



# dienstenwijzer ixorg

ixorg is hét voordelige alternatief voor de aanvullende fysiotherapie- en tandartsverzekering. Door tandartsen en fysiotherapeuten, voor jou.

## inhoudsopgave

<a href="#">waarom deze dienstenwijzer</a> .....	3
1. <a href="#">algemeen</a> .....	3
2. <a href="#">over ixorg</a> .....	3
2.1 <a href="#">onze visie</a> .....	3
2.2 <a href="#">contactgegevens</a> .....	4
2.3 <a href="#">privacy</a> .....	4
2.4 <a href="#">keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars</a> .....	4
2.5 <a href="#">overige dienstverlening</a> .....	5
2.6 <a href="#">beloning</a> .....	5
2.7 <a href="#">wet op financieel toezicht</a> .....	5
2.8 <a href="#">kamer van koophandel</a> .....	5
2.9 <a href="#">onze producten</a> .....	5
2.10 <a href="#">klachtenregeling</a> .....	6
2.11 <a href="#">beroepsaansprakelijkheidsverzekering</a> .....	6
2.12 <a href="#">assurantiebelasting</a> .....	6
2.13 <a href="#">beëindigen relatie of polis</a> .....	6
2.14 <a href="#">elektronisch verzekeren</a> .....	7
3. <a href="#">wat is er verzekerd met de ixorg mondzorg- of fysiotherapie ongevallen verzekering?</a> .....	7
3.1. <a href="#">wat doe ik wanneer ik een ongeval heb gehad?</a> .....	7&8
4. <a href="#">premiebetalingen</a> .....	8

## waarom deze dienstenwijzer

### 1. algemeen

Hiermee leggen we graag uit wie we zijn en hoe we werken. Heb je na het lezen van deze dienstenwijzer nog vragen? Neem gerust contact met ons op.

### 2. over ixorg

#### **de formaliteiten op een rij**

ixorg is de handelsnaam van ixorg BV, een besloten vennootschap met statutaire zetel in Almere.

ixorg is voor wat betreft de ongevallenverzekering, bemiddelaar van Schadeverzekering-maatschappij Bovemij NV, statutair gevestigd en kantoorhoudende aan het Takenhofplein 2, 6538 SZ te Nijmegen. Bovemij wordt in deze dienstenwijzer ook wel aangeduid als 'verzekeraar'.

Bij ixorg kun je gebruik maken van diverse services. Deze vind je op de website onder "over ixorg" > onze services. Voor deze services werkt ixorg samen met de daar genoemde service – partners.

De administratie van het verzekeringsdeel van ixorg wordt gedaan door Acura in Sint Oedenrode. Hun 65 professionals staan je – elke dag – namens ixorg met raad en daad bij.

Welke diensten verricht Acura voor ixorg?

- Polisadministratie
- Schadebehandeling
- Mutatieverwerking
- Incasso en facturatie
- Helpdesk
- Postverzending

### 2.1 onze missie & visie?

Veel mensen hebben helemaal geen aanvullende zorgverzekering nodig. Ben je gezond en ga je zelden naar de tandarts of fysio? Dan betaal je met een aanvullende zorgverzekering hoogstwaarschijnlijk te veel. Je betaalt meestal meer premie dan dat je vergoedt krijgt, reken maar eens uit. En die premie ben je kwijt. Bovendien is een groot deel van je mondzorgkosten te voorzien, zeker als je een goed gebit hebt. Dan kun je beter zelf een buffer voor onverwachte tandartskosten opbouwen. Uiteindelijk ben je dan (veel) goedkoper uit dan verzekeren.

#### **ongevallenverzekering**

Wat je niet kunt voorzien zijn calamiteiten. Denk aan ongevallen waarbij behoorlijke schade aan je gebit ontstaat. Of een botbreuk, spierscheuring of scheuring van pezen of bindweefsel, waarvoor langdurig fysiotherapie nodig is. Deze laatste kwetsuren zijn in de verzekeringsvoorwaarden fysio gelijkgesteld aan een ongeval en daarmee gedekt.

