

# Contratto online Condizioni generali (CG) per l'accesso a myCONCORDIA

CONCORDIA Assicurazione svizzera malattie e infortuni SA, CONCORDIA Assicurazioni SA

---

1. Introduzione
2. Licenza e utilizzo di myCONCORDIA
3. Autorizzazione di accesso e procura
4. Accesso tecnico e legittimazione
5. Consultazione, protezione e sicurezza dei dati
6. Corrispondenza
7. Blocco dell'accesso
8. Costi
9. Obblighi di diligenza dell'utente
10. Informazioni riguardanti la sicurezza
11. Responsabilità
12. Marketing
13. Analisi del comportamento di navigazione
14. Modifiche delle Condizioni generali
15. Disdetta del contratto online
16. Riserva di disposizioni legali
17. Foro competente e diritto applicabile

## 1. Introduzione

La CONCORDIA Assicurazione svizzera malattie e infortuni SA e la CONCORDIA Assicurazioni SA (in seguito denominate congiuntamente «la CONCORDIA») mettono a disposizione delle e dei clienti registrati myCONCORDIA, ossia una piattaforma digitale che comprende un portale clienti e un'applicazione mobile (in seguito denominata «applicazione»). Nell'ambito di myCONCORDIA sono offerti diversi servizi quali, ad esempio, l'accesso alla polizza assicurativa, l'inoltro elettronico dei giustificativi per il rimborso, una panoramica delle prestazioni riscosse e le fatture dei premi. myCONCORDIA o i suoi componenti possono essere gestiti da aziende esterne.

Le presenti CG disciplinano il rapporto contrattuale tra la persona che si avvale di myCONCORDIA (in seguito denominato «l'utente») e la CONCORDIA per quanto attiene all'utilizzo di myCONCORDIA.

Determinate disposizioni e condizioni integrate alle presenti CG provengono dalle prescrizioni emesse dai gestori di negozi di applicazioni in cui è proposta l'applicazione.

Le CG entrano in vigore con l'accettazione esplicita da parte dell'utente.

## 2. Licenza e utilizzo di myCONCORDIA

Tanto il portale clienti quanto l'applicazione sono di proprietà della CONCORDIA. La CONCORDIA accorda all'utente il diritto di installare e di utilizzare il portale clienti e l'applicazione unicamente sulle sue apparecchiature personali (smartphone, tablet, ecc. di sua proprietà o posti sotto il suo controllo in qualsivoglia forma) ed esclusivamente per scopi privati e non commerciali. Questo diritto è non esclusivo, personale, intransmissibile e revocabile in qualsiasi momento. Sono fatte salve le condizioni di utilizzo e le direttive dei gestori dei negozi di applicazioni inoltre osservabili.

Questa licenza non autorizza l'utente a installare e a utilizzare il portale clienti o l'applicazione su un'apparecchiatura che non è di sua proprietà o posta sotto il suo controllo. Senza previa autorizzazione scritta della CONCORDIA non è consentito utilizzare il portale clienti o l'applicazione secondo modalità non previste dalle presenti CG nonché trasferirli o prestarli a terze persone. L'utente non è autorizzato/o a presentare il portale clienti o l'applicazione (tanto in parte quanto integralmente) nell'ambito di una dimostrazione pubblica, neppure a titolo gratuito. Inoltre, senza autorizzazione, l'utente non è abilitato/o a vendere, concedere in locazione o leasing, copiare, modificare, adeguare, distribuire, presentare in pubblico, trasmettere, trasferire, cambiare, decompilare, sottoporre a operazioni di reverse engineering, disassemblare, concedere in sublicenza il portale clienti e l'applicazione o ad accedere al

relativo codice sorgente o ad affidarli a terze persone per l'utilizzo o per una delle azioni menzionate né trasferire o cedere a terze persone i suoi diritti.

## 3. Autorizzazione di accesso e procura

Sono autorizzate ad accedere a myCONCORDIA le seguenti persone:

- le persone assicurate che hanno compiuto 18 anni;
- le persone fisiche che rappresentano una persona assicurata presso la CONCORDIA nell'ambito della medesima famiglia.

L'accesso a myCONCORDIA può essere accordato a più membri di una famiglia. Per famiglia s'intende l'insieme delle persone indicate sulla medesima fattura dei premi.

