

Disposizioni generali

Le "Condizioni generali di contratto per i servizi evita" ("CGC") regolano il rapporto contrattuale tra l'utente (titolare di un dossier salute) e Swisscom Health SA («fornitrice di servizi») relativamente all'uso del dossier salute elettronico evita (qui di seguito "evita").

L'utente può consultare, stampare, scaricare e salvare in qualsiasi momento le CGC vigenti, anche dopo la stipula del contratto, richiamandole tramite il link "CGC" presente nel proprio dossier salute evita.

Indirizzo postale della fornitrice di servizi:

Swisscom Health SA
Neugasse 18
8021 Zurigo
Svizzera

Ulteriori dati di contatto sono disponibili nella sigla editoriale su www.evita.ch.

1. Oggetto del contratto

Il dossier salute elettronico evita è un'offerta della fornitrice di servizi per le persone fisiche (utenti) che hanno compiuto 18 anni di età. L'uso commerciale di evita è vietato, con eccezione delle figure professionali del settore salute che erogano prestazioni per gli utenti di evita e a tale scopo possono accedere ai loro dati.

La fornitrice di servizi mette a disposizione dell'utente applicazioni e prestazioni gratuite che gli consentono di trattare e salvare in formato elettronico i propri dati sanitari personali e altri dati personali, quali ad esempio informazioni o documenti (offerta di base). Oltre all'offerta di base gratuita, l'utente può richiedere applicazioni nonché beni e servizi a pagamento.

L'utente è il solo responsabile dei dati che sceglie di memorizzare nel proprio dossier salute personale così come, per i dati di terzi, è di sua esclusiva responsabilità disporre delle autorizzazioni e dei diritti necessari. Egli può modificare, completare o eliminare questi dati in qualsiasi momento. Può altresì concedere ad altri utenti e fornitori di servizi sanitari il diritto di visualizzare o di trattare i propri dati. L'utente può revocare in qualsiasi momento tali diritti concessi agli altri utenti o agli altri fornitori di servizi sanitari.

Non sono oggetto del presente contratto le prestazioni e le offerte fornite da terzi, anche se queste sono proposte tramite evita o la fornitrice di servizi. In tali casi la controparte contrattuale dell'utente è esclusivamente il rispettivo fornitore sulla base delle proprie condizioni contrattuali. Le prestazioni e le offerte di fornitori terzi sono segnalate o riconoscibili come tali. Non rientrano inoltre nell'oggetto del presente contratto le prestazioni e le offerte concernenti il portale per pazienti evita per fornitori di prestazioni, pagatori e altre prestazioni e offerte concordate separatamente dall'utente con la fornitrice di servizi.

2. Prestazioni di evita

Usufruendo della prestazione di servizi evita, l'utente, nell'ambito delle condizioni contrattuali, può accedere in qualsiasi momento al proprio dossier salute elettronico e visualizzare, trattare, salvare e cancellare i dati sanitari qui memorizzati. I requisiti necessari sono l'accesso a Internet e un browser Internet adatto oppure l'impiego di un'applicazione evita per dispositivi mobili (ad es. iPhone, smartphone, tablet). Le possibilità di elaborazione dei dati sanitari possono variare in base al tipo di accesso prescelto (computer o terminali mobili).

La fornitrice di servizi offre all'utente servizi di supporto e assistenza esclusivamente attraverso il sito web di evita e tramite e-mail. L'entità delle prestazioni di supporto e assistenza e il loro eventuale compenso sono regolati nelle relative descrizioni dell'abbonamento.

La fornitrice di servizi consente all'utente di rendere accessibili i propri dati salvati in evita ad altri utenti (terzi), in particolare ai familiari e ai fornitori di servizi sanitari nel seguente modo:

- completamente o parzialmente;
- per un tempo limitato o fino a revoca;
- con poteri e diritti di trattamento diversi.

Ciascuno dei detti terzi deve essere anch'esso registrato come utente anche nel caso in cui non memorizzi alcun dato sanitario per se stesso.

Nel dossier salute evita dell'utente vengono registrati gli accessi al dossier salute. Il protocollo degli accessi può essere consultato in ogni momento dall'utente dal proprio dossier salute evita.

I dettagli sulle prestazioni delle applicazioni a pagamento e sull'acquisto di beni e servizi tramite la fornitrice di servizi o terzi sono regolati nel dossier salute evita e sul rispettivo sito web della fornitrice di servizi (www.evita.ch). Tali disposizioni sono da intendersi come concordate tra l'utente e la fornitrice di servizi dal momento in cui un utente si abbona alle applicazioni evita della fornitrice di servizi o ordina beni e servizi della fornitrice di servizi e quest'ultima conferma tale abbonamento o ordine.