Met de unieke verzekeringsoplossingen van ixorg is gebitsschade en/of fysiotherapie na een ongeval – tegen een aantrekkelijke premie – verzekerd. Wel zo'n fijn idee, toch?

#### **missie**

Onze missie is ixorg uit te bouwen tot een volwaardig alternatief voor de aanvullende zorgverzekering, waarbij er dekking is

voor onverwachte zorgkosten die niet gedekt zijn in de basisverzekering en normaal gesproken dus voor eigen rekening komen.

#### visie

Wij geloven dat als je goed voor jezelf zorgt, je uiteindelijk de minste zorgkosten hebt. Wij hechten daarom aan goede voorlichting op het gebied van mondzorg, blessurepreventie etc.

## 2.2 contactgegevens

Statutaire naam	Acura Assuradeuren BV	ixorg BV
Vestigingsadres	Kortestraat 3a	P.J. Oudweg 4
Vestigingsplaats	5491 SZ Sint-Oedenrode	4e verdieping 1314 CH Almere
Telefoon	088 – 765 40 00	088 – 7654097
E-mail	<a href="mailto:info@acura.nl">info@acura.nl</a>	<a href="mailto:service@ixorg.nl">service@ixorg.nl</a>
Website	<a href="http://www.acura.nl">www.acura.nl</a>	<a href="http://www.ixorg.nl">www.ixorg.nl</a>
KvK-nummer	17154910	75955695
AFM-nummer	12012150	12018588

#### Afhandeling verzoeken & mutaties

Geef je ons telefonisch een opdracht, bijvoorbeeld bij een wijziging in je situatie? Dan ontvangen wij die wijziging graag ook per post, fax of e-mail. Heb je binnen 24 kantooruren na je schriftelijke verzoek nog geen bericht van ons ontvangen? Dan is er waarschijnlijk iets niet goed gegaan en dient je bericht als niet ontvangen te worden beschouwd. Neem in dat geval dan alsnog telefonisch contact met ons op.

Al onze communicatie is in beginsel in de Nederlandse taal en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail en/of telefonisch. Heb je een voorkeur? Laat het ons weten.

## 2.3 privacy

Wij verwerken je persoonsgegevens in overeenstemming met ons privacy statement, voor het gebruik van cookies verwijzen we je naar onze cookie policy. Beide kun je vinden op [www.ixorg.nl](http://www.ixorg.nl).

## 2.4 keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars

De ongevallenverzekeringen van ixorg voor fysiotherapie en mondzorg zijn unieke producten die alleen via ixorg te krijgen zijn. Via de tools op [www.ixorg.nl](http://www.ixorg.nl) kun je zelf bepalen of ixorg een geschikt alternatief voor jouw aanvullende mondzorg- en/of fysiotherapieverzekering is.

ixorg is niet zelf de verzekeraar en geeft geen advies, wij bemiddelen slechts. Dus als je bij ons een (of meer) ongevallenverzekering(en) aanvraagt, sluit je een uniek ixorg - verzekeringscontract met verzekeraar Bovemij Schadeverzekeringen NV. De schadeafhandeling vindt plaats door de verzekeraar, betaling van je schade doet Acura.

## 2.5 overige dienstverlening

### Hulp bij ongevallen

Onze servicedesk helpt je bij een ongeval waarbij hulp van een mondzorgverlener of fysiotherapeut nodig is. Ook assisteren we je bij het mogelijk verhalen van de schade op een aansprakelijke derde, dan wel bij het claimen van de schade en kosten op een andere verzekeringspolis. Bij zorg - gerelateerde vragen helpen we je ook via de specialisten bij [www.icara.nl](http://www.icara.nl).

### Voorlichting

Door goede voorlichting – o.a. op het gebied van mondzorg en blessurepreventie – proberen we onze deelnemers te stimuleren om zo goed mogelijk voor zichzelf te zorgen. Want hoe beter je voor jezelf zorgt, des te minder kans op onnodige zorgkosten. En daar wordt iedereen uiteindelijk beter van, toch?

### Voordeel deelnemers ixorg

U vindt de actuele status van onze deelnemersvoordelen op de website.

Wij bieden u voordeel op particuliere schadeverzekeringen.

