

Veelgestelde vragen

Digitaal facturen ontvangen

PharmaPartners
25-02-2020
Extern

Veelgestelde vragen

ZorgMail Secure e-mail Viewer

1. Ik heb een ZorgMail Secure e-mail ontvangen van mijn apotheek, wat is dit?

Dit is een beveiligde e-mail van uw apotheek met daarin uw factuur. U kunt de factuur inzien door op 'Bericht lezen' te klikken en de toegangscode in te vullen die u per sms ontvangt.

2. Mijn toegangscode klopt niet, of is verlopen, wat moet ik doen?

Open uw notificatie e-mail en klik op 'Bericht lezen'. U ontvangt dan een nieuwe code waarbij de vorige code ongeldig wordt. Iedere keer dat u een toegangscode ontvangt is deze eenmalig te gebruiken en 15 minuten geldig.

3. Mijn telefoonnummer is niet (meer) correct, wat moet ik doen?

Bel of e-mail de apotheek om door te geven wat het juiste telefoonnummer is of meld het gebruik van een onjuist telefoonnummer vanuit het scherm waar u een toegangscode kunt opvragen.

4. Hoe kan ik zien dat de webpagina te vertrouwen is?

Dit kunt u zien aan de groen balk van de URL in uw browser. De URL van de Viewer begint altijd met <https://viewer.zorgmail.nl>. Wijkt dit af, neem dan contact op met de verzender.

5. Ik heb mijn notificatie e-mail per ongeluk verwijderd, wat moet ik doen?

Bel of e-mail de apotheek om te vragen of de digitale factuur nogmaals verzonden kan worden.

6. Kan ik ook de tekst uit het bericht downloaden en opslaan?

Ja dit is mogelijk door bovenin het bericht te klikken op 'Bericht downloaden'.

7. E-mail is toch geen veilig medium om vertrouwelijk gegevens uit te wisselen?

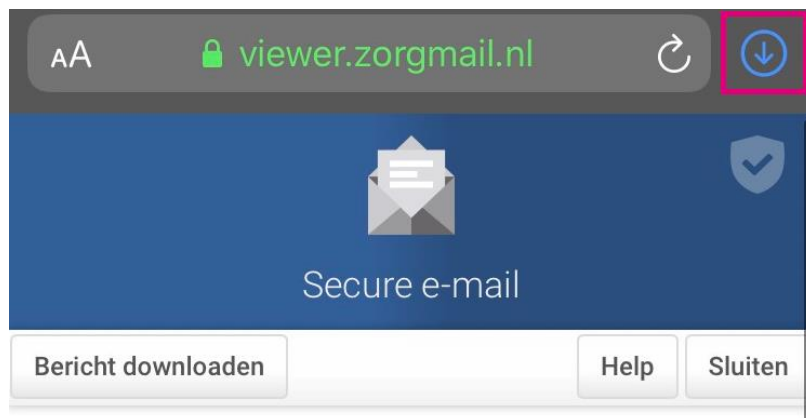
Het klopt dat e-mail normaliter geen veilig medium is hiervoor, maar doordat de apotheek die u berichten stuurt is aangesloten op ZorgMail is dit wel veilig. Dit is ook de reden dat u een aparte code per sms ontvangt om het bericht te openen binnen een beveiligde omgeving.

8. Hoe lang blijft mijn bericht bewaard?

Uw bericht wordt 90 dagen bewaard. Na 90 dagen wordt het bericht automatisch verwijderd.

9. Ik kan mijn factuur niet openen op mijn mobiele telefoon en/of tablet.

Indien de digitale factuur niet direct wordt geopend, is het mogelijk dat deze is gedownload in uw browser. Om de factuur te openen kijkt u bij downloads via de menu-knop van uw browser of klikt u rechts bovenin uw scherm zoals in onderstaand voorbeeld.



10. Als ik mijn factuur download op mijn mobiele telefoon en/of tablet, krijg ik een foutmelding of verschijnt er een wit document.

Download dan Adobe Acrobat Reader DC op uw mobiele telefoon en/of tablet om het bestand te kunnen openen. Adobe Acrobat Reader DC is de gratis wereldstandaard voor het betrouwbaar weergeven, afdrucken en annoteren van PDF-documenten.

11. Ik wil mijn factuur niet digitaal ontvangen.

Bel of e-mail de apotheek om door te geven dat u uw factuur niet digitaal wilt ontvangen.