

Edizione giugno 2017

Condizioni di utilizzo di myHelsana

Indice

- 1 Campo d'applicazione
 - 2 Autorizzazione d'accesso
 - 3 Accesso tecnico
 - 4 Registrazione e legittimazione
 - 5 Costi
 - 6 Obblighi di diligenza del cliente
 - 7 Corrispondenza
 - 8 Famiglie
 - 9 Indicazione sulla sicurezza
 - 10 Responsabilità
 - 11 Protezione dei dati e sicurezza dei dati
 - 12 Marketing e informazioni
 - 13 Blocco dell'accesso
 - 14 Analisi del comportamento degli utenti
 - 15 Funzionalità di myHelsana
 - 16 Modifiche delle condizioni di utilizzo e adeguamenti di myHelsana
 - 17 Disdetta del contratto di utenza
 - 18 Diritto applicabile e foro competente
 - 19 Disposizioni complementari
-

1 Campo d'applicazione

Helsana offre ai suoi assicurati diverse prestazioni di servizio nel portale online per i clienti myHelsana. Le presenti condizioni di utilizzo disciplinano le condizioni contrattuali tra il cliente e Helsana riguardanti l'utilizzo di myHelsana. Con la registrazione a myHelsana il cliente accetta le presenti condizioni di utilizzo.

2 Autorizzazione d'accesso

In linea di principio possono accedere a myHelsana tutti gli assicurati (clienti privati) di Helsana che hanno compiuto i 18 anni. Rientra tuttavia nella discrezionalità di Helsana decidere in merito alla conclusione di un contratto di utenza. Non sussiste alcun diritto legale di accesso a myHelsana.

3 Accesso tecnico

L'accesso tecnico avviene tramite Internet con un fornitore di servizi Internet scelto dal cliente. Per poter utilizzare myHelsana è necessario un browser web standard recente. Se il cliente utilizza una versione di browser web di altro genere non supportata, myHelsana potrebbe non funzionare o funzionare solo in parte. Helsana non offre supporto in caso di problemi tecnici di qualsiasi tipo, ad esempio riguardanti l'apparecchio terminale del cliente o la connessione Internet.

4 Registrazione e legittimazione

Una volta eseguita la registrazione secondo la guida online il cliente riceve un codice d'attivazione per posta. Tale codice serve ad attivare per la prima volta il portale myHelsana.

Successivamente, per accedere ai suoi dati l'utente deve sempre annunciarsi tramite nome utente, password e mTan (codice di sicurezza via SMS).

Chi si legittima nel portale con i propri dati di login secondo la procedura summenzionata è autorizzato da Helsana a utilizzare myHelsana e può usufruire di tutte le relative prestazioni di servizio. Segnatamente è altresì autorizzato a effettuare modifiche, presentare richieste e consultare i documenti messi a disposizione nel portale.

5 Costi

L'utilizzo di myHelsana è gratuito.

6 Obblighi di diligenza del cliente

Rientra nella responsabilità del cliente tenere segreti i suoi dati di login e tutelarli contro un uso abusivo da parte di terzi non autorizzati. Il cliente si assume tutte le conseguenze derivanti da un uso non autorizzato delle informazioni di legittimazione.

Qualora vi sia il sospetto che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza dei dati di login, occorre cambiare immediatamente la password ed eventualmente richiedere a Helsana il blocco dell'accesso a myHelsana.

Il cliente è tenuto a controllare regolarmente la sua Inbox di myHelsana. Rientra nella sua responsabilità saldare le fatture ricevute in myHelsana entro i termini tramite un sistema di pagamento elettronico della Posta o della banca oppure tramite Debit Direct/sistema di addebito diretto.

Il cliente deve registrare senza indugio in myHelsana eventuali modifiche dell'indirizzo di domicilio, dell'indirizzo e-mail, del conto bancario e di altri dati personali. La corrispondenza di Helsana è trasmessa con validità giuridica all'indirizzo di domicilio o all'indirizzo e-mail registrato nel sistema.

Se scarica sul proprio apparecchio terminale i documenti di myHelsana, il cliente è personalmente responsabile della sicurezza dei dati ivi contenuti. Non appena un documento ha lasciato i sistemi di Helsana, quest'ultima non si assume più alcuna responsabilità in proposito.

7 Corrispondenza

Con la conclusione del presente contratto di utenza, rispettivamente con l'attivazione dell'accesso a myHelsana, il cliente accetta di ricevere in futuro tutta la corrispondenza di Helsana, ossia anche le fatture o la polizza, per via elettronica. Fanno eccezione i documenti che devono essere spediti per posta per motivi legali o tecnici.

8 Famiglie

L'accesso a myHelsana è riservato alla persona registrata presso Helsana come «capofamiglia». Se in tale contratto sono assicurati più familiari, il cliente registrato come capofamiglia ha accesso ai dati di tutte le persone, compresi i dati personali degni di particolare protezione.

9 Indicazione sulla sicurezza

L'accesso a myHelsana avviene tramite Internet. La sicurezza assoluta non può essere garantita nemmeno se le misure di sicurezza sull'apparecchio terminale corrispondono allo stato più recente della scienza e della tecnologia. Helsana segnala al cliente, in particolare, i seguenti rischi connessi all'utilizzo di myHelsana.

