

Condizioni di utilizzo di myAquilana

Gli assicurati di Aquilana Assicurazioni (soggetto giuridico per l'assicurazione di base, l'assicurazione facoltativa d'indennità giornaliera secondo la LAMal e le assicurazioni complementari secondo la LCA [cure medico-sanitarie PLUS, TOP, cure ospedaliere, cure dentarie, assicurazione viaggi e vacanza], di seguito «Aquilana») hanno la possibilità di utilizzare myAquilana app e portale per i clienti (di seguito «myAquilana»).

Sommario

1 Aspetti generali

- 1.1 Convenzione elettronica e avvertenze legali
- 1.2 Modifica delle Condizioni di utilizzo

2 Registrazione e accesso a myAquilana

- 2.1 Registrazione
- 2.2 Autorizzazione all'accesso
- 2.3 Face & Touch ID

3 Responsabilità e obbligo di diligenza dell'utente

4 Invio di ordini, comunicazioni e documenti

- 4.1 Ordini e comunicazioni
- 4.2 Invio di documenti in formato elettronico

5 Norme di sicurezza e blocco

- 5.1 Norme di sicurezza
- 5.2 Blocco

6 Protezione e utilizzo dei dati

- 6.1 Protezione e sicurezza dei dati
- 6.2 Utilizzo dei dati
- 6.3 Ordinamenti giuridici stranieri / Restrizioni all'importazione e all'esportazione

7 Cookie

8 Cessazione del rapporto contrattuale

9 Proprietà intellettuale

10 Esclusione della garanzia e della responsabilità

11 Regolamentazione delle tariffe

12 Diritto applicabile e Foro competente

13 Disposizioni finali

1 Aspetti generali

Aquilana Assicurazioni (di seguito «Aquilana») offre ai suoi assicurati o utenti autorizzati (di seguito insieme «utenti») diverse applicazioni digitali e vari servizi online (di seguito «myAquilana»). Il contenuto di myAquilana può essere in ogni momento ampliato o ridotto o l'accesso completamente bloccato da parte di Aquilana. Le seguenti Condizioni di utilizzo dei servizi online myAquilana («Condizioni di utilizzo») regolano il rapporto tra Aquilana e l'utente per l'uso di myAquilana. Nella misura in cui l'utente usufruisce dei servizi di myAquilana, le Condizioni di utilizzo costituiscono parte integrante delle disposizioni assicurative in vigore per le assicurazioni di base e complementari di Aquilana. Con l'utilizzo di myAquilana, l'utente accetta le Condizioni di utilizzo in vigore al momento della registrazione (vedi cifra 2.1). L'utilizzo di myAquilana e dei suoi contenuti presuppone la previa accettazione delle presenti Condizioni di utilizzo.

1.1 Convenzione elettronica e avvertenze legali

L'utente può prendere visione delle Condizioni di utilizzo all'atto della registrazione. Con la conferma delle presenti Condizioni di utilizzo, risp. con la conclusione della registrazione di myAquilana, l'utente accetta le presenti Condizioni di utilizzo e stipula un contratto con Aquilana. Aquilana attiva l'accesso dell'utente a myAquilana non appena l'utente ha completato la richiesta e accettato le Condizioni di utilizzo per via elettronica.

1.2 Modifica delle Condizioni di utilizzo

Aquilana si riserva espressamente il diritto di modificare in ogni momento le presenti Condizioni di utilizzo. In caso di modifica, all'atto del successivo accesso (login) a myAquilana all'utente viene chiesto di accettare le nuove Condizioni di utilizzo, che si intendono approvate con la conferma della presa d'atto da parte dell'utente. In caso di rifiuto delle nuove Condizioni di utilizzo, non sarà più possibile accedere a myAquilana.

2 Registrazione e accesso a myAquilana

2.1 Registrazione

a) Per l'utilizzo di myAquilana può registrarsi chi:

- dispone di un'assicurazione malattie presso Aquilana (di seguito «cliente») e figura nel ruolo di pagatore dei premi/organo responsabile, destinatario della corrispondenza e/o beneficiario delle prestazioni (di seguito di volta in volta un «ruolo») e/o
- rappresenta un cliente (membro della famiglia che agisce per conto del cliente) e pertanto svolge uno o più dei succitati ruoli,
- ha il suo domicilio civile in Svizzera e
- scarica l'app di myAquilana in Svizzera (il download è possibile solo in Svizzera).

