

## Condizioni d'uso per la piattaforma di assicurazione digitale "myEGK" della EGK-Cassa della salute (myEGK)

### 1 Aspetti generali

#### 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 LAMal), EGK Assicurazioni private SA (assicuratore nell'ambito delle assicurazioni complementari secondo LCA) ed EGK Services SA.

Per una migliore leggibilità, il genere maschile deve intendersi inclusivo anche del genere femminile e viceversa. Tutti i riferimenti a persone devono intendersi riferiti a entrambi i generi.

La EGK offre ai propri assicurati diverse applicazioni digitali e vari servizi online nell'ambito della piattaforma assicurativa digitale (di seguito "myEGK" o "servizi myEGK"). EGK può estendere, limitare o sospendere myEGK in qualsiasi momento.

Le seguenti condizioni d'uso della myEGK regolano il rapporto tra EGK e il cliente nell'utilizzo dei servizi online. Per clienti si intendono di seguito gli assicurati o i loro rappresentanti legali (genitori, mandatari, curatori, autorità).

La EGK attribuisce grande importanza alla tutela della sfera privata dei propri clienti e si attiene alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Di conseguenza, è necessaria una maggiore attenzione per la myEGK. In particolare sono necessarie precauzioni speciali nel caso di strutture familiari con più adulti. In queste situazioni, la EGK adotta misure adeguate per rispettare i requisiti della protezione dei dati.

#### 1.2 Accordo, consenso

Accettando le presenti Condizioni d'uso o registrandosi per un servizio della myEGK, il cliente riconosce le Condizioni d'uso attuali, che gli vengono messe a disposizione o trasmesse elettronicamente. Fanno eccezione tutti i documenti che per motivi legali o tecnici richiedono la consegna postale.

#### 1.3 Documenti online

Dal momento della registrazione, le fatture dei premi e delle prestazioni, le polizze e anche il dettaglio dei costi per i redditi/attestato per la dichiarazione fiscale sono disponibili esclusivamente online (in formato PDF) entro un mese. Il cliente può revocare la registrazione in qualsiasi momento e richiedere nuovamente la spedizione dei documenti a mezzo posta.

#### 1.4 Disdetta del servizio myEGK

La disdetta per l'utilizzo della myEGK o di un singolo servizio myEGK può essere effettuata dal cliente in qualsiasi momento online o per iscritto. La EGK blocca il servizio prescelto al più tardi entro un mese e invia nuovamente i documenti per posta.

#### 1.5 Upload dei documenti

Il cliente può utilizzare la funzione di upload per l'invio crittografato di documenti alla EGK. 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 nell'archivio EGK del cliente ove rimangono per i periodi di conservazione previsti dalla legge.

## 1.6 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 ai clienti registrati elettronicamente o con altri mezzi idonei. Se le condizioni d'uso vengono rifiutate, la EGK blocca l'accesso alla myEGK.

## 2 Accesso alla myEGK

### 2.1 Autorizzazione di accesso

L'accesso alla myEGK è generalmente concesso a tutti i clienti con domicilio in Svizzera e con un proprio indirizzo e-mail attivo.

### 2.2 Limitazioni

Per determinati servizi myEGK si applicano inoltre i seguenti requisiti:

- Contratto di assicurazione di base e/o complementare attivo, non disdetto presso la EGK.
- Sei mesi dopo la scadenza del contratto, i servizi myEGK vengono terminati automaticamente.
- Da quel momento in poi, eventuali transazioni commerciali ancora necessarie avverranno per posta.

### 2.3 Registrazione e legittimazione

Chi si è registrato per un servizio myEGK secondo le disposizioni ha il diritto di utilizzare la relativa applicazione fornita dalla EGK e può usufruire dei servizi offerti sulla piattaforma.

Per accedere ai servizi myEGK e ai servizi offerti, il cliente deve registrarsi con tutti i mezzi di legittimazione personali richiesti dalla EGK per il servizio myEGK in questione (es. nome utente, PIN/password, codice di sicurezza ecc.). La registrazione viene confermata dalla EGK. Per determinati servizi myEGK può essere richiesta una registrazione per iscritto.

## 3 Obblighi di diligenza del cliente

Nell'utilizzo dei servizi myEGK, la EGK rammenta al cliente soprattutto 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. In particolare, i codici PIN e/o le password devono essere modificati immediatamente dopo la ricezione e non devono essere annotati, trasmessi o memorizzati senza protezione sul terminale. I codici PIN e/o 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 i servizi myEGK della EGK per terzi (è fatto salvo l'uso dei servizi myEGK nell'ambito del diritto legale di rappresentanza).
- I servizi myEGK possono essere utilizzati 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.

## 4 Ordini e comunicazioni

La EGK è autorizzata ad eseguire gli ordini che le vengono trasmessi tramite i servizi myEGK o a dar seguito alle comunicazioni, a condizione che sia stata effettuata una registrazione corretta conformemente alla cifra 2.3.

