

# Condizioni generali (CG) per i servizi online di SWICA

## I In generale

SWICA Assicurazione malattia SA (che agisce per conto di tutte le società del Gruppo SWICA, in particolare per SWICA Assicurazioni SA, SWICA Management SA, PROVITA Gesundheitsversicherung AG, in seguito detti «SWICA») offre ai suoi assicurati come pure a persone e aziende, istituzioni pubbliche, associazioni e federazioni, che sono in rapporto giuridico con SWICA (in seguito detti globalmente «utenti»), su diverse applicazioni digitali vari servizi online (in seguito «servizi online»). Le prestazioni offerte dai servizi online possono essere modificate in qualsiasi momento da SWICA (ossia ridotte o ampliate) oppure l'accesso può essere completamente chiuso. Le presenti Condizioni generali per i servizi online di SWICA (in seguito «CG») disciplinano il rapporto tra SWICA e l'utente in merito all'utilizzo dei servizi online.

### 1.1 Indicazioni legali

Determinati servizi di SWICA messi a disposizione online necessitano di un accordo supplementare («Condizioni speciali»), che devono essere concordate separatamente. Con l'utilizzo di servizi online, rispettivamente con la corrispondente registrazione, l'utente riconosce le presenti CG. Se esistono condizioni speciali per l'applicazione, i servizi online di SWICA sono accordati non appena l'utente le accetta per via elettronica.

### 1.2 Modifica della CG

SWICA si riserva esplicitamente il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CG come pure le eventuali Condizioni speciali. Tali modifiche sono comunicate all'utente per via elettronica o in altro modo ritenuto adeguato. In mancanza di una esplicita opposizione entro il termine di un mese dalla notificazione, e in ogni modo dopo il prossimo utilizzo dei servizi online, le modifiche saranno ritenute accettate. In caso di rifiuto delle CG o delle condizioni speciali, l'accesso alle relative prestazioni di servizio non sarà più possibile.

## II Accesso ai servizi online

### 2.1 Autorizzazione d'accesso

Se non espressamente definito diversamente, i servizi online, di principio sono a disposizione di tutti gli utenti secondo il punto I e che soddisfano i seguenti requisiti:

- contratto attivo o relazione assicurativa con SWICA
- indirizzo e-mail personale

Sono riservate condizioni supplementari, che devono essere definite nelle condizioni speciali per determinati servizi online.

### 2.2 Registrazione e legittimazione

Per accedere ai servizi online e alle prestazioni di servizio offerte da questi servizi, l'utente deve ogni volta registrarsi con tutti i mezzi di legittimazione personali richiesti dal relativo servizio online (ad es. nome utente, PIN/password, codice di sicurezza, ecc.). Il tipo di registrazione viene specificato da SWICA e la conformità della registrazione viene confermata dal programma. Per alcuni servizi online è chiesta l'iscrizione in forma scritta.

Chi si è registrato secondo le condizioni del relativo servizio online, per SWICA è considerato quale utente ed è autorizzato ad utilizzare il relativo servizio online.

## III Doveri di diligenza dell'utente

SWICA richiama l'attenzione dell'utente, in particolare sui seguenti doveri di diligenza nell'uso dei servizi online:

- L'utente deve assicurarsi che tutti i dati d'accesso siano tenuti segreti; i dati devono essere protetti dall'uso improprio da parte di persone non autorizzate. In particolare, subito dopo aver ricevuto il PIN/password, l'utente deve modificarlo e non deve essere registrato, diffuso o conservato non protetto sul terminale. PIN/password non devono essere facilmente individualizzabili.
- Se non espressamente diversamente definito, non è permesso utilizzare i servizi online per conto terzi. Resta riservato l'utilizzo di servizi online nell'ambito di una rappresentanza legale o di un'autorizzazione giuridicamente valida.
- I servizi online possono essere utilizzati unicamente in conformità con il contratto e solo per gli scopi previsti dal contratto.
- Non devono essere violati i diritti d'autore, i diritti di proprietà industriale o altri diritti di proprietà.

L'utente assume tutti i rischi derivanti dalla violazione dei doveri di diligenza suddetti.

## IV Incarichi e comunicazioni

SWICA è autorizzata ad eseguire gli incarichi che le vengono impartiti tramite i servizi online o ad osservare le comunicazioni, se la registrazione è stata effettuata secondo il punto 2.2.

