

## Condizioni d'uso della piattaforma assicurativa digitale «myEGK»

### 1 Generalità

#### 1.1 Introduzione

La EGK-Cassa della salute (di seguito EGK o noi) comprende la Fondazione EGK-Cassa della salute con le società anonime ad essa affiliate: EGK Assicurazioni di base SA (assicuratore nell'ambito dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie secondo la LAMal), EGK Assicurazioni private SA (assicuratore nell'ambito delle assicurazioni complementari secondo la LCA) ed EGK Services SA.

Il presente documento cerca di usare formulazioni neutre rispetto al genere. Ove ciò non fosse possibile, viene usato solo un genere per una migliore leggibilità. Le relative denominazioni si applicano a tutti i generi.

Le condizioni d'uso della piattaforma assicurativa digitale «myEGK» (di seguito myEGK) comprendono il portale clienti e l'app clienti.

La EGK può estendere, limitare o sospendere la piattaforma assicurativa digitale in qualsiasi momento.

Le condizioni d'uso di myEGK regolano il rapporto tra la EGK e il cliente nell'utilizzo di myEGK dall'app o dal portale. Per cliente si intende di seguito la persona assicurata e/o contraente.

La EGK attribuisce grande importanza alla tutela della privacy nel trattamento dei dati personali dei propri clienti e osserva le normative vigenti in materia di protezione dei dati.

#### 1.2 Accordo, consenso

Registrandosi a myEGK tramite l'app o il portale, il cliente riconosce le condizioni d'uso attualmente vigenti.

#### 1.3 Modifica delle condizioni d'uso

La EGK si riserva espressamente il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni d'uso. Le modifiche saranno comunicate per iscritto ai clienti registrati, online o con altri mezzi idonei. Se le condizioni d'uso vengono rifiutate, l'accesso a myEGK viene bloccato automaticamente.

### 2 Ambito di applicazione

L'accesso a myEGK è generalmente disponibile a tutti gli assicurati EGK dai 14 anni d'età – con domicilio in Svizzera e un contratto di assicurazione di base e/o complementare attivo, non disdetto – e/o alla persona contraente.

### 3 Struttura del prodotto

Registrandosi a myEGK, il cliente può visualizzare o modificare le informazioni sulla copertura assicurativa selezionata, controllare lo stato delle fatture in sospeso, inviare documenti per via elettronica, ricevere documenti online, visualizzare la tessera di assicurato, modificare i dati personali e l'indirizzo di domicilio.

#### 3.1 Criteri per la registrazione iniziale e la creazione dell'account

Per accedere, il cliente deve effettuare una prima registrazione utilizzando le informazioni fornite dalla EGK (codice di registrazione e numero di assicurato) e creare l'account. Le informazioni saranno inviate tempestivamente per posta dopo aver stipulato l'assicurazione. Inoltre, per la registrazione è necessario un indirizzo e-mail personale attivo.

#### 3.2 Archiviazione digitale dei documenti dopo la registrazione

Dal momento della registrazione, le fatture dei premi e delle prestazioni, le polizze, il primo sollecito e l'attestato fiscale sono disponibili online in myEGK entro un mese. Il cliente può modificare il tipo di spedizione dei documenti in qualsiasi momento nelle impostazioni personali.

### 3.3 Presentazione di documenti tramite myEGK

Il cliente può utilizzare la funzione di presentazione dei documenti alla EGK per l'elaborazione. La EGK si riserva il diritto di rifiutare documenti di scarsa qualità, incompleti, in formati non idonei all'elaborazione o per altri motivi. Tutti i documenti vengono salvati a livello centralizzato nel dossier del cliente, ove rimangono per i periodi di conservazione previsti dalla legge.

### 3.4 Eliminazione dell'account

L'account può essere eliminato online dal cliente in qualsiasi momento. Successivamente i documenti saranno inviati automaticamente per posta.

In caso di annullamento di tutti i contratti di assicurazione con la EGK, l'account verrà eliminato automaticamente 90 giorni dopo la scadenza dei contratti stessi.

## 4 Obblighi di diligenza del cliente

Nell'utilizzo di myEGK, la EGK rammenta al cliente in particolare i seguenti obblighi di diligenza:

- Il cliente deve assicurarsi che tutti i dati di accesso siano mantenuti segreti e protetti contro l'uso improprio da parte di persone non autorizzate. Le password non devono essere facilmente identificabili (niente numeri di telefono, date di nascita, targhe d'auto, sequenze di numeri facilmente individuabili ecc.).
- Il cliente è responsabile delle misure di sicurezza sul suo terminale (es. update) e dell'aggiornamento delle necessarie impostazioni di sicurezza.
- Non è consentito utilizzare myEGK per terzi (è fatto salvo l'uso di myEGK nell'ambito del diritto legale di rappresentanza).
- myEGK può essere utilizzata solo conformemente al contratto e per gli scopi previsti.
- Non è consentita la violazione di diritti di protezione industriale, di diritti d'autore o di altri diritti di proprietà.

Il cliente si assume tutti i rischi derivanti dalla violazione dell'obbligo di diligenza di cui sopra o di altri obblighi di diligenza generalmente validi.

