



# Condizioni generali di contratto (CGC) **mySympany**

Edizione aprile 2021

## Indice

### Condizioni generali di contratto (CGC) mySympany

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	Pagina 2
<b>2</b>	<b>Autorizzazione di accesso</b>	Pagina 2
<b>3</b>	<b>Accesso tecnico</b>	Pagina 2
<b>4</b>	<b>Legittimazione di singole persone</b>	Pagina 2
<b>5</b>	<b>Legittimazione di famiglie</b>	Pagina 2
<b>6</b>	<b>Costi</b>	Pagina 2
<b>7</b>	<b>Corrispondenza</b>	Pagina 2
<b>8</b>	<b>Obblighi di diligenza della/e persona/e assicurata/e</b>	Pagina 2
<b>9</b>	<b>Avvertenze di sicurezza</b>	Pagina 3
<b>10</b>	<b>Responsabilità</b>	Pagina 3
<b>11</b>	<b>Protezione dei dati</b>	Pagina 3
<b>12</b>	<b>Marketing</b>	Pagina 3
<b>13</b>	<b>Blocco dell'accesso</b>	Pagina 3
<b>14</b>	<b>Analisi del comportamento di navigazione sul web</b>	Pagina 3
<b>15</b>	<b>Elaborazione</b>	Pagina 4
<b>16</b>	<b>Funzionalità di mySympany</b>	Pagina 4
<b>17</b>	<b>Modifiche alle disposizioni e adattamenti di mySympany</b>	Pagina 4
<b>18</b>	<b>Disdetta del contratto utente</b>	Pagina 4
<b>19</b>	<b>Altre disposizioni</b>	Pagina 4
<b>20</b>	<b>Foro competente e diritto applicabile</b>	Pagina 4

## Condizioni generali di contratto (CGC)

### mySympany

#### 1 Introduzione

Le Condizioni generali di contratto (CGC) regolano l'utilizzo di mySympany (app e web) da parte della persona assicurata.

mySympany offre vari servizi alle persone assicurate quali, ad esempio, l'ordine di offerte, la gestione della corrispondenza con il cliente, l'accesso alla polizza, alle panoramiche delle prestazioni o ai certificati fiscali. Le presenti CGC regolano il rapporto contrattuale tra la persona assicurata e Sympany (Vivao Sympany AG, Moove Sympany AG, Kolping Krankenkasse AG e Sympany Versicherungen AG) relativamente all'utilizzo di mySympany.

#### 2 Autorizzazione di accesso

2.1 L'accesso a mySympany può essere effettuato da tutte le persone assicurate con età superiore a 18 anni. Tuttavia, Sympany può decidere liberamente in merito alla stipula di un contratto con un utente. L'utente non può rivendicare alcun diritto di accesso a mySympany.

2.2 Il contratto di utilizzo viene perfezionato con l'invio alla persona assicurata di una password per l'accesso a mySympany. La persona assicurata prende atto e accetta che Sympany non può controllare chi riceve e utilizza la password iniziale. Spetta esclusivamente alla persona assicurata prestare attenzione a chi riceve la password iniziale e al modo in cui questa viene utilizzata.

2.3 Nel caso in cui, con il numero cliente della persona assicurata, siano assicurati altri famigliari, si applicano le disposizioni di cui al punto 5.

2.4 Le CGC si considerano pienamente accettate con il primo accesso a mySympany.

#### 3 Accesso tecnico

L'accesso tecnico avviene tramite Internet attraverso un provider scelto dalla persona assicurata. Questa deve avere installato un browser web o una versione di browser web supportata da Sympany. Se si utilizza una versione non supportata o non più supportata, mySympany potrebbe risultare inutilizzabile o utilizzabile solo in parte. Sympany decide a propria discrezione quale browser web o quale versione di browser web è supportata.

