



# Condizioni generali

Valide dal 2019

---

## Portale clienti online myVisana

# Indice

---

## Pagina

<b>3</b>	1. Campo di applicazione
<b>3</b>	2. Accesso a myVisana
<b>3</b>	3. Obblighi di diligenza dell'utente
<b>4</b>	4. Sicurezza di myVisana
<b>4</b>	5. Responsabilità
<b>5</b>	6. Protezione dei dati
<b>5</b>	7. Accesso per la famiglia
<b>5</b>	8. Corrispondenza
<b>6</b>	9. Marketing e pubblicità
<b>6</b>	10. Revoca dell'accesso a myVisana
<b>6</b>	11. Disposizioni finali

## Note

Per rendere il documento più scorrevole si rinuncia a usare la forma femminile accanto a quella maschile.

# Condizioni generali myVisana

---

## 1 Campo di applicazione

- 1.1 Il Gruppo Visana mette a disposizione dei suoi assicurati (in seguito chiamati utenti) il portale clienti online myVisana, con diversi servizi relativi agli attuali prodotti assicurativi in essere tra il Gruppo Visana (in seguito chiamato Visana) e l'utente.
- 1.2 La base è costituita dal rapporto assicurativo tra l'utente e Visana.
- 1.3 Con la registrazione e l'utilizzo di myVisana l'utente accetta senza riserve le presenti Condizioni generali.
- 1.4 È esclusa ogni forma di pretesa giuridica di accesso a myVisana

## 2 Accesso a myVisana

- 2.1 L'accesso a myVisana è consentito a tutti gli utenti di Visana che abbiano compiuto il 18° anno di età e la cui capacità di agire non sia stata sottratta o limitata per effetto di un provvedimento delle autorità.  
Per l'attivazione e l'accesso occorrono i seguenti requisiti di legittimazione:
  - il numero d'assicurato (user ID);
  - password personale da scegliere liberamente / o PIN;
  - codice di attivazione;
  - indirizzo e-mail e
  - numero cellulare.
- 2.2 I requisiti di attivazione e legittimazione indicati possono essere completati, modificati o sostituiti da Visana in qualunque momento.
- 2.3 L'utente riceve da Visana una lettera per posta con il codice di attivazione per il primo login. Dopodiché, in base al sistema operativo vengono utilizzati diversi mezzi di legittimazione, in parte al di fuori dalla sfera d'influenza di Visana.
- 2.4 Si raccomanda espressamente di cambiare periodicamente la password personale scelta.
- 2.5 Chiunque dimostri la propria identità come descritto nella cifra 2.1 viene considerato da Visana autorizzato a utilizzare myVisana e può compiere tutte le operazioni a nome dell'utente. Visana ha il diritto di rifiutare in qualunque momento le iniziative selezionate, senza dover fornire una motivazione, e di richiedere che l'utente si legittimi in altro modo.
- 2.6 L'utente accetta senza riserve tutte le iniziative promosse tramite myVisana in funzione dei propri requisiti di legittimazione. Parimenti, tutte le iniziative che pervengono a Visana in questo modo sono considerate redatte e autorizzate dall'utente.