## 5 Indicazioni di sicurezza e blocco

### 5.1 Avvertenze di sicurezza

L'accesso ai servizi myEGK avviene tramite Internet. Pur ricorrendo a tutte le più moderne misure di sicurezza, la EGK non può garantire una sicurezza assoluta. Il terminale del cliente fa parte del sistema, ma esula dal controllo della EGK e può diventare un punto debole del sistema.

Nell'utilizzo dei servizi myEGK, la EGK rammenta al cliente soprattutto i seguenti rischi:

- Una conoscenza insufficiente del sistema e misure di sicurezza inadeguate sul terminale possono agevolare un accesso non autorizzato. Questo rischio può essere ridotto con misure di sicurezza (es. update) e impostazioni di sicurezza aggiornate.
- Non si può escludere che il gestore di rete (es. provider Internet, Wi-Fi o SMS) crei un profilo utente del cliente, avendo così la possibilità di sapere con chi è entrato in contatto il cliente e quando.
- Sussiste il pericolo latente che un soggetto terzo possa accedere inosservato al terminale del cliente durante l'utilizzo dei servizi myEGK.
- In caso di utilizzo di una rete (es. Internet, SMS, Wi-Fi) sussiste il pericolo che il terminale sia attaccato da virus e simili quando si connette alla rete. Per tutelarsi con misure di sicurezza idonee, il cliente può ricorrere a un software di sicurezza adeguato, disponibile in commercio.
- Anche se i singoli pacchetti di dati vengono trasmessi in forma crittografata, le informazioni sul mittente e sul destinatario non sono crittografate. La trasmissione dei dati avviene tramite una rete aperta, accessibile a tutti (es. Internet, Wi-Fi). In questo modo è possibile risalire al rapporto tra il cliente e la EGK. I dati possono essere trasmessi quindi anche oltre i confini nazionali.
- Quando si utilizza il login con Face-ID e/o Touch-ID, la responsabilità della sicurezza è di competenza del produttore del dispositivo o del sistema operativo e del produttore del prodotto (Face-ID, Touch-ID). . Queste funzioni di identificazione esulano delle competenze dell'EGK. . EGK non si assume alcuna responsabilità se i dati biometrici (impronte digitali e/o materiale immagine) sono utilizzati per scopi diversi da quelli previsti.

La EGK declina qualsiasi responsabilità in caso di inosservanza delle indicazioni di sicurezza, in particolare in caso di omissione consapevole di ragionevoli misure di sicurezza.

### 5.1 Blocco

Se la EGK rileva rischi per la sicurezza, si riserva il diritto di bloccare temporaneamente l'accesso ai servizi myEGK nell'interesse del cliente e a protezione di se stessa.

In caso di sospetto abuso dei servizi myEGK (es. inserimento ripetuto di una password errata), la EGK si riserva il diritto di bloccare temporaneamente l'accesso a tali servizi. L'accesso può essere bloccato anche su esplicita richiesta del cliente. In ogni caso, ai sensi della cifra 2.2, i servizi myEGK vengono bloccati automaticamente 6 mesi dopo la scadenza del contratto.

Di tanto in tanto i servizi myEGK potrebbero subire interruzioni o malfunzionamenti a causa di interventi di manutenzione. Ciò non dà diritto a compensazione o ad altre richieste di risarcimento.

## 6 Protezione e utilizzo dei dati

Nel trattamento dei dati personali, la EGK osserva la legge federale sulla protezione dei dati (LPD). In particolare, la EGK non trasmette dati personali a terzi senza autorizzazione. Onde evitare un trattamento illecito, la EGK protegge i dati personali che le vengono affidati mediante misure tecniche e organizzative moderne e adeguate secondo la legge.

Per informazioni dettagliate sulla protezione dei dati nelle applicazioni online si veda la dichiarazione sulla protezione dei dati <https://www.egk.ch/it/disposizioni-legali> per i servizi online della EGK-Cassa della salute.

## **7 Proprietà intellettuale**

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

## **8 Garanzia e responsabilità**

### **8.1 Funzionamento**

La EGK si adopera per garantire il corretto funzionamento dei servizi 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 online senza obbligo di indicarne i motivi. La EGK non è responsabile di eventuali danni subiti in tal caso dall'utente.

### **8.2 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 dei servizi 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 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.

## **9 Regime tariffario**

L'accesso ai servizi myEGK è essenzialmente gratuito. La EGK si riserva tuttavia il diritto di introdurre contributi per i servizi myEGK o di modificare i contributi esistenti. In questi casi, le nuove condizioni d'uso di cui al punto 1.4 devono essere sottoposte all'accettazione del cliente.

## **10 Diritto applicabile e foro competente**

Tutti i rapporti giuridici tra il cliente e la EGK sono soggetti 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 o delle condizioni di assicurazione pattuite per contratto.

## **11 Disposizioni conclusive**

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

Qualsiasi patto accessorio o accordo tra il cliente e la EGK richiede la forma scritta. Il luogo di adempimento è la sede principale della EGK a Laufen BL.

Laufen, 20 agosto 2019, versione 1.1