

Condizioni generali di contratto (CGC) per EVITA

Premessa

Le presenti Condizioni generali di contratto (CGC) regolano il rapporto contrattuale in essere tra l'utente (titolare di un dossier salute EVITA) e la fornitrice di servizi sull'uso del dossier salute elettronico EVITA (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 sul 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) con domicilio in Svizzera che hanno inoltre compiuto il 18° anno d'età. Non sono ammesse le persone giuridiche o le persone fisiche domiciliate al di fuori della Svizzera. 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 forma elettronica i propri dati sanitari personali e altri dati personali (es. informazioni, 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 e di disporre delle necessarie autorizzazioni e dei necessari diritti concernenti i dati di terzi. Può modificare, completare o eliminare questi dati in qualsiasi momento. Può altresì concedere ad altri utenti e fornitori di servizi medici il diritto di visualizzare o trattare i suoi dati. L'utente può revocare tali diritti concessi agli altri utenti, rispettivamente agli altri fornitori di servizi medici, in qualsiasi momento.

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. Per questi casi, l'altra parte contraente dell'utente è esclusivamente il singolo fornitore sulla base delle proprie condizioni contrattuali. Le prestazioni e le offerte di fornitori terzi sono contrassegnate o riconoscibili come tali. Non sono oggetto del presente contratto le prestazioni e le offerte concernenti il portale dei pazienti EVITA per fornitori di servizi, centri di costo e altre prestazioni e offerte concordate separatamente dall'utente con la fornitrice di servizi.

2. Prestazioni di EVITA

Usufruendo della prestazione EVITA, l'utente, nell'ambito delle condizioni contrattuali, può accedere in ogni 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 (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 tramite il sito web di EVITA e l'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 ad altri utenti (terzi), in particolare ai familiari e ai fornitori di servizi sanitari, i propri dati salvati in EVITA, come segue:

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

Ciascuno di questi terzi deve essere registrato come utente, anche nel caso in cui non inserisca per se stesso nessun dato sanitario.

Nel dossier salute EVITA dell'utente vengono registrati data, ora, tipo di accesso e indirizzo IP di tutti gli accessi al dossier. Il registro 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). I regolamenti qui specificati sono intesi come concordati tra l'utente e la fornitrice di servizi nel momento in cui l'utente si abbona alle applicazioni EVITA della fornitrice di servizi o ordina beni e servizi della fornitrice di servizi e la fornitrice di servizi 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 ad un terzo, questo/ultimo, e non la fornitrice di servizi, è parte contraente dell'utente.

3. Obblighi dell'utente

L'utente garantisce di aver registrato 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 nel quadro di una rappresentanza legale.

L'utente può utilizzare EVITA solo conformemente al contratto e per gli scopi previsti. In particolare, l'utente è espressamente obbligato a non utilizzare EVITA per scopi non previsti, a non comportarsi in modo indebito e/o a non utilizzare i servizi di EVITA per memorizzare, diffondere o rendere accessibili contenuti punibili o illegali di qualsiasi tipo. Questo vale in particolare per contenuti pornografici o di esaltazione della violenza.

L'utente è obbligato ad accertarsi, nel suo stesso interesse, della correttezza e della completezza dei dati che ha inserito e salvato nel proprio dossier salute EVITA (o nei dossier di altre persone da lui gestiti). È responsabile delle conseguenze delle informazioni non complete o non corrette (es. in caso di accesso

da parte di fornitori di servizi sanitari). 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 (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 curi i dossier EVITA di altre persone e tali persone richiedano la cancellazione o la consegna dei dossier salute EVITA, l'utente è tenuto a soddisfare immediatamente queste richieste. È obbligato a risarcire la fornitrice di servizi nel caso in cui tali terzi facciano valere diritti contro la fornitrice di servizi a causa dei loro dati registrati o altrimenti trattati in EVITA.

L'utente è tenuto a trattare i dati di accesso al proprio dossier EVITA con riservatezza e a non inoltrarli a terzi, è inoltre obbligato a modificare la password regolarmente. Qualora vi siano motivi per credere che terzi siano a conoscenza dei suoi dati di accesso, l'utente è tenuto a modificare immediatamente la password del suo dossier o a provvedere al blocco del suo account. La fornitrice di servizi declina qualsiasi responsabilità per le conseguenze derivanti dalla presa conoscenza da parte di terzi dei dati di accesso. L'utente riconosce come proprie o come da lui autorizzate le azioni compiute tramite i suoi 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 se ne assume il rischio, che una simile possibilità di accesso possa essere abusata da parte di detti terzi e che anche persone non autorizzate possano avere accesso al dossier salute EVITA, qualora vengano a conoscenza 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 ad eliminarlo, nonché a far valere ulteriori ed eventuali risarcimenti dei danni.

