

Edizione luglio 2024

## Condizioni di utilizzo di myHelsana

---

### Indice

- 1 **Ambito di applicazione**
- 2 **Diritto di accesso**
- 3 **Accesso tecnico**
- 4 **Registrazione e legittimazione**
- 5 **Costi**
- 6 **Obblighi di diligenza dell'utente**
- 7 **Corrispondenza**
- 8 **Clienti nel medesimo contratto assicurativo**
- 9 **Indicazione sulla sicurezza**
- 10 **Responsabilità**
- 11 **Protezione dei dati e sicurezza dei dati**
- 12 **Marketing e informazioni**
- 13 **Blocco dell'accesso**
- 14 **Analisi delle abitudini di utilizzo**
- 15 **Funzionalità di myHelsana**
- 16 **Funzioni**
- 16.1 **Tessera d'assicurato digitale**
- 16.2 **Sezione dei dati di responsabilità dell'utente/condivisione dei dati**
- 17 **Modifiche delle disposizioni di utilizzo e adeguamenti di myHelsana**
- 18 **Disdetta del contratto di utenza**
- 19 **Diritto applicabile e foro competente**
- 20 **Disposizioni complementari**

#### 1 **Ambito di applicazione**

Il gruppo Helsana offre ai suoi assicurati e assicurate e ai suoi utenti ospiti (di seguito collettivamente denominati «utenti») vari servizi sul portale myHelsana (portale per i clienti e app). Le presenti disposizioni di utilizzo disciplinano le condizioni contrattuali tra l'utente e Helsana in merito all'utilizzo di myHelsana. Con la registrazione a myHelsana esse si considerano accettate.

#### 2 **Diritto di accesso**

In linea di principio, possono accedere a myHelsana tutte le persone assicurate (clienti privati/e) del gruppo Helsana che abbiano compiuto i 18 anni. Inoltre, tutte le persone maggiorenni, a prescindere che siano o meno assicurate presso Helsana, possono utilizzare myHelsana con funzioni limitate.

Helsana ha tuttavia facoltà di decidere a propria discrezione se stipulare un contratto di utenza. Non sussiste alcun diritto giuridico ad accedere a myHelsana.

#### 3 **Accesso tecnico**

L'accesso tecnico avviene tramite Internet attraverso un provider di servizi Internet scelto dall'utente.

Per poter utilizzare myHelsana è necessario che sia installato un browser web standard recente per il portale per i clienti. In caso contrario, myHelsana potrebbe non funzionare o funzionare solo in parte. Helsana non offre supporto in caso di problemi tecnici di qualsiasi genere, che interessino ad esempio il dispositivo dell'utente o la connessione Internet.

#### 4 **Registrazione e legittimazione**

##### a) **Registrazione per tutte le funzioni**

Una volta eseguita la registrazione il o la cliente riceve un codice di attivazione per posta, che serve ad attivare per la prima volta myHelsana.

Se ha già ricevuto preventivamente il codice per posta, via e-mail o telefonicamente, il o la cliente può inserirlo in fase di registrazione come descritto nella guida.

Successivamente, l'utente dovrà inserire per la prima volta il nome utente, la password e il codice mTAN (codice di sicurezza via SMS) per poter accedere ai suoi dati. Successivamente può registrare la passkey nell'app mobile e accedervi tramite FaceID o TouchID. Se non effettua la registrazione della passkey, può continuare ad accedere inserendo nome utente, password e codice mTAN.

Chi si identifica nel portale con i propri dati di login secondo la procedura summenzionata è autorizzato da Helsana a utilizzare myHelsana e può usufruire di tutti i servizi ivi offerti. Segnatamente, l'utente è anche autorizzato ad apportare modifiche, inoltrare proposte, consultare i documenti messi a disposizione nel portale nonché registrare fatture e documenti con la funzione di scansione e trasmetterli a Helsana.

In caso di fondati dubbi sull'identità di un utente registrato o di un'utente registrata, Helsana può rifiutare richieste di modifica, consultazione di documenti, richieste di varia natura ecc. che abbiano effetti giuridici sull'utente, oppure verificarne nuovamente l'identità.

Se risulta che l'identità della persona che effettua la richiesta non corrisponde a quella dell'utente, Helsana non può elaborare la richiesta senza una corrispondente procura.

- b) **Registrazione per l'utilizzo limitato**  
Per registrarsi per l'utilizzo limitato di myHelsana, l'utente necessita unicamente di un indirizzo e-mail e di una password a sua scelta. Le persone assicurate con Helsana hanno la possibilità di passare in qualsiasi momento dall'account con utilizzo limitato alla versione integrale con tutte le funzioni.