L'utente ha accesso ai dati e ai documenti di tutti i membri della famiglia e può effettuare le modifiche che li concernono. A tal fine, tutte le persone maggiorenni devono conferire procura all'utente. Tale procura è valida anche nel caso in cui nuovi membri della famiglia si registrino ulteriormente a myCONCORDIA. Qualora delle nuove persone maggiorenni debbano in seguito integrare la famiglia, devono anch'esse conferire procura. Tutte le e tutti gli utenti in seno alla famiglia hanno accesso all'insieme dei dati e dei documenti della famiglia in myCONCORDIA, compresi i dati personali degni di particolare protezione (cfr. art. 5 Consultazione, protezione e sicurezza dei dati). Se un membro della famiglia non conferisce procura oppure la revoca ulteriormente, occorre procedere a una scissione della polizza (la persona interessata riceverà pertanto una propria fattura dei premi).

La CONCORDIA è libera di accettare o di rifiutare la conclusione del contratto online. Non sussiste alcun diritto all'accesso a myCONCORDIA.

L'utilizzo dell'applicazione è riservato unicamente alle e agli utenti domiciliati in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

## 4. Accesso tecnico e legittimazione

L'accesso tecnico a myCONCORDIA ha luogo via Internet (browser oppure applicazione) attraverso un provider scelto dall'utente.

La registrazione è effettuata sul sito web della CONCORDIA. Dopo aver proceduto alla verifica dell'iscrizione, la CONCORDIA invia per posta una password iniziale all'utente. Questa password iniziale consente di attivare il primo accesso a myCONCORDIA. Successivamente l'utente apre la sessione per mezzo del numero d'assicurazione, della password personale e del codice di sicurezza al fine di accedere ai propri dati e documenti.

Se il terminale utilizzato lo consente, la connessione all'applicazione può essere eseguita per mezzo di dati biometrici (impronta digitale, riconoscimento facciale, ecc.). Il terminale (computer, telefono cellulare, ecc.) e la rete dell'utente fanno parte del sistema. Non essendo posti sotto il controllo della CONCORDIA possono costituire un punto di debolezza del sistema. L'utente se ne assume i rischi.

La persona che si legittima per mezzo dei propri dati di connessione conformemente alla procedura descritta in precedenza è reputata dalla CONCORDIA autorizzata a utilizzare myCONCORDIA e a usufruire dell'insieme dei servizi offerti. Questa persona è segnatamente autorizzata a effettuare delle mutazioni e a consultare i dati e i documenti messi a disposizione in myCONCORDIA.

La CONCORDIA è autorizzata in qualsiasi circostanza a modificare i mezzi e la procedura di identificazione.

## 5. Consultazione, protezione e sicurezza dei dati

La CONCORDIA adotta provvedimenti tecnici e organizzativi appropriati per proteggere in modo affidabile i dati e i documenti della clientela contro gli accessi non autorizzati o altre elaborazioni illecite dei dati. L'utente accetta che myCONCORDIA possa essere gestito da un'azienda esterna e che i dati della clientela siano trasmessi nella misura necessaria alla collaborazione.

I dati della clientela sono ininterrottamente disponibili a partire dalla prima connessione a myCONCORDIA; in seguito possono essere consultati i dati relativi all'anno corrente e agli ultimi tre anni civili. Per determinati cambiamenti della situazione familiare (ad esempio scissione della polizza) la messa a disposizione retroattiva dei documenti non è garantita.

Le immagini di fatture originali inoltrate per mezzo dell'applicazione sono registrate localmente sul terminale per una durata massima di un anno oppure – se l'utente non si è connessa/o all'applicazione per oltre un anno – fino alla prossima connessione. In caso di reinstallazione dell'applicazione, le immagini sono automaticamente eliminate. In caso di passaggio a un'altra apparecchiatura, i dati rimangono sul vecchio dispositivo e non possono essere richiamati su quello nuovo. L'utente può in qualsiasi momento eliminare le immagini registrate nell'applicazione già prima della scadenza di tale lasso di tempo.

I dati e i documenti consultati dall'utente in myCONCORDIA provengono da diversi sistemi della CONCORDIA.

Tutti i membri della famiglia che dispongono di un'autorizzazione di accesso personale possono consultare in myCONCORDIA l'insieme dei dati e dei documenti della famiglia, compresi i dati personali degni di particolare protezione.