## 5 Ordini e comunicazioni

La EGK è tenuta a eseguire gli ordini che le vengono trasmessi tramite myEGK o a dar seguito alle comunicazioni, a condizione che sia stata effettuata una registrazione e sia stato creato un account.

## 6 Condizioni di funzionamento

### 6.1 Disponibilità del servizio

Ci adoperiamo per garantire l'accesso e il funzionamento ininterrotto del servizio myEGK. Tuttavia, è possibile che il funzionamento del portale e dell'app sia temporaneamente limitato o interrotto a causa di lavori di manutenzione, aggiornamenti software o altri motivi tecnici. Se possibile, queste limitazioni saranno comunicate in anticipo e saranno attuate entro limiti adeguati per ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

### 6.2 Piattaforme dell'app myEGK

L'app myEGK viene fornita tramite piattaforme di app. Per l'installazione e l'utilizzo completo sono necessari un account valido presso la rispettiva piattaforma di app e un terminale corrispondente. Per la protezione dei dati all'interno di questi store o di aree direttamente collegate, si prega di fare riferimento alle rispettive direttive sulla protezione dei dati:

- Apple App Store: [Politica sulla privacy di Apple](#)
- Google Play Store: [Norme sulla privacy di Google](#)

### 6.3 Google Firebase

Nell'app myEGK utilizziamo Google Firebase. Utilizziamo questo servizio per migliorare la stabilità del servizio e l'usabilità dell'app per i nostri utenti. Non è possibile risalire all'utente effettivo. Pertanto, non vi è alcuna personalizzazione o collegamento con i dati personali dell'utente. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati personali dell'utente in Firebase e negli accordi di trattamento dei dati stipulati con Google sono disponibili qui: [Privacy e sicurezza in Firebase](#).

Firestore: utilizziamo Firestore per le notifiche push. Questa funzione può essere attivata e disattivata in qualsiasi momento nelle impostazioni del proprio terminale.

Firebase Crashlytics: utilizziamo Firebase Crashlytics per l'analisi e la risoluzione anonimizzate degli errori nella nostra app (informazioni sul momento in cui si è verificato il crash, sul tipo di dispositivo, sul sistema operativo e altri dati tecnici).

Google Analytics per Firebase: utilizziamo Google Analytics per Firebase per l'analisi anonimizzata dei dati di utilizzo, al fine di migliorare costantemente l'app.

## 7 Protezione e utilizzo dei dati

Per il trattamento dei dati personali, la EGK si attiene alle disposizioni vigenti sulla protezione dei dati. Onde evitare l'accesso e il trattamento illeciti, la EGK protegge i dati personali che le vengono affidati mediante misure tecniche e organizzative moderne e adeguate secondo la legge.

Informazioni dettagliate sono disponibili nella dichiarazione sulla protezione dei dati <https://www.egk.ch/egkch/it/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati> di EGK-Cassa della salute.

## 8 Proprietà intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale sul contenuto di myEGK rimangono di proprietà dei rispettivi titolari. È vietata la trasmissione, la riproduzione, la modifica o la pubblicazione di contenuti parziali o completi di myEGK senza il previo consenso scritto della EGK.

## 9 Garanzia e responsabilità

### 9.1 Funzionamento

La EGK si adopera per garantire il corretto funzionamento di myEGK, ma non può garantire la disponibilità dei servizi in qualsiasi momento e senza errori.

La EGK si riserva il diritto di limitare, modificare o sospendere la fornitura dei servizi senza obbligo di indicarne i motivi. La EGK non è responsabile di eventuali danni subiti in tal caso dall'utente.

### 9.2 Esclusione di responsabilità

Nei limiti consentiti dalla legge, la EGK declina ogni responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti subiti dal cliente in relazione all'utilizzo di myEGK. Ciò include in particolare danni dovuti all'uso di informazioni, errori di trasmissione, guasti tecnici, interruzioni, malfunzionamenti o azioni illegali di terzi.

La EGK non risponde neppure nel caso in cui i servizi di myEGK vengano temporaneamente interrotti, limitati del tutto o in parte oppure impediti per cause di forza maggiore o per colpa di terzi. Per forza maggiore s'intende in particolare l'interruzione di corrente e la presenza di software dannosi (es. attacco di virus) nonché eventi naturali di particolare intensità (terremoti, valanghe, alluvioni, smottamenti ecc.), eventi bellici, sommosse, restrizioni imprevedibili da parte delle autorità ecc.

## 10 Regime tariffario

L'accesso a myEGK è essenzialmente gratuito. La EGK si riserva tuttavia il diritto di introdurre contributi per i servizi o di modificare i contributi esistenti. In questi casi, le nuove condizioni d'uso di cui al punto 1.3 devono essere sottoposte al cliente.

## 11 Clausola liberatoria

Qualora singole disposizioni delle presenti condizioni d'uso siano o diventino inefficaci, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni.

## 12 Diritto applicabile e foro competente

Le condizioni d'uso tra il cliente e la EGK sono soggette al diritto svizzero.

Il foro competente esclusivo per tutti i procedimenti è la sede legale della EGK a Laufen BL, salvo diversa disposizione del diritto svizzero cogente.

Marzo 2024, versione 1.4