## 3 Obblighi di diligenza dell'utente

- 3.1 L'utente garantisce di mantenere il massimo riserbo su tutti i requisiti di legittimazione (cfr. cifra 2.1) e di proteggerli dall'utilizzo abusivo da parte di terze parti. Sono considerate terze parti le persone non autorizzate e ogni altra persona, a eccezione degli utenti o dei collaboratori competenti di Visana. Visana e i suoi collaboratori competenti non chiedono all'utente i requisiti di legittimazione né tramite myVisana né tramite altri mezzi di comunicazione. In particolare, dopo aver cambiato le password (cfr. cifra 2.4) si raccomanda di non trascriverle, registrarle o annotarle in un apparecchio non protetto. L'utente si assume tutti i rischi derivanti dalla divulgazione dei propri requisiti di legittimazione.
- 3.2 Se si presuppone che una terza persona sia in possesso della password o del codice di sicurezza, è opportuno informare immediatamente Visana, modificare immediatamente la password personale scelta e all'occorrenza chiedere a Visana il blocco di myVisana.
- 3.3 L'utente è tenuto ad adottare le misure di sicurezza necessarie per i propri apparecchi e segnatamente a proteggere gli strumenti informatici dall'accesso di terzi non autorizzati e da software dannosi.
- 3.4 L'utente si assume tutti i rischi derivanti dall'utilizzo – anche abusivo – dei propri requisiti di legittimazione.
- 3.5 L'utente è tenuto a notificare immediatamente attraverso myVisana eventuali cambiamenti dell'indirizzo di residenza o dell'indirizzo e-mail, del conto bancario e di altri dati personali.

- 3.6 L'utente è tenuto a verificare l'integrità e la correttezza di tutti i propri dati trasmessi. La responsabilità dei dati trasmessi dall'utente è dell'utente fino alla presa in consegna, all'elaborazione e alla conferma da parte di Visana in virtù del rapporto assicurativo di base.
- 3.7 L'utente è tenuto a custodire i documenti originali e, su richiesta, a consegnarli a Visana in qualunque momento. Visana si riserva espressamente il diritto di rifiutare il rimborso di prestazioni o di richiederne la restituzione se, a seguito di richiesta, i documenti originali non vengono presentati.
- 3.8 L'utente è tenuto a visionare periodicamente myVisana ed è inoltre responsabile del pagamento delle fatture ricevute tramite myVisana entro i termini stabiliti.

## 4 Sicurezza di myVisana

- 4.1 L'accesso a myVisana avviene attraverso una rete informatica (ad es. Internet). Anche in considerazione di tutti i provvedimenti di sicurezza corrispondenti ai livelli tecnici più aggiornati, non può essere garantita una sicurezza assoluta né da parte di Visana né da parte degli utenti.
- 4.2 Gli apparecchi dell'utente e la rete per accedere a myVisana non fanno parte del portale clienti myVisana. Questi componenti non rientrano nella sfera di controllo effettivo e tecnico di Visana e possono diventare un punto debole. Nonostante tutte le misure di sicurezza adottate, Visana non può assumere la responsabilità di questi componenti poiché ciò non è possibile sotto l'aspetto tecnico (in merito ai rischi cfr. cifra 4.3).
- 4.3 L'utente prende atto segnatamente dei seguenti rischi:
- Insufficienti conoscenze del sistema e scarsi provvedimenti di sicurezza negli apparecchi dell'utente, in particolare nel terminale, possono facilitare un accesso non autorizzato da parte di terzi (ad es. software non aggiornati, salvataggio di dati su sistemi di archiviazione con scarsa protezione, scambio dei dati non sicuro, radiazioni da schermo, ecc.). Spetta all'utente informarsi sui provvedimenti di sicurezza minimi necessari per i suoi apparecchi.
  - I dati vengono trasferiti, tra l'altro, attraverso una rete aperta accessibile a tutti (ad es. Internet). I dati possono essere trasmessi oltrefrontiera senza controllo. Questo vale anche per il trasferimento di dati tra un mittente e un destinatario che abbiano sede in Svizzera. I singoli blocchi di dati vengono trasmessi in forma codificata. Il mittente e il destinatario non vengono però codificati. Per questo motivo è possibile che terzi risalano a un rapporto esistente tra l'utente e Visana.
  - Nessuno può escludere che l'operatore che gestisce la rete (ad es. il provider Internet) allestisca una caratteristica sullo scambio dati dell'utente, vale a dire che l'operatore abbia la possibilità di risalire a quando e con chi l'utente sia entrato in contatto.
  - È importante che l'utente lavori unicamente con software provenienti da fonti affidabili.
- 4.4 Attraverso myVisana è possibile inviare a Visana comunicazioni sicure in formato elettronico. La trasmissione di questi messaggi avviene attraverso lo stesso collegamento sicuro con il quale vengono visualizzati anche gli altri dati in myVisana.