L'utente ha il diritto di essere informata/o per iscritto in merito

ai propri dati personali trattati dalla CONCORDIA. Ha parimenti il diritto di chiedere la cancellazione e la rettifica dei dati, così come la limitazione del loro trattamento nonché il diritto alla portabilità dei dati e di opposizione al loro trattamento, salvo che obblighi legali o contrattuali vi si oppongano. Per presentare una richiesta in tal senso, può rivolgersi per iscritto al seguente indirizzo: CONCORDIA, Responsabile della protezione dei dati, Bundesplatz 15, 6002 Lucerna. In caso di violazione della legislazione sulla protezione dei dati ha inoltre la possibilità di presentare un reclamo all'autorità competente.

## 6. Corrispondenza

Sottoscrivendo il presente contratto online e attivando l'accesso a myCONCORDIA, l'utente accetta di ricevere d'ora in poi i documenti della CONCORDIA (ad esempio le polizze assicurative e le fatture dei premi) in forma elettronica in myCONCORDIA. Fanno eccezione i documenti che, per motivi tecnici o legali, devono essere recapitati per posta.

L'indirizzo di posta elettronica indicato in occasione della registrazione è utilizzato all'interno del Gruppo CONCORDIA esclusivamente per garantire un servizio di qualità e nel quadro della cura delle relazioni con la clientela. L'indirizzo di posta elettronica non è utilizzato per l'invio di newsletter.

In caso di disdetta del contratto online, di principio la corrispondenza è nuovamente inoltrata in forma cartacea.

L'insieme delle mutazioni e delle richieste dell'utente in myCONCORDIA è effettuato in modo giuridicamente valido senza apposizione della firma di proprio pugno (segnatamente in deroga al vigente regolamento dell'assicurazione delle cure medico sanitarie).

## 7. Blocco dell'accesso

L'utente può presentare alla CONCORDIA una domanda di blocco temporaneo dell'accesso a myCONCORDIA. Le operazioni eseguite fino al blocco non possono essere revocate.

Qualora constatati rischi per la sicurezza o possibili abusi da parte di terze persone (ad esempio hacker), la CONCORDIA si riserva il diritto di procedere senza preavviso al blocco temporaneo dell'accesso a myCONCORDIA ai fini della protezione dei dati.

Qualora l'utente immetta più volte di seguito dei dati di accesso erronei, l'accesso a myCONCORDIA è bloccato per motivi di sicurezza.

Per quanto ammesso dalla legge, la CONCORDIA declina ogni responsabilità per eventuali danni dovuti al blocco dell'accesso.

La CONCORDIA può revocare il blocco dell'accesso in qualsiasi momento.

## 8. Costi

myCONCORDIA è messo a disposizione dell'utente a titolo gratuito.

È tuttavia possibile che l'utilizzo dell'applicazione generi dei costi in base alle tariffe dei fornitori di servizi di telecomunicazione svizzeri o stranieri scelti dall'utente. Determinate funzioni dell'applicazione possono infatti eventualmente provocare la trasmissione di dati voluminosi e generare costi elevati qualora il trasferimento abbia luogo mediante comunicazione di dati.

## 9. Obblighi di diligenza dell'utente

### Dati di accesso

Rientra nella responsabilità dell'utente tenere segreti i propri dati di accesso e tutelarli contro un uso abusivo da parte di terze persone non autorizzate. In particolare, le password non devono essere scritte o registrate senza protezione su un terminale (computer, telefono cellulare, ecc.). Inoltre l'utente è tenuto/a a modificare regolarmente la password personale. Per ragioni di sicurezza le password devono essere scelte in modo da non poter essere associate all'utente.

La CONCORDIA richiama esplicitamente l'attenzione dell'utente che sceglie di accedere all'applicazione utilizzando dati biometrici sul fatto che le persone che hanno proceduto alla registrazione dei propri dati biometrici (impronte digitali, ecc.) nel terminale utilizzato avranno accesso al contenuto di myCONCORDIA per tutti i membri della famiglia.

L'utente si assume tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo, anche abusivo e non autorizzato, dei dati di identificazione. Se sussiste il sospetto che i dati di identificazione siano finiti in mano a terze persone non autorizzate, l'utente è tenuto/a a modificare immediatamente la password personale e eventualmente a chiedere alla CONCORDIA che l'accesso a myCONCORDIA sia bloccato.

### Obblighi dell'utente

L'utente è tenuto/a a consultare regolarmente i documenti registrati in myCONCORDIA e a osservare eventuali termini impartiti. I documenti sono considerati inoltrati non appena sono disponibili in myCONCORDIA. L'utente è responsabile del pagamento puntuale delle fatture ricevute in myCONCORDIA.