La persona che effettua la registrazione, o è registrata, è definita di seguito come «utente».

b) L'utente si registra via Internet. A tale scopo viene inviata a ogni persona avente diritto in conformità a quanto previsto al punto 2.1 Registrazione, capoverso a), una lettera di attivazione con le relative istruzioni.

c) La registrazione va completata con l'inserimento di un codice di attivazione. Il codice di attivazione viene inviato via SMS (autenticazione a due fattori).

d) Al completamento della registrazione viene stipulato un contratto tra l'utente e Aquilana. Chi ha effettuato la registrazione in myAquilana in conformità a quanto richiesto, ha nei confronti di Aquilana il ruolo di utente ed è pertanto autorizzato a utilizzare i relativi servizi online. L'utente può di conseguenza usufruire dei servizi offerti nella app e sul portale myAquilana.

2.2 Autorizzazione all'accesso

a) Dal punto di vista tecnico l'accesso si effettua via Internet (browser web/applicazione) tramite un provider scelto dall'utente.

b) L'accesso ai servizi di myAquilana è consentito solo a quelle persone che si sono legittimate con tutti i mezzi di identificazione necessari: immettendo il proprio indirizzo e-mail scelto autonomamente, la propria password/il proprio PIN e un token elettronico (codice via SMS).

c) Per determinati servizi online in myAquilana sono inoltre richiesti i seguenti requisiti:

- numero d'assicurato attivo (contratto d'assicurazione attivo) oppure non oltre novanta (90) giorni dopo la cessazione del rapporto del cliente con Aquilana
- assicurazione di base e/o assicurazione complementare attiva presso Aquilana

- d) Il cliente ha la possibilità di far bloccare l'accesso a myAquilana (vedi cifra 5.2).
- e) Chi si legittima in conformità a quanto previsto alla cifra 2.1b e soddisfa i requisiti di cui alla cifra 2.1c, è considerato autorizzato a utilizzare myAquilana, indipendentemente da deleghe di altro tenore. Nell'ambito del servizio e della sua estensione e senza ulteriore verifica del diritto dell'utente, Aquilana è quindi autorizzata a consentire all'utente in particolare di effettuare interrogazioni tramite il suo accesso a myAquilana e a ricevere dall'utente ordini, comunicazioni e documenti.
- f) Se l'utente occupa solo un determinato ruolo riguardante un altro cliente, la funzionalità di myAquilana relativa a questo cliente può risultare limitata in base al ruolo assegnatogli.

2.3 Face & Touch ID

L'iscrizione e l'identificazione presso myAquilana app possono essere effettuate mediante Face & Touch ID. Il cliente deve dare il suo benestare a questa forma d'iscrizione. L'impostazione può poi essere in ogni momento nuovamente commutata nella app sulla procedura d'iscrizione originale.

3 Responsabilità e obbligo di diligenza dell'utente

Aquilana richiama l'attenzione dell'utente in particolare sui seguenti obblighi di diligenza nell'ambito dell'utilizzo di myAquilana:

- L'utente è tenuto a garantire che tutti i dati di accesso siano tenuti segreti e siano protetti da utilizzi abusivi da parte di persone non autorizzate. In particolare non è consentito registrare o annotare password/PIN, inoltrarle a terzi o salvarle senza protezione sulla stazione terminale. L'utente è inoltre tenuto a cambiare regolarmente la sua password personale. Per motivi di sicurezza devono essere scelte password/PIN che non possono essere messe in relazione con i clienti o l'utente (nessun numero di telefono, date di nascita, targhe automobilistiche, sequenze di numeri facilmente individuabili, etc.). L'utente è responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo dei dati per la legittimazione.
- L'utente è responsabile delle azioni (in particolare effettuare interrogazioni e inviare ad Aquilana ordini, comunicazioni e documenti), che esegue tramite myAquilana per se stesso, risp. per conto di un altro cliente. Se esegue azioni per conto di altri clienti, deve accertarsi di essere autorizzato a farlo. L'utente conferma ad Aquilana di essere autorizzato a eseguire eventualmente azioni tramite myAquilana per altri clienti in conformità ai ruoli assegnatigli. Qualora un cliente dovesse far valere delle pretese nei confronti di Aquilana perché l'utente ha agito senza potere di rappresentanza, quest'ultimo è tenuto a risarcire interamente Aquilana.
- I servizi online di myAquilana possono essere utilizzati solo in conformità al contratto e per gli scopi previsti.
- Non è consentito violare diritti di protezione industriali e commerciali e diritti d'autore o altri diritti di proprietà.
- Se l'utente sospetta che terzi non autorizzati siano a conoscenza di uno o più mezzi di legittimazione dell'utente, è invitato a cambiare o sostituire immediatamente i mezzi di legittimazione in questione. Se questo non fosse possibile, l'utente è tenuto a far bloccare immediatamente l'accesso a myAquilana (vedi cifra 5.2).