#### 4 Legittimazione di singole persone

4.1 Dopo aver stipulato il contratto di assicurazione (nuovi clienti) o dopo la registrazione (clienti già esistenti), la persona assicurata riceve per posta una password iniziale. Insieme al numero cliente, questa consente di effettuare il primo accesso a mySympany.

4.2 La password deve essere modificata con il primo accesso a mySympany. Si consiglia di modificare la password periodicamente.

4.3 Per poter accedere ai propri dati tramite mySympany, la persona assicurata deve eseguire l'accesso in modo corretto.

4.4 Sympany ha la facoltà di modificare i mezzi e la procedura di legittimazione in qualsiasi momento.

#### 5 Legittimazione di famiglie

5.1 Nel caso delle polizze di famiglia (più famigliari o coppie in regime di concubinato con la medesima polizza), per l'accesso a mySympany si fa riferimento al numero cliente della persona registrata come «capofamiglia» nel sistema principale della società.

Il capofamiglia agisce a titolo personale e a nome dei propri famigliari. Aprendo il conto, il capofamiglia e i relativi famigliari confermano, a titolo personale e in qualità di legali rappresentanti dei figli minorenni, che il capofamiglia è autorizzato a rappresentare i membri della famiglia in relazione al presente contratto utente. Per l'intera validità contrattuale, il capofamiglia è autorizzato a visionare i dati (es. dati sulla salute) dei propri famigliari e ad agire a nome e per conto loro. Tutti i famigliari possono accedere a mySympany utilizzando il numero cliente e la password.

5.2 Chi si legittima come descritto può utilizzare i mySympany e i servizi ivi offerti.

5.3 Il consenso alla consultazione dei dati può essere revocato in qualsiasi momento tramite telefono, comunicazione scritta o attraverso mySympany. In questo caso si verifica una cosiddetta «separazione di famiglia» nel sistema principale di mySympany. Questo comporta la successiva emissione di fatture separate ecc. Se il famigliare uscente desidera disporre di un proprio accesso a mySympany, deve stipulare un nuovo contratto utente personale.

5.4 L'inserimento di nuovi famigliari è possibile in qualsiasi momento.

#### 6 Costi

La stipula del presente contratto utente e l'utilizzo di mySympany sono gratuiti.

#### 7 Corrispondenza

La persona assicurata riceve i documenti elettronicamente nella posta in entrata di mySympany e non riceve più i documenti per posta, qualora abbia dato il suo assenso nella proposta di assicurazione, abbia eseguito la registrazione dopo aver firmato la proposta di assicurazione su mySympany o abbia selezionato la relativa opzione su mySympany. È esclusa la documentazione per la quale è necessario l'invio postale per motivi legali o tecnici. Spetta alla persona assicurata prendere atto delle polizze, delle fatture del premio, dei solleciti, delle diffide, dei conteggi delle prestazioni, delle panoramiche dei costi per la dichiarazione fiscale, ecc. e rispettare gli obblighi finanziari nei confronti di Sympany.

#### 8 Obblighi di diligenza della/e persona/e assicurata/e

8.1 I dati di accesso devono essere tenuti segreti e protetti contro l'utilizzo improprio da parte di persone non autorizzate.

In particolare, le password non devono essere annotate su fogli né devono essere salvate su un dispositivo terminale non crittografato. La persona assicurata risponde di tutte le conseguenze derivanti da un utilizzo non autorizzato dei dati di accesso.

8.2 Se vi è il sospetto che i dati di accesso siano giunti nelle mani di persone non autorizzate, la persona assicurata deve modificare immediatamente la password e chiedere a Sympany di bloccare l'accesso a mySympany contattando il servizio clienti al numero +41 58 262 42 00. Lo stesso vale in caso di perdita del dispositivo.

8.3 La persona assicurata è tenuta a controllare regolarmente la propria casella di posta (inbox) su mySympany.

8.4 Eventuali cambiamenti di domicilio, indirizzo e-mail, coordinate bancarie e altri dati personali devono essere registrati prontamente dalla persona assicurata su mySympany. Le comunicazioni di Sympany vengono recapitate al domicilio o all'indirizzo e-mail registrato nel sistema.