Wij bieden u de mogelijkheid om eind van het jaar toe te treden tot een deelnemers - collectiviteit voor de basiszorg - verzekering.

Wij bieden u periodiek korting op bepaalde gezondheidsartikelen.

## 2.6 beloning

Onze inkomsten bestaan uit deelnemersbijdragen. Daarvan betalen we verzekeringsmaatschappij Bovemij voor deelname aan de ongevallenverzekering, Acura voor de (verzekerings) administratie en incasso van de deelnemersbijdrage, onze service - partners voor de services voor ixorg, onze helpdesk en onze voorlichting en marketing activiteiten.

## 2.7 wet op financieel toezicht

ixorg staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). ixorg is ingeschreven in het register onder nummer 12018588. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## 2.8 kamer van Koophandel

ixorg staat bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 75955695.

## 2.9 onze producten

Je kan bij ixorg kiezen voor een ongevallenverzekering waarbij gebitsschade verzekerd is en/of kiezen voor een ongevallenverzekering waarbij medisch noodzakelijke fysiotherapie na een ongeval verzekerd is. Een botbreuk, spierscheuring of scheuring van pezen of bindweefsel worden gelijkgesteld aan een ongeval en daarmee gedekt.

Op deze verzekeringen zijn de polisvoorwaarden van de verzekeraar Bovemij van toepassing. Je vindt ze op [www.ixorg.nl](http://www.ixorg.nl).

Aan uw verzekering is de mogelijkheid gekoppeld om gebruik te maken van de services van ixorg.

## 2.10 klachtenregeling

Heb je een klacht? Laat het ons – liefst onder vermelding van je contractnummer – weten via een brief of e-mail. Beschrijf je opmerking of klacht zo duidelijk mogelijk en voeg eventuele verduidelijkende bijlagen toe, of stuur ze na.

Natuurlijk doen we ons uiterste best je klacht of opmerking zo zorgvuldig en goed mogelijk te behandelen. Komen we er samen toch niet uit? Dan kun je binnen 3 maanden na onze reactie je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

KiFiD  
Postbus 93527  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 – 333 89 99  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Je kunt je klacht eventueel ook nog aan de rechter voorleggen. Je betaalt daarvoor o.a. griffierecht. Meer informatie vind je op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

## 2.11 beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Uiteraard doen we altijd ons uiterste best je belangen zo goed mogelijk te behartigen, maar ook wij kunnen fouten maken. Daarom hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Zo'n verzekering geeft – binnen de grenzen van de polis – dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Wat betekent dat voor jou? Extra zekerheid.

## 2.12 assurantiebelasting

Onze verzekeringsoplossingen zijn vrijgesteld van assurantiebelasting.

## 2.13 beëindigen relatie of polis

Beëindiging van je deelname aan ixorg – en daarmee de ongevallenverzekering – kan in de regel per contractvervaldatum met inachtneming van 1 maand opzegtermijn. Na 1 jaar kun je dagelijks opzeggen, wederom met inachtneming van 1 maand opzegtermijn.

De contractvervaldatum kun je vinden op het polisoverzicht van de betreffende ongevallenverzekering. Het verzoek tot beëindiging van je polis moet overigens altijd schriftelijk bij ons worden ingediend. Beëindiging van je deelname aan ixorg betekent automatisch het einde van onze services en deelnemers – voordelen.

## 2.14 elektronisch verzekeren

Sinds juli 2010 heeft de wetgever alle obstakels voor elektronisch verzekeren weggenomen en kunnen polissen en verzekeringsvoorwaarden – in plaats van toezending per post – ook via elektronische weg worden verzonden.

### Alles online

Via “Uw Polismap” kun je je eigen gegevens raadplegen, wijzigingen doorgeven en eventuele schades melden. Om toegang te krijgen tot “Uw Polismap” moet je je eenmalig registreren. Heb je al een gebruikersnaam en wachtwoord? Mooi. Dan kun je gewoon daarmee inloggen.