In caso di offerte di terzi, la prestazione della fornitrice di servizi si limita esclusivamente alla messa a disposizione della piattaforma evita, ove essa sia pertinente per l'erogazione delle prestazioni di detti terzi. Qualora l'utente trasmetta un ordine a un terzo, sarà quest'ultimo, e non la fornitrice di servizi, la controparte contrattuale dell'utente.

3. Obblighi dell'utente

L'utente si impegna a registrare per se stesso solo un unico dossier salute evita personale. Non è consentito aprire un dossier salute evita per terzi. È fatto salvo il diritto di apertura di un dossier salute nel quadro di una rappresentanza legale.

L'utente può utilizzare evita solo conformemente al contratto e per gli scopi previsti. In particolare, l'utente si impegna espressamente a non utilizzare evita per scopi diversi da quelli previsti, a non adottare comportamenti abusivi e/o a non utilizzare i servizi di evita per memorizzare, diffondere o rendere accessibili contenuti punibili o illegali di qualsiasi tipo. Ciò vale in particolare per contenuti pornografici o di esaltazione della violenza.

L'utente, nel proprio stesso interesse, si impegna ad accertarsi della correttezza e della completezza dei dati che ha inserito e salvato nel proprio dossier salute evita (o nei dossier salute di altre persone da lui gestiti). È responsabile per eventuali conseguenze dovute a informazioni non complete o non corrette (ad es. in caso di accesso da parte di fornitori di prestazioni mediche). Ciò vale anche se determinati dati non possono essere inseriti per motivi tecnici.

Nel caso in cui l'utente registri i dati di altre persone (ad es. familiari) o elabori tali dati, sia nel proprio dossier salute personale sia nei dossier salute di terzi, deve precedentemente aver ricevuto l'esplicita autorizzazione di tutte le persone interessate, a meno che non sia autorizzato per legge a svolgere tali azioni. Qualora un utente amministri o gestisca i dossier salute evita di altre persone e una di queste persone richieda la cancellazione o il trasferimento del proprio dossier salute evita, l'utente è tenuto a soddisfare immediatamente quanto richiesto. È

obbligato a indennizzare la fornitrice di servizi nel caso in cui detti terzi si rivarrebbero nei confronti di quest'ultima a causa dei loro dati registrati o trattati in evita.

L'utente è tenuto a trattare i dati di accesso al proprio dossier salute evita con riservatezza e a non inoltrarli a terzi, è inoltre tenuto a modificare la password regolarmente. Qualora vi siano motivi per credere che terzi non autorizzati siano a conoscenza dei suoi dati di accesso, l'utente è tenuto a modificare immediatamente la password del proprio dossier salute o a provvedere al blocco del proprio account. La fornitrice di servizi declina qualsiasi responsabilità per le conseguenze derivanti dal fatto che i dati di accesso siano diventati noti a terzi. L'utente riconosce come proprie o come autorizzate da sé le azioni compiute tramite i propri dati di accesso prima del blocco dell'account e ne è responsabile.

L'utente è personalmente responsabile per il tipo di accesso al proprio dossier salute evita concesso ad altri utenti. È consapevole, e si assume il rischio, che una simile facoltà di accesso possa essere oggetto di abuso da parte di detti terzi e che anche persone non autorizzate possano accedere al dossier salute evita qualora entrino in possesso dei dati di accesso dei terzi autorizzati dall'utente. Spetta unicamente all'utente obbligare tali terzi, ove necessario, ad osservare un adeguato comportamento in merito, a istruirli e controllarli o a revocare il loro accesso. La fornitrice di servizi non è obbligata a procedere per l'utente contro altri utenti in merito a un'eventuale violazione delle presenti CGC.

In caso di violazione di una delle disposizioni di cui ai punti 3 e 5, la fornitrice di servizi è autorizzata a bloccare il dossier salute elettronico dell'utente e/o a eliminarlo, nonché eventualmente a chiedere un risarcimento dei danni.

4. Inizio del contratto, durata, modifica e risoluzione

Concludendo il processo di registrazione dell'account evita, l'utente accetta le presenti CGC e allo stesso tempo presenta un'offerta alla fornitrice di servizi per la stipula del contratto relativo a evita. Con l'attivazione dell'utente, la fornitrice di servizi accetta questa offerta e viene in essere un contratto tra l'utente e la fornitrice di servizi, comprendente le presenti CGC. A questo punto, o eventualmente in un secondo momento, oltre alle prestazioni gratuite (offerta di base), l'utente può scegliere le prestazioni a pagamento (con eventuali CGC complementari). L'utente viene informato dell'accettazione del contratto da parte della fornitrice di servizi mediante una conferma inviata per e-mail.