8.5 La persona assicurata che scarica documenti da mySympany sul proprio dispositivo terminale deve garantirne la sicurezza. Nel momento in cui un documento lascia l'area protetta de mySympany, la sua sicurezza non rientra più nelle responsabilità della società.

## 9 Avvertenze di sicurezza

L'accesso a mySympany avviene tramite Internet. Lo scambio dati tra Sympany e la persona assicurata avviene in modo crittografato, tuttavia mittente e destinatario non sono crittografati. Di conseguenza, è possibile risalire a quando e con chi l'utente di Internet è entrato in contatto. Anche nel caso in cui il dispositivo terminale dell'utente sia protetto con misure di sicurezza conformi al più avanzato stato della tecnica, non è possibile garantire una sicurezza assoluta. Durante l'uso de mySympany la persona assicurata deve considerare, in particolare, i rischi citati di seguito. Una conoscenza insufficiente del sistema e misure di sicurezza inadeguate sul dispositivo terminale della persona assicurata possono facilitare l'accesso non autorizzato ai dati del cliente. L'eventualità che un soggetto terzo possa accedere indisturbato al dispositivo terminale della persona assicurata durante l'utilizzo de mySympany non può essere esclusa. La persona assicurata è pertanto tenuta a proteggere il proprio dispositivo terminale con programmi di protezione aggiornati. Inoltre, si consiglia di non utilizzare mySympany attraverso una rete WLAN pubblica. Lo scambio dati tra Sympany e la persona assicurata avviene attraverso una rete aperta e accessibile a tutti. I dati possono essere trasmessi in modo incontrollato anche fuori dal territorio nazionale, anche se mittente e destinatario si trovano in Svizzera.

## 10 Responsabilità

10.1 Sympany non si assume alcuna responsabilità per la correttezza e la completezza delle informazioni e dei dati reperibili attraverso mySympany. Sympany declina inoltre qualsiasi responsabilità per danni subiti dalla persona assicurata in seguito a difetti tecnici, ritardi, interruzioni del funzionamento o altre anomalie occorse durante la trasmissione o l'elaborazione dei dati (comprese eventuali anomalie del provider di rete). In nessun caso Sympany risponde per danni

indiretti e conseguenti, in particolare per mancato guadagno, danni in seguito a download o danni alla reputazione.

10.2 La persona assicurata è responsabile dell'accesso tecnico a mySympany. Inoltre, deve far sì che la tecnologia e i software presenti sul proprio dispositivo terminale siano conformi al più avanzato stato della tecnica dal punto di vista della sicurezza. In particolare, la persona assicurata è responsabile del salvataggio sicuro dei documenti scaricati da mySympany sul proprio dispositivo terminale.

## 11 Protezione dei dati

11.1 Attraverso l'adozione di misure tecniche e organizzative, Sympany protegge i dati della persona assicurata contro l'accesso di persone non autorizzate. I dati e i documenti accessibili attraverso mySympany provengono dai vari sistemi della società e restano visibili per tutto il tempo in cui il cliente è online. Sympany non salva alcun dato del cliente al di fuori delle proprie applicazioni principali.

11.2 La persona assicurata ha accesso a tutti i dati e documenti che possono essere richiamati tramite mySympany, compresi, in particolare, i dati personali degni di protezione. La persona assicurata può inoltre visionare i dati dei famigliari minorenni. Quando i componenti famigliari raggiungono la maggiore età, Sympany comunicherà loro che possono revocare in qualsiasi momento il diritto di accesso ai dati da parte del capofamiglia.

## 12 Marketing

Sympany si riserva il diritto di pubblicizzare prodotti propri o di terzi mySympany o di inserire link a siti web di terzi.