## 5 Costi

L'utilizzo di myHelsana è gratuito.

## 6 Obblighi di diligenza dell'utente

L'utente è responsabile di tenere segreti i propri dati di login e proteggerli dall'uso illecito da parte di terzi. L'utente si fa carico di tutte le conseguenze derivanti da un uso non autorizzato delle credenziali 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.

L'utente è tenuto/a a controllare regolarmente la sua casella di posta su myHelsana. È sua responsabilità provvedere al pagamento puntuale delle fatture ricevute attraverso myHelsana mediante un sistema di pagamento elettronico della Posta o della sua banca ovvero addebito di base CH-DD sul conto postale o tramite sistema di addebito diretto LSV+ sul conto bancario.

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

Il cliente o la cliente che scarica sul proprio dispositivo i documenti da myHelsana 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.

Con l'utilizzo della funzione di scansione, l'utente si impegna a non adottare comportamenti contrari al buon costume (ad es. caricamento di foto), a non violare diritti di protezione commerciali, d'autore o altri diritti di proprietà, a non trasmettere contenuti con virus (cosiddetti trojan o altri programmi che potrebbero danneggiare il software) e a non manipolare alcuna funzione e alcun contenuto né i dati registrati.

Helsana si riserva il diritto di avanzare richieste di risarcimento per tutti i danni da essa subiti e, ove del caso, di adire le vie legali nei confronti dell'assicurata o dell'assicurato.

In caso di mancata osservanza delle presenti condizioni di utilizzo e in caso di uso illecito, Helsana ha facoltà di bloccare in qualsiasi momento l'account dell'assicurata o dell'assicurato senza addurre motivazioni. La valutazione circa un eventuale uso illecito è a esclusiva discrezionalità di Helsana.

## 7 Corrispondenza

Con la stipula del presente contratto di utenza ovvero con l'attivazione dell'accesso alla versione con tutte le funzioni di myHelsana, il/la cliente accetta di ricevere in futuro tutta la corrispondenza di Helsana per via elettronica, quindi anche le fatture o la polizza. Fanno eccezione i documenti che devono essere spediti per posta per motivi legali o tecnici. Inoltre, tramite myHelsana il/la cliente può richiedere a complemento anche l'invio postale di conteggi delle prestazioni, fatture dei premi, polizze e l'estratto per la dichiarazione d'imposta.

## 8 Clienti nel medesimo contratto assicurativo

In linea di massima, ogni persona maggiorenne può registrarsi a myHelsana.

Se la persona di contatto della famiglia (può essere definita nella proposta d'assicurazione o anche successivamente) si registra per la versione di myHelsana con tutte le funzioni, con la stipula del presente contratto di utenza tale persona accetta di ricevere in futuro l'intera corrispondenza di Helsana per tutte le persone del contratto assicurativo comune per via elettronica, quindi anche le fatture o la polizza. Fanno eccezione i documenti che devono essere spediti per posta per motivi legali o tecnici. La persona di contatto della famiglia ha accesso ai dati delle persone coassicurate nel presente contratto assicurativo, inclusi i dati personali particolarmente sensibili.

Indipendentemente dal fatto che la persona di contatto della famiglia disponga di una registrazione, ogni persona maggiorenne inserita nel contratto assicurativo comune può registrarsi per la versione di myHelsana con tutte le funzioni con un accesso proprio. Il canale di comunicazione convenuto tra Helsana e la persona di contatto della famiglia rimane invariato. Il/la cliente ha così accesso ai propri dati e può modificarli. Inoltre, il/la cliente ha accesso ai dati reciprocamente noti (tra cui nome, indirizzo, numero di telefono, prodotti assicurativi, tessera d'assicurato) di tutte le persone assicurate incluse nel medesimo contratto assicurativo a prescindere che siano registrate o meno a myHelsana. Questo non riguarda i dati personali particolarmente sensibili.

Una revoca è possibile in qualsiasi momento e può essere comunicata per iscritto al Servizio clienti. La revoca comporta la divisione del contratto e la stipula di un contratto individuale.

## 9 Indicazione sulla sicurezza

L'accesso a myHelsana avviene tramite Internet.

La sicurezza assoluta non può essere garantita nemmeno se le misure di sicurezza sul dispositivo sono conformi allo stato attuale della scienza e della tecnica. Helsana segnala all'utente, in particolare, i seguenti rischi connessi all'utilizzo di myHelsana.