## V Avvertenze di sicurezza/Blocchi e fine del contratto

### 5.1 Avvertenze di sicurezza

L'accesso ai servizi online avviene tramite Internet. Anche con tutti i dispositivi di sicurezza della tecnica più recente, né SWICA né l'utente possono garantire la sicurezza assoluta. Il terminale dell'utente è parte di Internet ed è fuori dal controllo di SWICA.

SWICA richiama l'attenzione dell'utente, in particolare, sui seguenti rischi in relazione con l'uso dei servizi online:

- Insufficienti conoscenze del sistema e la mancanza di misure di sicurezza sul terminale dell'utente possono facilitare un accesso non autorizzato. SWICA raccomanda pertanto agli utenti di equipaggiare urgentemente il loro dispositivo con un programma di protezione attuale come pure di utilizzare un collegamento internet protetto da una password.
- Se si ha il timore che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza dei dati d'accesso, si devono cambiare immediatamente questi dati ed eventualmente chiedere a SWICA il blocco dell'accesso.
- SWICA non può intervenire se il fornitore di servizi Internet scelto dall'utente analizza il traffico di dati. Nei servizi online, se durante un certo tempo non si svolge nessuna attività, la sessione corrente viene automaticamente chiusa per motivi di sicurezza e, per accedere si deve fare un nuovo login. Esiste un pericolo latente che durante l'utilizzo dei servizi online terzi possano procurarsi furtivamente l'accesso al terminale dell'utente.
- Quando si utilizza una rete (ad es. Internet, SMS, WLAN), sussiste il rischio che un software maligno (malware) o altro elemento simile penetri nel terminale se questo è collegato a una rete. Sul mercato si trovano appropriati programmi di sicurezza che possono servire all'utente per prendere le necessarie misure di sicurezza.
- Nonostante l'uso delle più moderne tecnologie di sicurezza, nell'ambito delle trasmissioni dei dati non può essere garantita la sicurezza assoluta.
- I dati possono essere trasmessi oltre frontiera in maniera incontrollata. Questo vale anche per una trasmissione di dati in cui sia il mittente sia il destinatario si trovano in Svizzera. Sebbene singoli pacchetti di dati possano essere trasmessi in forma cifrata, tuttavia mittente e destinatario restano non criptati. È pertanto possibile che si possano dedurre delle relazioni di cliente tra l'utente e SWICA.

SWICA declina ogni responsabilità per le conseguenze della mancata osservanza delle norme di sicurezza.

### 5.2 Blocco

Se dovesse constatare rischi per la sicurezza, SWICA si riserva il diritto di bloccare l'accesso ai servizi online, nell'interesse dell'utente e a protezione dei sistemi di SWICA, fino a nuovo avviso. Nel caso di un presunto uso improprio dei servizi online (ad es. immettendo a più riprese una password errata), SWICA si riserva il diritto di bloccare in ogni momento, temporaneamente, l'accesso ai servizi online.

### 5.3 Fine del contratto

Se non stabilito diversamente dalle condizioni speciali, i servizi online terminano automaticamente non appena l'utente non intrattiene più alcuna relazione contrattuale con SWICA. L'utente stesso è responsabile di salvare, al di fuori dei servizi online, tutti i dati e documenti che vuole conservare oltre la fine del contratto. Resta riservato l'utilizzo di servizi online nell'ambito di una rappresentanza legale o di un'autorizzazione giuridicamente valida.

Al termine dei servizi online, da SWICA tutti i dati dell'utente sono cancellati nella misura in cui ciò sia tecnicamente possibile e richieda un dispendio adeguato e sia giuridicamente ammesso. I dati salvati nelle copie di backup non saranno rimossi successivamente.

## VI Protezione dei dati e utilizzo dei dati

### 6.1 Protezione dei dati

Per quanto riguarda i dati personali, SWICA si attiene alle disposizioni della Legge federale sulla protezione dei dati. In particolare SWICA non trasmette a terzi non autorizzati i dati personali dell'utente e protegge i dati personali che le sono affidati, come previsto dalla legge, con adeguate misure tecniche e organizzative da interventi non autorizzati. Gli organi, i collaboratori e gli incaricati di SWICA sono tenuti per legge al rispetto del segreto professionale sui dati personali e i documenti commerciali dell'utente.

### 6.2 Utilizzazione dei dati

I dati indicati nella registrazione (ad es. numero d'assicurato, data di nascita, NPA) sono utilizzati unicamente per autenticare l'utente. L'utente dei servizi online viene inoltre avvisato in merito alle disposizioni sulla protezione dei dati contenuti nelle relative condizioni speciali e sugli scopi di elaborazione e utilizzo dei dati.

