hoofdaanvrager eindigt de overeenkomst. De Ongevallenverzekering wordt ook dan beëindigd, ook voor de mede-deelnemers (zie Artikel 20).

Wanneer een mede-deelnemer onverhoopt overlijdt, dan eindigt de overeenkomst alleen voor hem/haar. De gevolgen zijn dezelfde zoals genoemd in Artikel 22. De (financiële) afwikkeling zal plaatsvinden met de erfgenamen of de wettelijke vertegenwoordigers van de hoofdaanvrager of mede-deelnemer.

26. hoe geef ik wijzigingen van mijn persoonlijke gegevens door?

Alle wijzigingen kunt u doorgeven per e-mail naar service@ixorg.nl of via een bericht op uw Portaal. Vermeldt daarbij altijd uw contractnummer.

27. hoe gaat ixorg om met mijn persoonlijke gegevens en cookies?

ixorg verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met ons Privacy Statement. Deze kunt u vinden op www.ixorg.nl onder 'Downloads'.

Voor het gebruik van cookies verwijzen wij naar onze Cookie Policy. Deze staat ook op www.ixorg.nl onder 'Downloads'.

28. hoe zit het met de aansprakelijkheid van ixorg?

ixorg sluit haar aansprakelijkheid uit voor schade van de Hoofdaanvrager, Mede-deelnemers en Derden voor zover de wet dat toelaat. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid geldt ook wanneer ixorg gebruik maakt van de diensten van andere partijen.

Deelname aan een pakket van ixorg betekent niet dat ixorg de betaalverplichting(en) tegenover uw zorgverlener van u overneemt. U blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een (tijdige) betaling van de declaratie. Dit betekent bijvoorbeeld dat wanneer het servicebureau een declaratie bij ixorg indient en ixorg om wat voor reden dan ook de declaratie niet (volledig) vergoedt, u zelf op een andere manier voor (volledige) betaling van de declaratie dient te zorgen.

Deelname aan een pakket betekent ook niet dat ixorg kan worden aangesproken op het resultaat of de gevolgen (waaronder mogelijke schade als gevolg) van de behandeling(en) van uw zorgverlener. Voor zover u daar klachten of vragen over heeft, dient u contact met uw zorgverlener op te nemen.

29. wanneer mag ixorg deze Voorwaarden veranderen?

ixorg mag deze Voorwaarden op ieder moment wijzigen en/of aanvullen en de nieuwe versie voor u van toepassing verklaren. Wanneer de wijziging en/of aanvulling nadelig voor u is, dan kunt u de overeenkomst met ixorg per brief of per e-mail opzeggen. ixorg zal daarom een termijn voor inwerkingtreding hanteren van ten minste één maand. Daarna is de nieuwe versie voor u van kracht tenzij u de overeenkomst met ixorg heeft opgezegd. Wij hanteren dan de gebruikelijke opzegtermijn van één maand. Het voorgaande geldt ook voor een voor u nadelige wijziging van de Verzekeringsvoorwaarden door de Verzekeraar.

De mogelijkheid tot opzeggen geldt niet wanneer de wijziging voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen.

30. wat kan ik doen als ik een klacht of opmerking heb?

U kunt dit aan ixorg laten weten per brief, e-mail of via een bericht op uw Portaal. Beschrijft u de opmerking of klacht zo duidelijk mogelijk en voeg eventuele verduidelijkende bijlagen bij of stuur deze na.

Onze contactgegevens kunt u vinden op www.ixorg.nl. Het is handig wanneer in uw correspondentie uw contractnummer vermeldt.

Wanneer u er met ixorg niet uitkomt, dan kunt u binnen drie maanden nadat ixorg haar reactie heeft gestuurd uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het adres hiervan is: Postbus 93527 2509 AG Den Haag. U kunt de klacht ook doorgeven via www.kifid.nl of telefonisch contact opnemen via 070-3338999.

U kunt uw klacht ook aan de rechter voorleggen. U betaalt hiervoor o.a. griffierecht. Voor meer informatie kunt u terecht op www.rechtspraak.nl.

31. toepasselijk recht

Op de overeenkomst en deze Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

32. begrippen die in deze Voorwaarden zijn gebruikt

Gezinsleden (Gezinslid):

- (1) U als hoofdaanvrager; uw echtgenoot of partner onder voorwaarde dat deze in gezinsverband met u samenwoont of in een verpleeghuis woont dat door de overheid erkend is.
- (2) Ongetrouwde kinderen (ook pleeg- en stiefkinderen) die in gezinsverband met u samenwonen (eventueel in het kader van een omgangsregeling of co-ouderschap of voor een dagstudie uitwonend zijn).
- (3) Kinderen van u en/of uw echtgenoot of partner die in een verpleeghuis wonen dat door de overheid erkend is.
- (4) Uw ouders, grootouders en/of schoonouders wanneer deze in gezinsverband bij u wonen.
- (5) Ongetrouwde familieleden die in gezinsverband bij u wonen.
- (6) Personen die u ondersteunen in het huishouden of bij de verzorging van uw kinderen en die duurzaam bij u in huis wonen.

Verzekeraar: Schadeverzekering – maatschappij Bovemij NV, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Nijmegen aan het Takenhofplein 2.

Ongevallenverzekering: De verzekering die onderdeel vormt van het afgesloten pakket van ixorg en bij de Verzekeraar is afgesloten.

Verzekeringsvoorwaarden: De voorwaarden van de Ongevallenverzekering.

33. wat is ixorg?

ixorg is de handelsnaam van ixorg NV, een naamloze vennootschap met statutaire zetel in Almere. Het adres van ixorg is P.J. Oudweg 4, 1314 CH te Almere. De contactgegevens kunt u vinden op de website www.ixorg.nl onder de tab 'Contact'.

ixorg is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 58314709. Het BTW-nummer van ixorg NV is NL85297144B01.

ixorg heeft een vergunning met nummer 12042000 van de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het aanbieden van krediet en het optreden als bemiddelaar.

ixorg NV is voor wat betreft de Ongevallenverzekering bemiddelaar van Schadeverzekeringsmaatschappij Bovemij NV.