L'utente è tenuto/a a gestire personalmente i documenti (ad esempio immagini di fatture inoltrate per mezzo dell'applicazione) che ha messo a disposizione in myCONCORDIA fino al momento della loro eliminazione automatica (cfr. l'art. 5 Consultazione, protezione e sicurezza dei dati).

### Aggiornamento dei dati in myCONCORDIA

L'utente è tenuto/a senza indugio a registrare in myCONCORDIA

o a comunicare alla CONCORDIA ogni cambiamento riguardante il domicilio, l'indirizzo di posta elettronica, le coordinate bancarie e ogni altro dato personale.

### Sicurezza dei documenti al di fuori di myCONCORDIA

Se l'utente scarica i documenti sul proprio terminale, deve adottare personalmente i necessari provvedimenti in materia di sicurezza. La CONCORDIA declina ogni responsabilità per quanto attiene ai documenti registrati al di fuori di myCONCORDIA (ad esempio terminale, cloud, ecc.).

## 10. Informazioni riguardanti la sicurezza

L'accesso a myCONCORDIA avviene tramite browser o attraverso l'applicazione. La sicurezza assoluta non può essere garantita neppure se il terminale è perfettamente conforme ai più moderni standard in materia di sicurezza. Per accedere a myCONCORDIA tramite browser si raccomanda di servirsi di un terminale diverso da quello utilizzato per consultare il codice di sicurezza.

La CONCORDIA attira segnatamente l'attenzione dell'utente sui rischi seguenti per quanto concerne l'utilizzo di myCONCORDIA:

- Conoscenze insufficienti del sistema e misure di sicurezza carenti sul terminale dell'utente possono facilitare l'accesso non autorizzato ai dati personali. Non è possibile escludere che, durante l'utilizzo di myCONCORDIA, una terza persona non autorizzata riesca ad accedere al terminale dell'utente senza che quest'ultima/o se ne accorga. Pertanto l'utente è tenuto/a a mantenere aggiornati i software e i parametri di sicurezza del proprio terminale e a proteggere quest'ultimo per mezzo dei programmi previsti a tal fine. Inoltre si sconsiglia di connettersi a myCONCORDIA utilizzando una rete wireless pubblica.
- I dati tra la CONCORDIA e l'utente viaggiano attraverso una rete aperta e accessibile a chiunque.
- I dati possono essere trasmessi in modo incontrollato oltre confine, anche qualora la persona mittente e la persona destinataria si trovino entrambi in Svizzera. Benché la trasmissione dei dati tra la CONCORDIA, l'azienda esterna incaricata e l'utente avvenga in modo cifrato, le informazioni sul mittente e il destinatario sono trasferite senza essere cifrate. Di conseguenza è possibile dedurre l'esistenza di un rapporto commerciale tra la CONCORDIA e l'utente.
- Non è da escludere che l'Internet provider scelto dall'utente analizzi il traffico dei dati.
- La CONCORDIA utilizza il prodotto Firebase Crashlytics di Google nell'ambito dell'applicazione al fine di analizzare gli errori verificatisi nel programma. In caso di crash dell'applicazione, diverse informazioni tecniche quali la versione del sistema operativo, il tipo di apparecchiatura

e altri dati dell'hardware sono registrati e trasmessi per essere analizzati. L'utente ha la possibilità di bloccare la trasmissione e il trattamento delle informazioni raccolte da Firebase Crashlytics disattivando il trasferimento di tali dati nelle impostazioni dell'applicazione.

## 11. Responsabilità

La CONCORDIA si premura di mantenere myCONCORDIA sempre accessibile, ma non può tuttavia garantire che sia disponibile in permanenza. In caso d'indisponibilità temporanea, l'utente non ha diritto all'invio dei documenti personali in forma cartacea.

La responsabilità della CONCORDIA per eventuali danni derivanti da o relativi a myCONCORDIA e per eventuali danni risultanti dall'utilizzo di myCONCORDIA (ad esempio errori di trasmissione, difetti tecnici, disturbi o interruzioni del funzionamento di myCONCORDIA, sovraccarico della rete) è limitata ai casi di negligenza grave e di dolo. Pertanto è esclusa ogni ulteriore responsabilità. La CONCORDIA declina ogni responsabilità per le proprie ausiliarie e i propri ausiliari.

myCONCORDIA può comprendere dei collegamenti ipertestuali verso dei siti web esterni che non sono gestiti dalla CONCORDIA e che non sono connessi a quest'ultima. L'utente attiva tali collegamenti ipertestuali a proprio rischio e pericolo. I collegamenti ipertestuali sono messi a disposizione unicamente a titolo di cortesia. La CONCORDIA non è responsabile della verifica o della valutazione dei contenuti di tali siti web esterni, che non rispecchiano necessariamente la sua opinione. La CONCORDIA declina ogni responsabilità per il contenuto di questi siti web esterni, segnatamente per quanto attiene alla sua correttezza e completezza.