L'offerta di base evita può essere disdetta dall'utente in qualsiasi momento, senza doverne indicare le ragioni e senza dover rispettare alcun termine. L'utente può disdire l'abbonamento tramite le impostazioni del proprio account oppure per iscritto. Il presente contratto prende fine nel momento in cui la disdetta viene ultimata o nel momento in cui viene ricevuta.

Le prestazioni a pagamento della fornitrice di servizi sono fornite per la durata concordata. Il pacchetto di prestazioni viene prolungato tacitamente per un periodo della stessa durata, a condizione che non sia disdetto dall'utente o dalla fornitrice di servizi. L'utente e la fornitrice di servizi possono disdire il pacchetto di prestazioni con un termine di preavviso di tre (3) mesi alla scadenza della durata concordata o alla scadenza della proroga. L'utente può effettuare la disdetta anche tramite le impostazioni del proprio account ("Mio account"). La disdetta di eventuali prestazioni a pagamento non termina il contratto, che continuerà a vigere per l'offerta di base.

Condizioni generali di contratto evita

Nel caso di disdetta di una prestazione a pagamento, essa resta a disposizione dell'utente fino alla fine della durata dell'abbonamento a pagamento o fino alla scadenza del periodo di proroga, a condizione che l'offerta di base non venga disdetta. Successivamente determinate funzioni non saranno più disponibili.

Nel caso in cui l'utente disdica l'offerta di base evita, sebbene sia ancora abbonato alle prestazioni a pagamento, o qualora disdica queste ultime contemporaneamente all'offerta di base, il contratto sarà risolto. L'utente rinuncia pertanto a un'eventuale durata di utilizzo residua, anticipatamente pagata, delle prestazioni a pagamento. È escluso il rimborso dei corrispettivi già pagati. I corrispettivi (per le prestazioni) dovuti dall'utente prima del termine del contratto restano comunque in sospeso.

La fornitrice di servizi può risolvere il rapporto contrattuale per motivi gravi nel caso in cui il proseguimento del contratto fino alla scadenza del termine legale di preavviso non sia ragionevole per la fornitrice di servizi. Sono da considerarsi motivi gravi in particolare:

- il mancato rispetto delle disposizioni legislative da parte dell'utente;
- la violazione da parte dell'utente degli obblighi contrattuali (ad es. dati identificativi falsi, utilizzo indebito, ritardi nei pagamenti ecc.);
- l'utente danneggia uno o più altri utenti in modo significativo.

Fatta salva la sua facoltà di risolvere il contratto nel caso sussista un motivo grave, la fornitrice di servizi in questo caso può anche esprimere un richiamo oppure bloccare o limitare l'accesso dell'utente ai servizi da lei forniti. In caso di risoluzione per motivi gravi da parte della fornitrice di servizi, l'utente non ha alcun diritto al rimborso dei corrispettivi anticipatamente pagati.

Nel caso in cui un utente disponga soltanto di un'offerta di base evita e siano trascorsi tre (3) anni dall'ultimo accesso registrato dell'utente o di una terza persona da questi autorizzata, il presente contratto sarà automaticamente risolto, ammesso che l'utente o un terzo da questi appositamente autorizzato non esegua un accesso al dossier salute evita dell'utente entro sei (6) settimane dalla notifica della risoluzione. L'utente viene informato della scadenza di tre (3) anni per e-mail e/o SMS.

5. Registrazione e autenticazione

L'utente garantisce la completezza e la correttezza di tutti i dati forniti al momento della registrazione o dell'iscrizione. In particolare, è obbligatorio utilizzare il nome ufficiale e in nessun caso soprannomi o pseudonimi. Inoltre, in caso di eventuali cambiamenti dei propri dati personali, come cognome, indirizzo, numero di telefono e di cellulare, indirizzo e-mail o informazioni di pagamento, l'utente è tenuto ad aggiornare immediatamente i propri dati nell'area "Mio account" nel dossier salute evita. La fornitrice di servizi non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze di mancate modifiche o per modifiche apportate tardivamente.

Al momento della registrazione, l'utente definisce la propria password per l'accesso al proprio dossier salute evita. L'utente dovrà fare in modo che si tratti di una password sicura. In particolare, la password non deve fare riferimento a dati personali dell'utente e non deve essere facilmente indovinabile.