## 3 wat is er verzekerd met de ixorg mondzorg- of fysiotherapie ongevallenverzekering?

De kosten voor behandelingen van medisch noodzakelijke mondzorg en/of fysiotherapie – die zijn ontstaan naar aanleiding van een ongeval – zijn gedekt. Botbreuken, scheuren van spier-, bind- en peesweefsel zijn gelijkgesteld met een ongeval. Op deze dekking zijn de verzekeringsvoorwaarden van toepassing, te vinden op [www.ixorg.nl](http://www.ixorg.nl). Die verzekeringsvoorwaarden gelden tussen jou en de verzekeraar. Daarin staat ook precies wanneer er (wel en niet) een schadevergoeding wordt uitgekeerd.

### • Ongevallendekking mondzorg

De vergoeding voor mondzorg bedraagt ten hoogste € 10.000 per geval, er worden maximaal twee gevallen per contractjaar vergoed.

### • Ongevallendekking fysio

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

### Tandheelkundige zorg minderjarigen

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

### Fysiotherapeutische zorg minderjarigen

Minderjarigen krijgen de eerste 18 noodzakelijke behandelingen fysiotherapie vergoed uit de basisverzekering. Minderjarigen met een chronische aandoening kunnen overigens alle kosten voor fysiotherapie vergoed krijgen vanuit de basisverzekering. Om die redenen biedt ixorg dan ook geen dekking voor fysiotherapie voor minderjarigen onder haar verzekering aan.

## 3.1 wat doe ik als ik een ongeval heb gehad?

### Melding

Een ongeval of ernstige kwetsuur meld je zo spoedig mogelijk, uiterlijk 30 dagen na het ongeval, door middel van het schadeformulier op onze website of een e-mailbericht naar [schade@ixorg.nl](mailto:schade@ixorg.nl). De noodzaak van medische zorg moet natuurlijk wel door een daartoe bevoegde zorgverlener objectief geneeskundig vast te stellen zijn.

### Afhandeling

Heeft de behandeling al plaatsgevonden? Stuur dan meteen de declaratie(s) mee. Heb je die nog niet ontvangen? Dan kun je ze natuurlijk ook nog op een later moment indienen.

### **Beoordeling**

De verzekeraar is belast met de beoordeling van de schade. Is de schade gedekt door je ongevallenverzekering? Dan keert Acura, nadat de claim is beoordeeld, namens de verzekeraar het bedrag uit op het bankrekeningnummer dat je in het schadeformulier of de e-mail hebt opgegeven.

Is de schade niet gedekt? Of zijn er andere redenen waarom de verzekeraar niet tot uitkering van de schade verplicht is? Dan moet je de declaraties van je zorgverlener zelf betalen. Bij een eventuele afwijzing van de claim kun je natuurlijk altijd nog overleggen met de verzekeraar.

### **Klachtenregeling**

Komen jullie er samen echt niet uit en vind je dat de claim onterecht is afgewezen? Dan kun je op grond van de klachtenregeling van de verzekeraar verdere stappen nemen. De klachtenregeling staat in de verzekeringsvoorwaarden.

## **4 premiebetalingen**

ixorg heeft haar administratie volledig uitbesteed aan Acura. Ook incasso's ten behoeve van ixorg worden hen uitgevoerd.

### **Automatische incasso**

Betaling aan ixorg, waaronder de betaling van de premie voor de ongevallenverzekering gaat via automatische incasso waarvoor je ons machtigt. Zorg ervoor dat het saldo op je bank- of girorekening voldoende is om de premie af te kunnen afschrijven. Is het saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en ben je derhalve 30 dagen na het verstrijken van de premievervaldag 'in verzuim'. Wij spannen ons in om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij jou.

Is de incasso niet gelukt? Dan stellen we je daarvan schriftelijk op de hoogte en krijg je alsnog de gelegenheid de premie te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van niet tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij een niet-geslaagde incasso gewoon van kracht.

### **Gevolgen niet-tijdige betaling**

Als je premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet je er rekening mee houden dat de dekking van je verzekering wordt opgeschort. Dat betekent dat de verzekeraar bij een eventuele schade, niet verplicht is om tot uitkering over te gaan. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling kun je op onze website vinden in de verzekeringsvoorwaarden horend bij de betreffende verzekering.