



# Condizioni generali per l'accesso e l'utilizzo del portale / applicazione clienti dell'Istituzione comune LAMal

Olten, 19 luglio 2024

Le Condizioni generali di contratto (CGC) regolano l'accesso e l'utilizzo del portale online per i clienti un'applicazione mobile (di seguito: »App») dell'Istituzione comune LAMal. (di seguito "IC LAMal") da parte dei suoi clienti (assicurati o familiari in qualità di rappresentanti) sulla piattaforma di servizi Internet portal.kvg.org. Con la registrazione e il primo accesso al sistema, il cliente conferma di aver ricevuto e letto le Condizioni generali di contratto e ne accetta il contenuto.

## 1. Licenza/Utilizzo del portale clienti

Il diritto di proprietà sia sul portale clienti che sull'app spetta alla GE KVG. La GE KVG concede agli utenti una licenza non esclusiva, personale e non trasferibile, revocabile in qualsiasi momento. Questa licenza autorizza l'installazione e l'utilizzo del portale clienti e dell'app esclusivamente a fini privati e non commerciali e solo su dispositivi posseduti o altrimenti controllati dagli utenti. Questa autorizzazione all'uso è soggetta alle condizioni d'uso supplementari e alle linee guida del rispettivo gestore dell'App Store.

Agli utenti non è consentito installare o utilizzare il portale clienti o l'app su dispositivi che non sono di loro proprietà o sotto il loro controllo. Qualsiasi utilizzo del portale clienti o dell'app che vada oltre i termini e le condizioni di cui alle presenti CGC è soggetto all'approvazione scritta preliminare della GE KVG. In particolare, è vietato trasmettere, dare in prestito, eseguire in pubblico o rappresentare, vendere, affittare, prendere in leasing, copiare, modificare, adattare, ridistribuire, presentare in pubblico, trasmettere, inviare, cambiare, decompilare, smontare, acquisire, sublicenziare il codice sorgente o consentire a terzi di utilizzare o eseguire una qualsiasi di queste operazioni senza tale autorizzazione.

## 2. Prestazioni di servizi

Con la registrazione, al portale clienti o dell'app i clienti hanno accesso a tutti i documenti personali. In particolare, i clienti hanno accesso al conto personale:

- Ai dati di contatto (indirizzi, numeri di telefono, dati di pagamento, ecc.)
- La copertura assicurativa/dati assicurativi;
- Conteggi di prestazioni e fatture;
- Partecipazione ai costi e aliquote;
- Corrispondenza in relazione all'assistenza sanitaria in Svizzera.

Utilizzando il portale online dell'IC LAMal i clienti possono caricare / inviare le loro fatture e segnalare per via elettronica richieste e modifiche.

## 3. Accesso alle prestazioni di servizi

L'accesso tecnico al portale clienti avviene via Internet tramite un browser web scelto dal cliente o tramite l'applicazione mobile fornita in Google Playstore o Apple Appstore.

L'accesso ai servizi è concesso a chiunque, dopo aver aperto una volta un conto utente personale, si identifichi presso IC LAMal inserendo cumulativamente il proprio indirizzo e-mail, il numero di cellulare, la password e il codice di conferma personale. Quest'ultimo sarà inviato al cliente via SMS per ogni registrazione.

L'accesso al portale è concesso ad una sola persona assicurata o all'offerente della famiglia per tutti i membri familiari.

Chiunque si identifichi presso l'IC LAMal ha il diritto di utilizzare il portale clienti online. Il cliente può ora effettuare le richieste consentite nel vasto e nell'ambito del suo portale clienti online ed effettuare ordini, messaggi, ecc.

## 4. Consegna elettronica dei documenti

Il cliente riceve i documenti per via elettronica. I documenti si considerano debitamente ricevuti quando vengono messi a disposizione nel portale clienti online. Il cliente viene informato via e-mail sulla ricezione di

nuovi documenti nel portale clienti online. Chiunque abbia accesso autorizzato al portale clienti online accetta la corrispondenza elettronica accettando le presenti CGC. Sono esclusi dalla corrispondenza elettronica i documenti che richiedono la consegna per posta ordinaria. L'IC LAMal si riserva inoltre il diritto di continuare a consegnare tutti i documenti per posta ordinaria.

Il cliente riconosce incondizionatamente tutte le transazioni effettuate tramite il portale clienti online utilizzando le sue funzioni di identificazione. Allo stesso modo, tutte le istruzioni, gli ordini, i messaggi, ecc. ricevuti dall'IC LAMal in questo modo si considerano scritti e autorizzati dal cliente.

L'indirizzo e-mail utilizzato nell'ambito della registrazione per il portale clienti o per l'app viene utilizzato dalla GE KVG esclusivamente per la corrispondenza con il cliente. L'indirizzo email non verrà utilizzato per l'invio di newsletter.

I clienti che non possono utilizzare il portale clienti online (ad es. per mancanza di hardware, impossibilità di accesso a Internet, restrizioni nell'uso di apparecchiature tecniche) possono comunque utilizzare il servizio postale.

## 5. Obbligo di cautela del cliente

L'indirizzo e-mail, la password e il codice di conferma devono essere tenuti segreti e protetti da un uso improprio da parte di persone non autorizzate. Il cliente si fa carico di tutte le conseguenze derivanti dall'uso delle sue caratteristiche d'identificazione da parte di persone non autorizzate.

Se c'è motivo di temere che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza della password o del codice di conferma, la password deve essere cambiata immediatamente. Se necessario, l'IC LAMal deve essere richiesta dal cliente per bloccare la password.