4. Inizio del contratto, durata, modifica e risoluzione

Concludendo il processo di registrazione del dossier salute EVITA, l'utente accetta le presenti CGC e allo stesso tempo consegna alla fornitrice di servizi un'offerta per la stipula del contratto relativo ad EVITA. Con l'attivazione dell'utente, la fornitrice di servizi accetta l'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 indicazione delle cause e senza il rispetto di un termine di disdetta. L'utente può disdire l'abbonamento tramite le impostazioni del proprio account oppure per iscritto. Con la disdetta tramite le impostazioni o con il ricevimento della disdetta scritta, il presente contratto viene risolto e i dati archiviati in EVITA saranno irrevocabilmente cancellati.

Le prestazioni a pagamento della fornitrice di servizi sono fornite per la durata concordata. Il pacchetto di prestazioni viene prolungato 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 3 mesi alla scadenza della durata concordata o alla scadenza della proroga. L'utente può eseguire la disdetta anche tramite le impostazioni del proprio account ("Il mio account"). La disdetta di eventuali prestazioni a pagamento non termina il contratto, che continuerà ad essere valido in forma di offerta di base.

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 e il suo dossier salute completo EVITA sarà eliminato. 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. L'utente è tuttavia tenuto a pagare i corrispettivi dovuti prima del termine del contratto.

Per cause importanti, la fornitrice di servizi può risolvere il rapporto contrattuale nel caso in cui il proseguimento del contratto fino alla scadenza del termine di disdetta legittimo sia irragionevole per la fornitrice di servizi. In particolare sono considerati importanti motivi:

- mancato rispetto delle prescrizioni di legge da parte dell'utente
- violazione da parte dell'utente degli obblighi contrattuali (es. dati identificativi falsi, utilizzo indebito, ritardo nel pagamento ecc.)
- l'utente danneggia in modo rilevante uno o più utenti

In presenza di un importante motivo, la fornitrice di servizi può anche esprimere un richiamo o bloccare o limitare l'accesso dell'utente ai servizi della fornitrice di servizi, fatta salva la possibile risoluzione del contratto. In caso di risoluzione per importanti motivi 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 anni dall'ultimo accesso registrato dell'utente o di una terza persona da questi autorizzata, il dossier salute EVITA dell'utente sarà eliminato e il presente contratto sarà automaticamente risolto, qualora l'utente o un terzo da questi appositamente autorizzato non esegua un accesso al dossier EVITA dell'utente entro sei settimane dalla notifica della cancellazione. L'utente viene informato della scadenza dei 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 il soprannome o lo pseudonimo. Inoltre, in caso di eventuali cambiamenti dei dati personali, come cognome, indirizzo, numero di telefono e di cellulare, indirizzo e-mail o informazioni di pagamento, l'utente è tenuto ad aggiornare i propri dati immediatamente nell'area "Il mio account" nel dossier salute EVITA. La fornitrice di servizi non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze di mancati o tardivi cambiamenti.

Al momento della registrazione, l'utente determina la propria password per l'accesso al suo dossier salute EVITA. L'utente deve determinare 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 visibili sul sito web EVITA (www.evita.ch) e nel dossier salute EVITA, nell'area "Il mio account". Il corrispettivo per le prestazioni a pagamento è immediatamente esigibile per l'intera durata dell'abbonamento scelta alla stipula del relativo pacchetto di prestazioni. Eventuali adeguamenti di prezzo successivamente notificati 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 (es. carte di credito accettate o precedente caricamento di un credito). Nel caso in cui un corrispettivo non possa essere pagato totalmente o in parte o puntualmente, per colpa imputabile all'utente, sono a suo carico anche tutti i costi conseguenti.

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

7. Responsabilità per i contenuti

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

Nelle attività di ricerca ed elaborazione delle informazioni, la fornitrice di servizi impiega la cura tipica per il settore. Tuttavia, la fornitrice di servizi esclude qualsiasi responsabilità, nella misura consentita dalla legge, per le informazioni consultabili tramite il suo sito web e i suoi servizi elettronici, in particolare 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. Sono escluse da ciò le informazioni di carattere vincolante (es. offerte) o di natura contrattuale (es. le modifiche pubblicate alle CGC).

8. Marketing e informazioni per i consumatori/pubblicità

La fornitrice di servizi può visualizzare anche su EVITA, il dossier salute dell'utente, le informazioni e le offerte per le proprie prestazioni e le informazioni e le offerte di fornitori terzi.