Il cliente si assume tutti i rischi derivanti dalla violazione dei suddetti obblighi di diligenza.

4 Invio di ordini, comunicazioni e documenti

4.1 Ordini e comunicazioni

Aquilana ha il diritto di dar corso agli ordini dell'utente impartiti tramite myAquilana o di agire secondo le comunicazioni ricevute, a condizione che sia stata effettuata una registrazione corretta secondo quanto previsto a cifra 2.1.

4.2 Invio di documenti in formato elettronico

Utilizzando myAquilana, l'utente ha a disposizione in myAquilana i documenti selezionati esclusivamente in formato elettronico. Aquilana si assume la responsabilità dell'autenticità dei documenti inviati in formato elettronico tramite myAquilana. I documenti si intendono recapitati con la messa a disposizione in myAquilana.

5 Norme di sicurezza e blocco

5.1 Norme di sicurezza

L'accesso a myAquilana avviene via Internet. Nonostante l'adozione di tutte le più recenti e avanzate misure di sicurezza, non è possibile garantire sia da parte di Aquilana sia da parte dell'utente una sicurezza assoluta. La stazione terminale dell'utente fa parte del sistema ma si trova al di fuori della sfera di controllo di Aquilana e può diventare un punto debole del sistema. Aquilana richiama l'attenzione dell'utente in particolare sui seguenti rischi correlati all'utilizzo dei servizi online di myAquilana:

- Un'insufficiente conoscenza del sistema e misure di sicurezza preventive inadeguate sulla stazione terminale possono facilitare accessi non autorizzati. Spetta all'utente ottenere informazioni precise sulle misure di sicurezza preventive richieste e adottare quelle necessarie.
- La creazione di un profilo dei movimenti dell'utente da parte del suo operatore di rete (p.es. provider di Internet, WLAN o SMS) non può essere esclusa, vale a dire che l'operatore di rete ha la possibilità di ricostruire quando e con chi l'utente è entrato in contatto.
- C'è il pericolo che durante l'utilizzo di myAquilana terzi possano accedere alla stazione terminale dell'utente senza essere notati.
- Nell'utilizzo di una rete (p.es. Internet, SMS, WLAN) c'è il pericolo che virus o altri programmi pirata si diffondano nella stazione terminale quando questa entra in contatto con la rete. Un appropriato software di sicurezza, disponibile tra quelli presenti sul mercato, può fungere da supporto all'utente nell'ambito delle misure di sicurezza preventiva da adottare.
- Le informazioni e i dati trasmessi tra Aquilana e l'utente viaggiano su una rete aperta e accessibile a tutti (p.es. Internet, WLAN). I dati possono essere trasmessi anche all'estero senza possibilità di controllo. Questo vale anche per le trasmissioni di dati tra un mittente e un destinatario che si trovano in Svizzera. Anche se i singoli pacchetti di dati vengono trasmessi in forma criptata, i rispettivi mittenti e destinatari rimangono, però, non criptati. È pertanto possibile desumere l'esistenza di una relazione tra il cliente e Aquilana.

Aquilana declina qualsiasi responsabilità per l'inosservanza delle norme concernenti la sicurezza (in particolare per il consapevole indebolimento di ragionevoli misure di sicurezza, p.es. mediante routing).