Il cliente è tenuto a comunicare immediatamente qualsiasi modifica dei suoi dati personali, come l'indirizzo di casa o l'indirizzo e-mail. La corrispondenza con l'IC LAMal è legalmente valida tramite l'indirizzo o l'indirizzo e-mail memorizzato nel sistema.

## 6. Sicurezza dei dati

L'IC LAMal adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati personali dei propri clienti dall'accesso non autorizzato e dall'uso improprio. Anche con i moderni sistemi con misure di sicurezza standard, la sicurezza assoluta non può essere garantita né dall'IC LAMal né dal cliente.

I seguenti rischi devono essere presi in considerazione dai clienti:

- Quando si utilizza Internet, i clienti sono esposti ai pericoli dei virus informatici e dei cosiddetti spyware (software di spionaggio). Un adeguato software antivirus fornisce il supporto per le precauzioni di sicurezza.
- È importante che i clienti lavorino solo con software provenienti da fonti affidabili.
- Le password meno complesse e brevi possono essere indovinate dai computer in un tempo relativamente breve, quindi è necessaria una lunghezza di almeno 8 caratteri. L'IC LAMal sconsiglia inoltre l'utilizzo di una password che viene utilizzata anche nelle piattaforme di posta elettronica o nei social media.

Per la tutela dei clienti, l'IC LAMal si riserva il diritto di interrompere i servizi del portale in caso di individuazione di rischi per la sicurezza, fino a quando non venga colmata la lacuna di sicurezza.

## 7. Responsabilità e aderenza

L'accesso tecnico al servizio di assistenza online del portale clienti o dell'app offerto da GE KVG è di competenza del cliente. L'IC LAMal non si assume alcuna responsabilità, né per i gestori di rete (fornitori di servizi Internet) né per l'hardware e il software necessari per il portale clienti online o dell'app.

L'IC LAMal non si assume alcuna responsabilità per la correttezza e la completezza dei dati sul portale clienti e non è responsabile per i danni subiti dal cliente a causa di errori di trasmissione, difetti tecnici, sovraccarico, interruzioni (compresi i lavori di manutenzione del sistema) o guasti agli impianti di telecomunicazione.

L'IC LAMal non risponde delle conseguenze di malfunzionamenti e interruzioni, né dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi contrattuali, a condizione che venga esercitata la consueta diligenza.

## **8. Protezione dei dati; blocco dell'accesso e cancellazione dei dati nel portale clienti**

L'IC LAMal elabora i dati tramite il portale clienti e l'app esclusivamente allo scopo di adempiere ai propri obblighi di legge e di fornire il presente servizio.

Il cliente può far bloccare il suo accesso al servizio del portale clienti online e l'app. Gli ordini già effettuati fino a questo momento rimangono inalterati e saranno eseguiti. Il blocco riguarda solo il portale clienti online.

L'IC LAMal ha il diritto di bloccare l'accesso del cliente al portale clienti online e l'app in qualsiasi momento, senza doverne indicare i motivi e senza preavviso.

Se il cliente non ha più alcun rapporto con l'IC LAMal, il suo accesso al portale clienti online e l'app sarà cancellato. La cancellazione dell'accesso riguarda solo il portale clienti online e l'app.

I clienti hanno il diritto di ottenere per iscritto informazioni sui propri dati personali trattati dalla GE KVG. Se non vi ostano obblighi legali o contrattuali, hanno il diritto di cancellare, rettificare, limitare i dati, nonché il diritto alla portabilità dei dati e all'opposizione.

Ulteriori dettagli sul trattamento dei dati personali da parte della GE KVG nonché i dati di contatto per i temi relativi alla protezione dei dati si trovano nella Informativa sulla privacy <https://www.kvg.org/it/informativa-sulla-privacy/> della GE KVG.

## **9. Visualizzazione dei dati di una famiglia**

L'accesso al portale è limitato a una sola persona assicurata o all'offerente della famiglia per tutti i membri della famiglia. Se un membro della famiglia non vuole che i suoi dati siano visibili agli altri membri della famiglia, l'IC LAMal deve essere informata in modo che il corrispondente conto cliente possa essere bloccato. In questo caso, l'ulteriore elaborazione del rapporto con il cliente per tutti i membri della famiglia avverrà per posta ordinaria.

## **10. Modifica delle condizioni generali di contratto**

L'IC LAMal si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento. Le modifiche saranno comunicate per iscritto, elettronicamente o con altri mezzi idonei. Senza obiezioni entro un mese dalla notifica, esse si considerano approvate, ma in ogni caso al successivo utilizzo del portale clienti online.

## **11. Riserva delle norme legali**

Sono riservate eventuali disposizioni legali obbligatorie che regolano il contenuto, il funzionamento e/o l'utilizzo del portale clienti Online.

## **12. Legge applicabile / giurisdizione**

Le condizioni generali di contratto e l'utilizzo del portale online per i clienti sono soggetti al diritto svizzero. Il foro competente esclusivo è quello di Olten, con riserva delle giurisdizioni legalmente vincolanti.

## **13. Entrata in vigore e applicazione**

Le presenti Condizioni generali entreranno in vigore il 19 luglio 2024.

\*Al fine di semplificare e rendere più leggibile, le CGC si utilizzano esclusivamente la forma maschile. Va tuttavia precisato che tutte le indicazioni si riferiscono in egual misura a tutti i sessi (maschi, femmine, diversi). La limitazione a una sola forma di genere non è intesa a discriminare o a trascurare altre identità di genere.