Misure di sicurezza insufficienti sull'apparecchio terminale del cliente possono favorire l'accesso non autorizzato ai suoi dati. Non può essere escluso che durante l'utilizzo di myHelsana un terzo acceda all'apparecchio terminale del cliente a sua insaputa. Helsana raccomanda pertanto vivamente ai suoi clienti di installare sull'apparecchio terminale un programma di protezione aggiornato e di proteggere un'eventuale WLAN con una password. Si sconsiglia inoltre di accedere a myHelsana da una WLAN pubblica.

Lo scambio di informazioni e di dati tra Helsana e il cliente avviene tramite una rete aperta, accessibile a tutti. Sebbene la trasmissione di dati tra Helsana e il cliente sia criptata, determinati dati della connessione di trasporto quali il mittente e gli indirizzi del destinatario non sono trasmessi in maniera codificata. È pertanto possibile risalire a una relazione di clientela tra Helsana e il cliente.

Helsana non ha alcun influsso su un'eventuale analisi del traffico di dati da parte del fornitore di servizi Internet scelto dal cliente. Non è perciò escluso che si possa determinare con chi l'utente Internet è entrato in contatto e in quale momento.

Se durante l'utilizzo di myHelsana non si rilevano attività per un determinato periodo di tempo, per motivi di sicurezza la sessione corrente viene chiusa e occorre effettuare nuovamente il login.

10 Responsabilità

I contenuti delle pagine di myHelsana sono allestiti con la massima cura. Helsana non può tuttavia garantire l'esattezza e la completezza dei dati messi a disposizione e trasmessi.

Helsana non garantisce che l'accesso a myHelsana avvenga senza interruzioni o senza errori, che i problemi siano risolti e che nell'utilizzo del sito non siano trasmessi virus o altre componenti dannose.

In nessun caso Helsana è responsabile per danni diretti e danni consequenziali, segnatamente mancato guadagno, danni dovuti a download o danni alla reputazione.

11 Protezione dei dati e sicurezza dei dati

Helsana adotta tutte le misure tecniche e organizzative necessarie per proteggere in modo affidabile i dati dei clienti contro gli accessi non autorizzati o altre elaborazioni illegali dei dati. I dati e i documenti visualizzati dal cliente in myHelsana provengono dai relativi settori e sistemi di Helsana e rimangono visibili fintanto che il cliente è online.

Il cliente e i familiari da lui autorizzati hanno accesso a tutti i dati in myHelsana, compresi i dati personali degni di particolare protezione (dati sulla salute).

12 Marketing e informazioni

Helsana si riserva il diritto di pubblicizzare in myHelsana prodotti propri o di terzi oppure di inserire link su siti web di terzi.

13 Blocco dell'accesso

Qualora constati rischi per la sicurezza di qualsiasi genere, Helsana si riserva il diritto di bloccare a titolo temporaneo l'accesso a myHelsana nell'interesse dei clienti e per la protezione dei loro dati.

14 Analisi del comportamento degli utenti

Helsana analizza l'utilizzo di myHelsana e allestisce valutazioni anonime. Queste aiutano Helsana a migliorare continuamente il suo sito e a organizzarlo nell'interesse dei clienti. I cookie (file di testo in cui è integrato un numero di identificazione) permettono a Helsana di migliorare il servizio alla clientela e riconoscere gli utenti già avuti in passato.

La maggior parte dei browser web dispongono di funzioni mediante le quali è possibile disattivare la registrazione automatica dei cookie e cancellare i cookie già salvati. Se il cliente non desidera i cookie, può impostare il browser in modo che i cookie in entrata siano salvati soltanto mediante conferma oppure vengano rifiutati del tutto. Per una migliore navigazione Helsana consiglia tuttavia al cliente di accettare i cookie e di non cancellarli. Se i cookie vengono bloccati non possono essere sfruttate del tutto le funzioni interattive dei vari siti web.

15 Funzionalità di myHelsana

Le funzionalità di myHelsana dipendono in parte dai contratti assicurativi stipulati con Helsana. Di conseguenza in determinati casi potrebbero non essere disponibili tutte le funzionalità. Helsana si riserva inoltre il diritto di adeguare, ampliare o sospendere le funzionalità di myHelsana in qualsiasi momento.

16 Modifiche delle condizioni di utilizzo e adeguamenti di myHelsana

Helsana ha il diritto di modificare le presenti condizioni di utilizzo in qualsiasi momento. Eventuali modifiche saranno comunicate previamente in modo appropriato.

17 Disdetta del contratto di utenza

Entrambe le parti hanno il diritto di disdire il contratto di utenza in qualsiasi momento senza indicazione di motivi e senza preavviso. Con la disdetta del contratto di utenza viene immediatamente bloccato l'accesso a myHelsana.

In ogni caso il contratto di utenza termina automaticamente quando non sussiste più un rapporto assicurativo tra Helsana e il cliente.

18 Diritto applicabile e foro competente

Le presenti disposizioni sono soggette al diritto svizzero. Il foro competente esclusivo è Zurigo.

19 Disposizioni complementari

Nell'utilizzo di myHelsana valgono a complemento delle presenti condizioni di utilizzo la privacy policy e le avvertenze legali pubblicate sul sito web di Helsana.