5.2 Blocco

a) Se vengono individuati rischi per la sicurezza, Aquilana si riserva il diritto, nell'interesse del cliente e a propria tutela, di bloccare l'accesso a myAquilana fino a nuovo avviso.

b) In caso di presunto uso abusivo di myAquilana (p.es. immissione ripetuta di una password errata), Aquilana si riserva in ogni momento il diritto di bloccare temporaneamente l'accesso a myAquilana. L'accesso a myAquilana può inoltre essere bloccato da Aquilana su espressa richiesta del cliente. In ogni caso, l'utilizzo dei servizi online verranno automaticamente interrotti non appena il cliente cessa di avere un rapporto assicurativo con Aquilana.

c) Il servizio online può subire temporaneamente delle disfunzioni a causa di lavori di manutenzione. Ciò non comporta alcun diritto del cliente a un risarcimento del danno o a far valere eventuali altre pretese.

d) L'utente può contattare Aquilana telefonicamente (al numero +41 56 203 44 44) o per iscritto (via e-mail a info@aquilana.ch) per bloccare il suo accesso a myAquilana. Le azioni eseguite fino al momento del blocco non possono essere annullate.

6 Protezione e utilizzo dei dati

6.1 Protezione e sicurezza dei dati

Per la gestione dei dati personali Aquilana si attiene alla legge svizzera sulla protezione dei dati. In particolare, Aquilana non cede a terzi i dati personali degli utenti senza autorizzazione e, adottando misure tecniche e organizzative come previsto dalla legge, protegge i dati personali che le vengono affidati da trattamenti non autorizzati. Gli organismi, i dipendenti e gli incaricati di Aquilana sono obbligati per legge a mantenere il segreto sui dati personali e i documenti commerciali dei clienti. Il cliente è consapevole del fatto che myAquilana è un servizio offerto via Internet e che in quest'ambito si tratta di reti di computer e sistemi autonomi collegati tra loro a livello mondiale. Nonostante l'utilizzo delle moderne tecnologie di sicurezza, non è possibile garantire una sicurezza assoluta né da parte di Aquilana né da parte del cliente, né nell'ambito della trasmissione dei dati. Ulteriori informazioni sulla protezione e sicurezza dei dati sono reperibili sul sito web di Aquilana.

6.2 Utilizzo dei dati

I dati immessi in myAquilana vengono utilizzati per la gestione di operazioni all'interno di Aquilana. Inoltre, i dati vengono conservati ed elaborati per un periodo limitato di tempo ai fini di garantirne la qualità e per poter effettuare analisi statistiche. Aquilana si riserva inoltre il diritto di analizzare i dati al fine di migliorare i propri servizi e sviluppare offerte adeguate alle esigenze della clientela. Inoltre, i dati possono essere utilizzati da Aquilana per scopi di marketing e per contattare i clienti. Il consenso all'utilizzo dei dati per scopi pubblicitari può essere revocato dai clienti in ogni momento.

6.3 Ordinamenti giuridici stranieri / Restrizioni all'importazione e all'esportazione

L'utilizzo dei servizi online all'estero può, in determinate condizioni, violare le regole del diritto straniero. Spetta all'utente informarsi al riguardo. Aquilana declina qualsiasi responsabilità a tale proposito. L'utente prende inoltre atto che possono esistere restrizioni all'importazione e all'esportazione di algoritmi di cifratura, che l'utente può eventualmente violare quando utilizza i servizi online all'estero.

7 Cookie

Aquilana analizza l'utilizzo di myAquilana e genera valutazioni anonime. Queste aiutano Aquilana a ottimizzare costantemente myAquilana e a renderne più facile il suo uso. I cookie (piccoli file di testo con un numero di identificazione integrato) consentono ad Aquilana di migliorare il servizio ai clienti e di riconoscere gli utenti che hanno già usufruito del servizio. Se l'utente non desidera ricevere cookie, può impostare il browser in modo che i cookie in entrata vengano memorizzati solo dopo la conferma o vengano in genere rifiutati. Per migliorare il comfort di navigazione dell'utente, Aquilana raccomanda di accettare i cookie e di non cancellarli. Se i cookie vengono bloccati, è possibile che singoli servizi online in myAquilana non possano essere utilizzati integralmente.