Misure di sicurezza insufficienti sul dispositivo dell'utente possono agevolare l'accesso non autorizzato ai propri dati. Non si può escludere che durante l'utilizzo di myHelsana un soggetto terzo acceda al dispositivo del/della cliente a sua insaputa. Il gruppo Helsana raccomanda pertanto vivamente ai suoi utenti e alle sue utenti di installare sul dispositivo un programma di protezione aggiornato e di proteggere l'eventuale WLAN utilizzata con una password. Si sconsiglia inoltre di accedere a myHelsana da WLAN pubbliche.

Lo scambio di informazioni e dati tra Helsana e l'utente avviene tramite una rete aperta e pubblicamente accessibile. Anche se la trasmissione di dati tra Helsana e l'utente è criptata, determinati dati di trasferimento quali l'indirizzo del mittente e del destinatario non sono trasmessi in maniera codificata. È pertanto possibile risalire a una relazione cliente tra Helsana e l'utente.

Helsana non ha alcuna influenza sull'eventuale analisi del traffico di dati da parte del provider di servizi Internet scelto dall'utente. Non è perciò escluso che si possa determinare con chi l'utente Internet è entrato/a in contatto e in quale momento.

Se per un certo periodo non si rilevano attività su myHelsana, per motivi di sicurezza la sessione corrente viene chiusa automaticamente e l'utente deve effettuare nuovamente il login.

## 10 Responsabilità

I contenuti di myHelsana sono redatti con la massima cura. Helsana non può tuttavia garantire l'esattezza e la completezza dei dati messi a disposizione e trasmessi. Helsana non garantisce in alcun modo che l'accesso a myHelsana avvenga senza errori, che i problemi siano risolti e che nell'utilizzo del sito non siano trasmessi virus o altre componenti dannose.

Helsana esclude ogni responsabilità nella misura consentita dalla legge. In particolare, Helsana non risponde di danni diretti o immediati né di danni consequenziali, come ad esempio mancato guadagno, danni derivanti da download o danni alla reputazione.

## 11 Protezione dei dati e sicurezza dei dati

Helsana adotta tutte le misure tecniche e organizzative opportune volte a proteggere in modo affidabile i dati degli e delle utenti da accessi non autorizzati o da altre modifiche illegittime dei dati. I dati e i documenti visualizzati dall'utente in myHelsana provengono dai relativi settori e sistemi di Helsana e rimangono visibili fintanto che l'utente è online.

Il titolare dei dati trasmessi dall'utente a Helsana con la funzione di scansione e il responsabile del trattamento dei dati è il rispettivo assicuratore del gruppo Helsana con il quale è stata stipulata la relativa copertura assicurativa. I documenti scansionati vengono trattati nei sistemi centrali di Helsana.

Quando l'utente utilizza il portale per i clienti «myHelsana» o altre aree del nostro sito web, il sito web può salvare temporaneamente i suoi dati personali per non perderli durante la sessione, ad es. quando l'utente ricarica il sito. Per questo processo non vengono utilizzati cookie. Alla chiusura del browser, i contenuti salvati temporaneamente vengono cancellati.

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili su [helsana.ch/protezione-dei-dati](https://helsana.ch/protezione-dei-dati).

Eventuali richieste, pretese o informazioni nell'ambito della legislazione sulla protezione dei dati concernenti Helsana possono essere indirizzate, allegando la copia di un documento di identità, al consulente per la protezione dei dati di Helsana all'indirizzo seguente:

Helsana Assicurazioni SA

Consulente per la protezione dei dati

Casella postale

8081 Zurigo

[privacy@helsana.ch](mailto:privacy@helsana.ch)

Laddove Helsana rientri nell'ambito di applicazione del RGPD, la Active-Assets A2 GmbH è sia la sua consulente per la protezione dei dati ai sensi dell'art. 37 del RGPD, sia la sua rappresentante secondo l'art. 27 del RGPD. I suoi dati di contatto sono:

Active Assets A2 GmbH

Gottlieb-Daimler-Str. 5

78467 Costanza

Germania

[privacy@helsana.ch](mailto:privacy@helsana.ch)

## 12 Marketing e informazioni

In generale, Helsana può pubblicizzare su myHelsana prodotti propri o dei suoi partner e inserire link che rimandano ai loro siti web.

## 13 Blocco dell'accesso

A fronte di rischi per la sicurezza di qualsiasi genere, Helsana si riserva il diritto di bloccare a titolo temporaneo l'accesso a myHelsana nell'interesse dell'utente e al fine di proteggere i dati della clientela.