## 5 Responsabilità

- 5.1 I contenuti di myVisana vengono trattati con la massima accuratezza. Visana declina ogni responsabilità per la correttezza e l'integrità dei dati, delle informazioni e delle comunicazioni di myVisana che possano essere consultate tramite il portale clienti e il cui accesso sia consentito agli utenti. Parimenti, le informazioni fornite su myVisana non rappresentano un consiglio né un'offerta o un invito all'acquisto di prodotti o alla stipulazione di polizze assicurative, salvo che tali dati vengano espressamente definiti a carattere vincolante.
- 5.2 myVisana può contenere informazioni o collegamenti con offerte internet di terzi. Visana declina ogni responsabilità relativa all'esistenza, al contenuto e alla correttezza di queste informazioni, in quanto Visana non è in alcun modo responsabile dei contenuti e delle informazioni ivi contenute. Il loro utilizzo è a rischio dell'utente.
- 5.3 L'accesso tecnico a myVisana è di competenza esclusiva dell'utente. Pertanto, è esclusa ogni responsabilità di Visana per i danni subiti dall'utente a seguito di errori di trasmissione, guasti tecnici, sovraccarichi (incluso lavori di manutenzione dovuti al sistema), disturbi nonché operazioni illecite e dall'arresto intenzionale di sistemi e reti di telecomunicazione o dovuti ad altre lacune da parte dei gestori dei sistemi di telecomunicazione e delle reti.

- 5.4 Se l'utente scarica o salva documenti o dati sui propri apparecchi da myVisana, egli deve garantire personalmente la dovuta sicurezza di questi dati. Visana declina ogni responsabilità a partire dall'esatto momento in cui i documenti o i dati escono da myVisana.
- 5.5 Se vengono riscontrati rischi alla sicurezza di qualunque genere, nell'interesse e per la tutela dell'utente Visana si riserva di interrompere in ogni momento i servizi di myVisana fino alla rimozione del rischio. In caso di interruzioni pianificabili, Visana ne darà previo avviso all'utente mediante un'opportuna comunicazione. Visana declina ogni responsabilità per eventuali danni occorsi a seguito di una simile interruzione.
- 5.6 In nessun caso Visana e/o persone coinvolte da Visana rispondono di danni diretti e indiretti e di danni conseguenti – segnatamente lucro cessante, danni dovuti a download o danni alla reputazione, a eccezione dei casi di colpa grave o dolo – e, in simili casi, rispondono solo del danno diretto causale documentabile.
- 5.7 In nessun caso Visana risponde di danni diretti o indiretti dovuti all'utilizzo di myVisana da parte di utenti la cui capacità di agire sia stata limitata o sottratta da un provvedimento delle autorità e del quale Visana non sia stata messa a conoscenza in precedenza, per iscritto, in modo documentabile.
- 5.8 Se i requisiti di attivazione e legittimazione dell'utente vengono utilizzati in modo da violare un obbligo di diligenza dell'utente (cfr. cifra 3), l'utente si fa carico di tutti i danni diretti e indiretti di Visana derivanti da una simile violazione.

---

## **6 Protezione dei dati**

- 6.1 Visana tratta i dati personali particolarmente sensibili (dati sulla salute) dell'utente nel rispetto delle norme di legge. Il portale clienti myVisana è localizzato fisicamente e geograficamente in Svizzera. Il collegamento con l'utente non rientra nella sfera d'influenza di Visana (cfr. cifra 4.3).
- 6.2 Al fine di tutelare da un accesso non autorizzato l'utente e le informazioni contenute in myVisana, dopo un determinato tempo in cui non viene svolta alcuna attività le registrazioni attuali su myVisana vengono bloccate automaticamente e in seguito è necessario effettuare una nuova registrazione di accesso.