8 Cessazione del rapporto contrattuale

- a)** Il presente rapporto contrattuale cessa all'atto della perdita del ruolo dell'utente (vedi cifra 2.1a) o con la revoca di questa convenzione concernente l'utilizzo di myAquilana da parte di una delle parti (vedi cifre da 8b a 8d) o con la fine del rapporto assicurativo che sta alla base dell'utilizzo di myAquilana (vedi cifra 5.2b).
- b)** Il presente rapporto contrattuale può essere revocato in qualsiasi momento sia dall'utente sia da Aquilana. Il rapporto contrattuale cessa quattro (4) settimane dopo l'avvenuta revoca. La risoluzione della presente convenzione di utilizzo non inficia l'eventuale rapporto assicurativo esistente tra Aquilana e l'utente.
- c)** Le revoche da parte di Aquilana avvengono per iscritto. In questo caso, il rapporto contrattuale derivante da questa convenzione di utilizzo cessa dopo un termine di quattro (4) settimane, calcolato a partire dalla data stampata sulla lettera di revoca.
- d)** Non appena il rapporto contrattuale derivante da questa convenzione di utilizzo termina, l'accesso a myAquilana è garantito all'utente per un ulteriore periodo di novanta (90) giorni con funzionalità limitate. L'utente ha quindi l'incombenza di scaricare in tempo utile da myAquilana i dati di cui ancora necessita. Una volta terminato questo rapporto contrattuale tutti i documenti torneranno a essere inviati esclusivamente in forma cartacea.

9 Proprietà intellettuale

Tutti i diritti di proprietà immateriale sui contenuti di myAquilana rimangono ai proprietari dei rispettivi diritti. È vietata qualsiasi trasmissione, riproduzione, modifica o pubblicazione dei contenuti di myAquilana o di parte di essi senza il preventivo consenso di Aquilana.

10 Esclusione della garanzia e della responsabilità

Aquilana si adopera per garantire il corretto funzionamento di myAquilana. Aquilana non garantisce tuttavia la disponibilità dei servizi online su myAquilana in ogni momento e senza anomalie. Aquilana declina qualsiasi responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti subiti dal cliente in relazione all'utilizzo di myAquilana. Sono compresi in particolare i danni derivanti dall'utilizzo delle informazioni, da errori di trasmissione, da difetti tecnici, interruzioni, disfunzioni/guasti o da azioni illegali compiute da terzi. Aquilana non è inoltre responsabile qualora la fornitura dei servizi online tramite myAquilana sia temporaneamente interrotta, limitata o resa impossibile, del tutto o in parte, per cause di forza maggiore, risp. per casi fortuiti, o per colpa di terzi. Per forza maggiore si intendono in particolare anche cadute di tensione e la presenza di software dannosi (p.es. infestazione di virus), nonché eventi naturali

di particolare intensità (terremoti, valanghe, inondazioni, frane, etc.), eventi bellici, disordini, restrizioni ufficiali imprevedibili, etc. Aquilana si riserva il diritto di limitare, modificare o interrompere in qualsiasi momento la fornitura dei servizi tramite myAquilana senza indicarne i motivi. Aquilana non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal cliente o dall'utente in tali casi.

Aquilana non risponde inoltre né dell'esattezza dei dati e dei risultati messi a disposizione né dei danni indiretti che potrebbero derivare dall'utilizzo delle applicazioni di terzi offerenti Face ID o Touch ID nel corso del processo di login (iscrizione dell'utente). Aquilana non risponde dei danni derivanti da eventuali malfunzionamenti del login, risp, dalle offerte di prestazioni di terzi offerenti.

11 Regolamentazione delle tariffe

In linea di massima l'accesso a myAquilana viene messo a disposizione a titolo gratuito. Aquilana si riserva il diritto di introdurre in qualsiasi momento tariffe per i propri servizi online su myAquilana o di modificare le tariffe esistenti. In tali casi, le nuove Condizioni di utilizzo devono essere presentate al cliente per l'accettazione ai sensi della cifra 1.2.

12 Diritto applicabile e Foro competente

Tutti i rapporti giuridici con il cliente e l'utente, le Condizioni di utilizzo e l'utilizzo di myAquilana sono soggetti al diritto svizzero, escluso ogni diritto dei conflitti di leggi (diritto privato internazionale) e le disposizioni della Convenzione di Vienna sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG). Foro competente esclusivo per tutti i procedimenti è quello della sede di Aquilana a Baden, a meno che il diritto svizzero vincolante o le Condizioni di assicurazione per i contratti di assicurazione non dispongano diversamente.

13 Disposizioni finali

L'eventuale inefficacia di singole disposizioni di queste Condizioni di utilizzo non inficia l'efficacia delle restanti disposizioni. Per essere validi, tutti gli accordi accessori o accordi tra il cliente e Aquilana necessitano della forma scritta. Luogo di adempimento è la sede centrale di Aquilana a Baden.