6. Prezzi e prestazioni

I dettagli sui prezzi per l'uso delle prestazioni a pagamento sono consultabili sul sito web di evita (www.evita.ch) e nel dossier salute evita, nell'area "Mio account". Il corrispettivo per le prestazioni a pagamento è immediatamente esigibile per l'intera durata dell'abbonamento scelta all'a

stipula del relativo pacchetto di prestazioni. Eventuali adeguamenti di prezzo notificati posteriormente durante la durata dell'abbonamento scelta avranno effetto solo a partire dal periodo di abbonamento successivo (anche in caso di rinnovo automatico del pacchetto di prestazioni).

Il pagamento può avvenire tramite le procedure di pagamento offerte (ad es. tramite le carte di credito accettate o tramite un credito che sarà stato precedentemente caricato). Nel caso in cui un corrispettivo non possa essere pagato totalmente, in parte o puntualmente, tutti i costi che ne derivano sono a carico dell'utente.

La fornitrice di servizi può trasmettere all'utente le fatture e i promemoria di pagamento per e-mail. Inoltre, la fornitrice di servizi conserverà tali fatture nell'area "Mio account" per la durata di un (1) anno dalla data della fattura. Tutti i prezzi sono comprensivi di imposta sul valore aggiunto vigente in Svizzera alla data della stipula del contratto.

7. Responsabilità per i contenuti

La fornitrice di servizi non si assume alcuna responsabilità per i contenuti trattati dall'utente nel proprio dossier salute. Inoltre, l'utente è l'unico responsabile per la divulgazione o la trasmissione di tali contenuti a terzi.

Nelle attività di ricerca e di diffusione delle informazioni, la fornitrice di servizi impiega l'attenzione normalmente adottata nel settore. Ciononostante, nella misura consentita dalla legge, la fornitrice di servizi esclude qualsiasi responsabilità per le informazioni consultabili tramite il suo sito web e i suoi servizi elettronici, in special modo evita. In particolare, la fornitrice di servizi non garantisce la correttezza, l'attualità e la completezza dei contenuti o la loro idoneità per un determinato scopo. Fanno eccezione le informazioni di carattere vincolante (ad es. le offerte) o di natura contrattuale (ad es. le modifiche alle CGC pubblicate).

8. Marketing e informazioni per i consumatori/pubblicità

La fornitrice di servizi può inserire informazioni ed offerte relative alle proprie prestazioni nonché informazioni ed offerte di fornitori terzi anche sul dossier salute evita dell'utente.

La fornitrice di servizi inoltre, con intervalli periodici o per eventi particolari, può contattare l'utente tramite e-mail al suo indirizzo e-mail informandolo su prestazioni, offerte e attività in ambito sanitario proposte da lei o da fornitori terzi e, a questo scopo, può accedere ai suoi dati personali. L'utente può interrompere in qualsiasi momento l'invio di ulteriori informazioni di questo tipo o di e-mail mediante le apposite impostazioni nell'area "Mio account", inoltre all'interno delle stesse e-mail verrà fornita la possibilità di rifiutare ulteriori invii. I fornitori terzi sono responsabili delle proprie prestazioni, offerte ed attività.

9. Protezione dei dati

Per conoscere il modo in cui i dati dell'utente vengono trattati e quali sono i poteri che l'utente ha in merito, è possibile consultare sul link https://www.evita.ch/it/das_ist_evita/datenschutz_und_sicherheit il documento specifico intitolato «Riservatezza dei dati» che ha priorità sulle CGC in caso di incongruenze.

10. Garanzia e responsabilità della fornitrice di servizi

La fornitrice di servizi si adopera per un corretto funzionamento di evita e dei servizi elettronici. Tuttavia, la fornitrice di servizi non garantisce la disponibilità costante e il perfetto funzionamento di evita.

Nella misura consentita per legge, la fornitrice di servizi respinge qualsivoglia responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti subiti

dall'utente e derivanti dall'utilizzo del dossier salute evita. Sono inclusi in particolare danni derivanti dall'utilizzo di informazioni, danni derivanti da errori di trasmissione, vizi tecnici, interruzioni, guasti o atti illeciti di terzi.