Parimenti la CONCORDIA declina ogni responsabilità per il gestore della rete.

La CONCORDIA non si assume alcuna responsabilità per i danni diretti e conseguenti quali, ad esempio, danni dovuti a download, segnatamente perdita di utile o danni alla reputazione.

## 12. Marketing

La CONCORDIA si riserva il diritto di inserire contenuti pubblicitari in myCONCORDIA.

## 13. Analisi del comportamento di navigazione

L'utente prende atto del fatto che i codici HTML/CSS, JavaScript e altri elementi attivi sono utilizzati per il funzionamento di myCONCORDIA. Nel quadro dell'utilizzo di

myCONCORDIA dei cookie sono installati nella memoria del terminale dell'utente, purché lo autorizzi. In caso contrario, le funzionalità del portale clienti potrebbero essere limitate.

L'utente accetta che la CONCORDIA possa, nell'ambito dell'utilizzo di myCONCORDIA, fornire, raccogliere, trattare e sfruttare dati di monitoraggio anonimi (compreso l'indirizzo IP) ai fini dell'ottimizzazione di myCONCORDIA e dell'analisi statistica. I dati di monitoraggio non consentono di identificare l'utente e hanno unicamente lo scopo di dare informazioni generali sul comportamento di navigazione (ad esempio sulla frequenza dell'utilizzo di myCONCORDIA). Tali dati costituiscono una base per procedere a delle valutazioni statistiche anonime e servono a migliorare myCONCORDIA.

L'utente ha la possibilità di disattivare la trasmissione ad Adobe e il trattamento da parte di Adobe dei dati riguardanti l'utilizzazione di myCONCORDIA. A tal fine occorre disattivare la trasmissione di tali dati nelle impostazioni di myCONCORDIA. Inoltre può impedire che i cookie siano memorizzati modificando le impostazioni del suo browser. In tal caso, le funzionalità di myCONCORDIA potrebbero tuttavia essere limitate.

## 14. Modifiche delle Condizioni generali

La CONCORDIA si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CG. Tali adeguamenti sono comunicati secondo modalità appropriate (ad esempio per via elettronica). Non appena rese note, le nuove disposizioni sono reputate accettate tacitamente a partire dal successivo utilizzo di myCONCORDIA.

## 15. Disdetta del contratto online

### Disdetta da parte dell'utente

L'utente può disdire il contratto online in qualsiasi momento. La richiesta in tal senso può essere presentata attraverso myCONCORDIA oppure per iscritto. L'accesso a myCONCORDIA, ovvero tanto al portale clienti quanto all'applicazione, è interrotto dopo che ci è pervenuta la richiesta di disdetta. L'accesso a myCONCORDIA è tuttavia garantito fino alla fine del mese che segue la disdetta. La sola disinstallazione dell'applicazione non costituisce una disdetta di myCONCORDIA.

Non appena l'accesso è stato interrotto, tutti i documenti sono nuovamente inoltrati esclusivamente in forma cartacea. Pertanto la responsabilità di scaricare i dati di cui ha bisogno da myCONCORDIA incombe all'utente.

L'ex utente che desidera accedere nuovamente a myCONCORDIA deve procedere a una nuova registrazione. I dati e i documenti saranno disponibili in myCONCORDIA unicamente da quel momento.

### **Disdetta da parte della CONCORDIA**

La CONCORDIA può disdire il contratto online in qualsiasi momento.

L'accesso a myCONCORDIA è interrotto segnatamente quando non c'è più alcun rapporto assicurativo tra la CONCORDIA e l'utente o le persone rappresentate dall'utente.

## **16. Riserva di disposizioni legali**

Sono fatte salve eventuali disposizioni legali imperative che disciplinano il contenuto, il funzionamento o l'utilizzo di myCONCORDIA.

## **17. Foro competente e diritto applicabile**

Il presente contratto sottostà al diritto svizzero. Il foro competente esclusivo è Lucerna, fatti salvi i fori legali imperativi.



Bundesplatz 15  
6002 Lucerna  
Telefono +41 41 228 01 11  
[www.concordia.ch](http://www.concordia.ch)  
[info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)