---

## **7 Accesso per la famiglia**

- 7.1 L'accesso a myVisana è riservato in linea di principio alla persona maggiorenne che sia registrata come «capofamiglia», ossia come contraente dell'assicurazione. Se con il capofamiglia sono assicurate più persone, gli utenti possono accedere ai dati di tutti i membri della famiglia, compresi i dati personali particolarmente degni di protezione (dati sulla salute).
- 7.2 Al raggiungimento della maggiore età i membri della famiglia interessati devono esprimere il proprio consenso alle presenti Condizioni generali.

---

## **8 Corrispondenza**

- 8.1 Con l'attivazione di myVisana l'utente acconsente a ricevere in futuro, in forma elettronica, una corrispondenza selezionata da Visana, comprese le fatture o le polizze. Fanno eccezione nello specifico i documenti che, per motivi giuridici o tecnici, richiedono necessariamente una spedizione postale.
- 8.2 I documenti selezionati si considerano in tal modo ricevuti e l'utente rinuncia espressamente alla spedizione cartacea / postale di tali documenti.

## 9 Marketing e pubblicità

- 9.1 Visana si riserva di pubblicizzare su myVisana le proprie offerte o quelle dei partner.
- 9.2 Visana analizza l'utilizzo di myVisana e compie valutazioni anonime al fine di ottimizzare continuamente il portale clienti e di strutturarlo a misura del cliente. A tal fine vengono utilizzati tra l'altro i cookie (piccoli file di testo nei quali è integrato un numero d'identificazione univoco).
- 9.3 Nella maggior parte dei browser web è possibile disattivare l'accettazione e il salvataggio dei cookie. Per garantire il massimo comfort all'utente, Visana raccomanda di accettare i cookie riguardanti myVisana. Diversamente può verificarsi che non sia possibile utilizzare appieno tutte le funzioni interattive del portale myVisana.

## 10 Revoca dell'accesso a myVisana

- 10.1 Entrambe le parti hanno il diritto di revocare l'accesso a myVisana in qualunque momento senza l'indicazione di motivi e senza previa disdetta tramite myVisana o tramite altro mezzo dimostrabile. Di seguito l'utente cambia alla spedizione di tutta la corrispondenza in forma cartacea.
- 10.2 Visana si riserva di bloccare l'accesso a myVisana senza previa comunicazione. Ciò accade in particolare qualora si riscontrino lacune nella sicurezza o abusi.
- 10.3 L'accesso a myVisana viene bloccato automaticamente 180 giorni dopo che l'utente non è più legato a Visana da un rapporto assicurativo.

## 11 Disposizioni finali

- 11.1 Il partner contrattuale per tutti gli aspetti di myVisana è Visana Services SA, non importa presso quale società del Gruppo Visana l'utente abbia stipulato i suoi prodotti assicurativi. Per i diritti derivanti dai prodotti assicurativi, l'utente deve attenersi al soggetto giuridico secondo le Condizioni generali d'assicurazione valide per questo prodotto assicurativo.
- 11.2 Le presenti disposizioni sono state redatte in diverse lingue. In caso di divergenze fa fede la versione tedesca.
- 11.3 L'utilizzo di myVisana è gratuito per l'utente. Sono a carico dell'utente tutti i costi per accedere alla rete al fine di utilizzare myVisana.
- 11.4 Visana può modificare in qualunque momento le presenti Condizioni generali. Le modifiche verranno comunicate anticipatamente e in forma appropriata. In mancanza di un'opposizione scritta entro 30 giorni dalla comunicazione, le Condizioni generali myVisana si considerano accettate senza riserve.
- 11.5 Le presenti Condizioni generali myVisana sono soggette al diritto svizzero. Foro esclusivo competente per qualsiasi controversia riguardante myVisana è la sede di Visana Services SA, salvo disposizioni di legge imperative.

### Visana Services SA

Weltpoststrasse 19  
3000 Berna 15

### Per ulteriori informazioni:

tel. 031 357 91 11  
fax 031 357 96 22

[www.visana.ch/myvisana](http://www.visana.ch/myvisana)