La fornitrice di servizi non è responsabile qualora, a causa di forza maggiore, per cause accidentali o per colpa di terzi, la fornitura della prestazione risulti temporaneamente interrotta, limitata in tutto o in parte o impossibile. Per forza maggiore si intende in particolare anche la mancanza di corrente e la presenza di software dannosi (ad es. attacco di virus) nonché eventi naturali di particolare intensità (valanghe, alluvioni, smottamenti ecc.), eventi bellici, sommosse, restrizioni imprevedibili da parte delle autorità ecc.

La fornitrice di servizi non si assume alcuna responsabilità per:

- contenuti che l'utente fa trasmettere o trattare dalla fornitrice di servizi o che rende accessibili a terzi.
- L'esattezza, la completezza, l'attualità, la legalità, la regolarità, la disponibilità nonché la notifica tempestiva di informazioni definite da terzi, richiamabili da terzi o che possono essere rese accessibili attraverso le prestazioni della fornitrice di servizi.

La fornitrice di servizi si riserva il diritto di limitare, modificare o sospendere la disponibilità delle sue prestazioni ed offerte in qualsiasi momento e senza indicarne le ragioni. Nel caso in cui questo dovesse arrecare danno all'utente, la fornitrice di servizi non può essere ritenuta responsabile.

11. Indicazioni sulla sicurezza

L'utente è consapevole che le prestazioni di servizi evita sono offerte tramite Internet, ossia mediante una rete pubblica accessibile a chiunque. Nonostante l'uso di tecnologie di sicurezza moderne, non è possibile garantire la sicurezza assoluta né da parte della fornitrice di servizi né da parte dell'utente, o nell'ambito della trasmissione dei dati.

La fornitrice di servizi consiglia all'utente di adottare per il proprio computer le necessarie misure di sicurezza (ad es. antivirus aggiornato, firewall ecc.) e, in particolare, di non salvare i propri dati sanitari in locale su apparecchi (ad es. computer e terminali mobili) a cui potrebbero accedere terze persone. L'utente deve inoltre accollarsi i rischi derivanti dalle manipolazioni effettuate sul suo computer in seguito all'uso indebito dei suoi strumenti di legittimazione o dei suoi dati di accesso o nell'ambito della trasmissione dei dati.

Inoltre, la fornitrice di servizi non si assume alcuna responsabilità per i danni alle dotazioni dell'utente o ai dati che vi sono salvati in seguito a malfunzionamenti tecnici, manipolazioni non autorizzate alle installazioni della rete, sovraccarico o altri guasti della rete nonché in seguito a qualsiasi altra interruzione o malfunzionamento o a qualsiasi intervento illegale sulle apparecchiature di telecomunicazione e i sistemi informatici.

12. Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto, l'utente ha il diritto inalienabile e non esclusivo d'impiego e d'uso dei servizi e dei prodotti. Il contenuto e l'estensione di questo diritto sono determinati dai documenti contrattuali. La fornitrice di servizi, o eventualmente i terzi autorizzati, conservano tutti i diritti che riguardano la proprietà intellettuale o i diritti di questo tipo che risultano dall'adempimento del contratto relativamente i propri servizi e prodotti. Se l'utente viola diritti di proprietà intellettuale di terzi e la fornitrice di servizi viene chiamata in causa a tale riguardo, l'utente sarà tenuto a indennizzare la fornitrice di servizi.

13. Disposizioni finali

La fornitrice di servizi si riserva il diritto di modificare le proprie prestazioni di servizi, i prezzi e le presenti CGC in qualsiasi momento e senza indicarne le ragioni. Le modifiche saranno rese note all'utente in forma adeguata: le comunicazioni della fornitrice di servizi agli utenti possono essere trasmesse con piena validità all'indirizzo e-mail registrato dall'utente nel sistema e sono ritenute effettuate e recapitate con il loro invio. L'utente ha il diritto di risolvere il contratto fino al momento dell'effettiva entrata in vigore della modifica. Se non lo fa, le modifiche sono da ritenersi accettate. Aumenti di prezzo relativi a prestazioni di fornitori terzi non sono da intendersi come modifiche di prezzo che danno diritto a richiedere la risoluzione.

Salvo prova contraria, fanno fede le registrazioni dei sistemi della fornitrice di prestazioni.

Qualora singole disposizioni delle presenti CGC siano o diventino inefficaci, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni.

Qualsiasi patto accessorio o accordo tra l'utente ed evita necessita della forma scritta.

Il luogo di esecuzione è la sede della fornitrice di servizi.

14. Diritto applicabile e foro giuridico competente

Il contratto sottostà al diritto svizzero. Il foro giuridico competente è la sede della fornitrice di servizi. Restano riservati i fori giudiziari imperativi previsti dalla legge.

Febbraio 2020