## 13 Blocco dell'accesso

Qualora vengano rilevati rischi per la sicurezza, Sympany si riserva il diritto di bloccare temporaneamente l'accesso mySympany al fine di proteggere i dati dei clienti. Gli incarichi già conferiti al momento del blocco non subiscono variazioni e vengono eseguiti normalmente.

## 14 Analisi del comportamento di navigazione sul web

Sympany impiega servizi di analisi web per analizzare il comportamento degli utenti su mySympany. A questo scopo vengono utilizzati i cosiddetti "cookie", file di testo che vengono salvati sul computer della persona assicurata e che consentono di analizzare l'utilizzo del sito web di Sympany. Su incarico di Sympany, il servizio di analisi web valuta le informazioni fornite dai cookie al fine di analizzare l'utilizzo di mySympany da parte degli utenti, di redigere report sulle attività svolte sul sito web e di fornire a Sympany ulteriori servizi correlati all'utilizzo del sito web e di Internet. La persona assicurata può gestire la memorizzazione dei cookie nelle impostazioni di mySympany. In questo caso però, non tutte le funzioni di mySympany potrebbero risultare pienamente utilizzabili.

### Adobe

Sympany utilizza i servizi di Adobe Analytics per raccogliere automaticamente i dati sull'utilizzo del proprio sito web quando lo visitate. In questo modo Sympany viene a conoscenza

dell'utilizzo del sito web e del comportamento di navigazione degli utenti. Le informazioni generate dai cookie sull'utilizzo del sito web di Sympany vengono trasmesse ai server di Adobe, dove vengono trattate.

#### Categoria/Scopo

Analisi sito web

#### Fornitore

Adobe Systems Inc.  
345 Park Avenue  
San Jose  
95110-2704, CA  
USA

#### **Dynatrace**

Su questo sito web viene utilizzato Dynatrace per migliorare il sito web e per fornire i relativi servizi online. I dati ottenuti possono essere utilizzati anche per analisi statistiche e a scopo di marketing. Le informazioni generate dai cookie sul vostro utilizzo delle pagine web di Sympany vengono memorizzate da Sympany.

#### Categoria/Scopo

- Application Performance Management
- Cloud Infrastructure Monitoring
- AI Ops
- Digital Experience Management

### 15 Elaborazione

Sympany stabilisce i tempi di elaborazione degli incarichi. Sympany esamina i dati degli incarichi in entrata e si riserva il diritto di rifiutarli in toto o in parte.

### 16 Funzionalità di mySympany

Talvolta le funzionalità de mySympany possono variare in base ai contratti assicurativi stipulati. Inoltre, non tutti i contratti assicurativi sono descritti su mySympany. Di conseguenza, in determinati casi, non tutte le funzionalità sono disponibili.

### 17 Modifiche alle disposizioni e adattamenti di mySympany

17.1 Sympany si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento. Le modifiche vengono comunicate con modalità adeguate. Le nuove disposizioni entrano in vigore dal momento della loro comunicazione o dal successivo utilizzo de mySympany.

17.2 Sympany si riserva inoltre il diritto di modificare le funzionalità di mySympany in qualsiasi momento.

### 18 Disdetta del contratto utente

18.1 Sia la persona assicurata sia Sympany possono disdire il contratto utente in qualsiasi momento, senza necessità di indicare le motivazioni o di rispettare alcun preavviso.

18.2 Il contratto utente termina automaticamente nel caso in cui il cliente non intrattenga più un rapporto assicurativo con Sympany. Sympany ha il diritto di impedire o di bloccare l'accesso a mySympany, nel caso in cui non venga utilizzato per oltre due anni.

### 19 Altre disposizioni

Ad integrazione si applicano le Condizioni generali di assicurazione e le Condizioni speciali dei prodotti assicurativi Sympany.

### 20 Foro competente e diritto applicabile

Il presente contratto è regolamentato dal diritto svizzero. Il foro competente è Basilea.