## VII Cookie e servizi di analisi dei dati web

SWICA analizza l'utilizzo dei servizi online e crea analisi anonime. Queste aiutano SWICA ad ottimizzare costantemente i servizi online. I cookie (piccoli file di informazioni che contengono un numero d'identificazione) permettono a SWICA di migliorare il servizio per gli utenti e di identificare chi ha già visitato il sito in precedenza.

Se l'utente vuole nessun cookie, il browser può essere impostato in modo tale che i cookie siano salvati solo dopo una conferma o che siano respinti in modo generalizzato. Per aumentare il comfort dell'utente nella navigazione, SWICA consiglia di accettare i cookie e non cancellarli. Se questi sono bloccati, potrebbe capitare che alcuni servizi online non possano essere utilizzati completamente.

## VIII Collegamenti ipertestuali/Contenuti di terzi

I servizi online possono contenere dei collegamenti ipertestuali (hyperlink) a siti web o servizi online di terzi (in seguito «servizi di terzi»), che non sono gestiti da SWICA e non sono in relazione con SWICA. SWICA non ha alcun controllo sui servizi di terzi e non assume alcuna responsabilità o garanzia per i servizi di terzi.

## IX Ordinamenti giuridici esteri/Restrizioni di importazione/esportazione

L'utilizzo dei servizi online all'estero, può violare norme di diritto straniero. È compito dell'utente informarsi in merito. SWICA declina ogni responsabilità in merito.

L'utente prende inoltre atto che, se utilizza i servizi online all'estero, ci possono essere delle restrizioni in merito all'importazione e all'esportazione di algoritmi cifrati, che potrebbero essere violate.

## X Proprietà intellettuale

Tutti i diritti della proprietà intellettuale dei contenuti dei servizi online permangono al loro titolare. È vietata qualsiasi divulgazione, copia, distribuzione, modifica o pubblicazione dei contenuti dei servizi online senza il previo consenso di SWICA.

## XI Garanzia e responsabilità

SWICA adotta tutte le misure tecniche e organizzative adeguate per il corretto funzionamento dei servizi online, non può tuttavia garantire la disponibilità dei servizi online sempre e senza errori. In particolare possono esserci temporanee interruzioni dei servizi online a causa di lavori di manutenzione. Se in tali casi subentrano dei danni per l'utente, SWICA non è responsabile.

SWICA declina, nella misura consentita dalla legge, ogni responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti che dovesse subire l'utente in relazione con l'utilizzo dei servizi online. Ciò comprende in particolare danni derivanti dall'uso di informazioni come pure danni causati da errori di trasmissione, guasti tecnici, interruzioni, disfunzioni o atti illeciti di terzi.

SWICA non può essere tenuta responsabile neppure se i servizi online, a causa di forza maggiore o di negligenza di terzi, sono temporaneamente sospesi, in tutto o in parte limitati o resi impossibili. Sono considerate cause di forza maggiore, in particolare anche la mancanza di corrente elettrica e la comparsa di software dannosi (ad es. virus) nonché gli eventi naturali di particolare intensità (terremoti, valanghe, inondazioni, frane, ecc.), eventi bellici, sommosse, imprevedibili restrizioni di carattere normativo, ecc.

## XII Tariffazione

L'accesso ai servizi online viene messo a disposizione degli utenti gratuitamente. SWICA si riserva il diritto, in ogni momento, di introdurre delle tariffe per i suoi servizi online o di modificare le tariffe già esistenti. In questi casi, saranno sottoposte all'utente per accettazione le nuove CG, secondo il punto 1.2.

Per l'utilizzo dei servizi online possono essere applicate delle tariffe da parte dei gestori di reti, ad esempio per la trasmissione di dati e le tasse di roaming, che sono completamente a carico dell'utente. Questo deve essere considerato in particolare se, in relazione con i servizi online, si scaricano grandi volumi di dati.

## XIII Legge applicabile e foro competente

Tutte le relazioni giuridiche tra SWICA e l'utente sottostanno al diritto svizzero ad eccezione delle norme sul conflitto di leggi e della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di beni (CISG). Foro competente esclusivo per tutti i procedimenti è la sede di SWICA a Winterthur, salvo che il diritto imperativo svizzero o le condizioni d'assicurazione per i contratti assicurativi non dispongano altrimenti.

## XIV Disposizioni finali

Se singole regole di queste CG dovessero essere o diventare inefficaci, le rimanenti regole non ne sono influenzate.

Accordi accessori o convenzioni tra l'utente e SWICA necessitano della forma scritta. Luogo di adempimento è la sede centrale di SWICA.