La fornitrice di servizi può inoltre informare l'utente, mediante e-mail al suo indirizzo, a intervalli regolari o per eventi particolari, sulle prestazioni, sulle offerte e sulle attività sanitarie della fornitrice di servizi o di fornitori terzi e a questo scopo 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 "Il mio account", così come riceve, con ciascuna di queste e-mail, la possibilità di rifiutare ulteriori invii. I fornitori terzi sono responsabili delle proprie prestazioni, offerte ed attività.

9. Protezione e sicurezza dei dati

Per il trattamento dei dati personali, le parti sono obbligate ad attenersi alle disposizioni della legge svizzera sulla protezione dei dati. In particolare, la fornitrice di servizi non inoltra a terzi i dati personali dell'utente senza la sua autorizzazione e protegge

dal trattamento non autorizzato i dati personali che le sono stati affidati, come previsto dalla legge, mediante misure tecniche e organizzative adeguate. I collaboratori della fornitrice di servizi non visualizzano i dati sanitari dei singoli utenti.

Con la stipula del presente contratto, l'utente accetta il trattamento da parte della fornitrice di servizi di tutti i dati (in particolare i suoi dati personali) necessari per l'esecuzione del contratto, per gli scopi descritti nelle presenti CGC, indicati in altro modo o desumibili dalle varie situazioni. L'utente accetta che tutte le persone che dispongono di dati di accesso validi per il dossier salute di un utente possano accedere ai relativi dati.

10. Garanzia e responsabilità

La fornitrice di servizi si adopera per un funzionamento corretto di EVITA e dei servizi elettronici. Tuttavia, la fornitrice di servizi non garantisce la disponibilità costante e senza errori 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 la fornitura dalla prestazione risulti temporaneamente interrotta, limitata in tutto o in parte o impossibile, a causa di forza maggiore, per cause accidentali o per colpa di terzi. Per forza maggiore si intende in particolare anche la mancanza di corrente e la presenza di software dannosi (es. attacco di virus) nonché eventi naturali di particolare intensità (valanghe, alluvioni, smottamenti ecc.), eventi bellici, sommosse, restrizioni imprevedibili da parte delle autorità ecc.

Il dossier salute EVITA contiene rimandi o riferimenti, cd. "Link" a pagine Internet di terzi. Non è possibile verificare la correttezza e completezza delle informazioni contenute nelle pagine web alle quali il dossier rimanda. La fornitrice di servizi respinge esplicitamente qualsivoglia responsabilità per il loro contenuto. È responsabilità dell'utente informarsi sulle rispettive pagine web in merito alle condizioni di utilizzo vigenti.

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 indicazione delle cause. La fornitrice di servizi non è responsabile per i danni subiti dall'utente in tal caso.

11. Avviso di sicurezza

L'utente è consapevole che le prestazioni 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 (es. antivirus aggiornato, firewall ecc.) e, in particolare, di non salvare i propri dati sanitari in locale su apparecchi (es. computer e terminali mobili) a cui possono accedere altri utenti. L'utente deve inoltre sostenere i rischi derivanti dalle manipolazioni effettuate sul suo computer in seguito all'uso indebito dei suoi strumenti di legittimazione o 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 in esse contenute, a seguito di inadeguatezze tecniche, manipolazioni non autorizzate

alle installazioni della rete, sovraccarico o altri guasti della rete e tutte le altre interruzioni o inadeguatezze o gli interventi illegali sulle apparecchiature di telecomunicazione e i sistemi informatici.

12. Diritti di proprietà, di autore e di utilizzo

Occorre presumere che i contenuti visualizzabili su EVITA o resi accessibili dalla fornitrice di servizi (es. tramite il sito web o nelle mail di marketing), con eccezione dei contenuti dei singoli dossier salute EVITA, siano protetti dal diritto di autore e il loro uso, se non coperto dal presente contratto, è ammesso solo previa autorizzazione scritta del rispettivo autore e dietro compenso.

13. Disposizioni finali

La fornitrice di servizi si riserva il diritto di modificare le proprie prestazioni, i prezzi e le presenti CGC in qualsiasi momento e senza indicazione delle cause. 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 al momento dell'entrata in vigore della modifica contrattuale o degli aumenti dei prezzi. In assenza di risoluzione entro 30 giorni dall'avvenuta notifica, le modifiche o gli aumenti dei prezzi sono ritenuti accettati dall'utente.

Le registrazioni dei sistemi della fornitrice di servizi sono ritenute vincolanti fino a dimostrazione contraria.

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 e la ditta necessita della forma scritta.

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

14. Diritto applicabile e foro giuridico competente

Tutti i rapporti giuridici con l'utente sono soggetti al diritto svizzero. Il foro giuridico esclusivamente competente per tutti i procedimenti è la sede della fornitrice di servizi, se non diversamente prescritto dal cogente diritto svizzero.