## 14 Analisi delle abitudini di utilizzo

Helsana rileva, elabora e analizza i dati sul tracciamento a fini statistici e di ottimizzazione dell'utilizzo di myHelsana. I dati sul tracciamento non consentono di risalire a singoli utenti, bensì forniscono esclusivamente informazioni sul comportamento di utilizzo generale. Ciò significa che si tratta di valutazioni anonime ai fini del miglioramento di myHelsana, che aiutano Helsana a ottimizzare continuamente il suo sito e a renderlo più funzionale per i clienti. I cookie (piccoli file di testo in cui è integrato un numero di identificazione) permettono a Helsana di migliorare il Servizio clienti e di riconoscere chi ha già visitato il portale.

Se Helsana rientra nell'ambito di applicazione dell'RGPD, la memorizzazione dei cookie è giustificata dal suo interesse legittimo a garantire il corretto funzionamento e il continuo sviluppo di myHelsana.

La maggior parte dei browser web dispone di funzioni mediante le quali è possibile disattivare la registrazione automatica dei cookie e cancellare i cookie già salvati. Se non desidera i cookie, l'utente può impostare il browser in modo che i cookie in entrata siano salvati soltanto mediante conferma oppure vengano sempre rifiutati. Per una migliore navigazione, Helsana consiglia tuttavia all'utente di accettare i cookie e di non cancellarli. Se i cookie vengono bloccati potrebbe non essere possibile utilizzare appieno le funzioni interattive di questo o di altri siti web.

L'utente accetta che myHelsana utilizzi il tool di analisi «Adjust», un prodotto della ditta Adjust GmbH, Saarbrücker Str. 37a, 10405 Berlino, Germania. Quando l'utente installa l'app myHelsana, Adjust salva i dati tecnici che attestano le installazioni dell'app e la prima apertura di myHelsana (ad es. utilizzo dell'app, interazioni nell'account cliente, clic sulle singole voci di menu). Il tool Adjust aiuta a gestire in modo mirato le misure pubblicitarie su Google Ads, DoubleClick, Facebook e Twitter. Per l'analisi, Adjust si avvale degli indirizzi IP e Mac dei clienti e -delle clienti dell'app, che però vengono utilizzati da Helsana esclusivamente in forma anonima.

I dati statistici ricavati da Adjust vengono inoltrati in forma pseudonimizzata ad Adobe Analytics per poter misurare meglio il successo delle campagne pubblicitarie. L'utente può opporsi in qualsiasi momento al tracciamento da parte di Adjust su <https://www.adjust.com/forget-device>

e impedire così anche la gestione mirata della pubblicità. Maggiori informazioni sulla protezione dei dati di Adjust sono disponibili su: <https://www.adjust.com/privacy-policy>.

## 15 Funzionalità di myHelsana

Le funzioni di myHelsana dipendono dal ruolo dell'utente e dai contratti assicurativi stipulati con Helsana. In determinati casi potrebbero pertanto non essere disponibili tutte le funzioni. Helsana si riserva altresì il diritto di adeguare, ampliare o sospendere in qualsiasi momento le funzioni di myHelsana.

## 16 Funzioni

### 16.1 Tessera d'assicurato digitale

Le utenti e gli utenti myHelsana che hanno effettuato la registrazione per tutte le funzioni possono accedere alla propria tessera d'assicurato digitale mediante l'apposita funzione. Questa funzione è disponibile nell'app con o senza login ed è attivata di default. L'identificazione e quindi la protezione della tessera in modalità offline vengono garantite dal dispositivo e non da Helsana. Nelle impostazioni dell'app, l'utente può disattivare la visualizzazione senza login in qualsiasi momento. La disattivazione comporta l'eliminazione della versione della tessera d'assicurato salvata in locale sul dispositivo. La tessera d'assicurato può anche essere aggiunta a Google Wallet o ad Apple Wallet. Nel Wallet si applicano le disposizioni di utilizzo del fornitore terzo corrispondente.

### 16.2 Sezione dei dati di responsabilità dell'utente/condivisione dei dati

Le utenti e gli utenti myHelsana che hanno effettuato la registrazione per tutte le funzioni possono condividere determinati dati di myHelsana con soggetti terzi per poter usufruire dei relativi servizi.

#### a) Condivisione una tantum dei dati con altre persone – tramite SMS, e-mail, social media e altre app

I dati visualizzati in myHelsana possono essere sempre condivisi se myHelsana rende visibile questa funzione. Si tratta di documenti PDF messi a disposizione dell'utente in myHelsana o generati con l'aiuto di elenchi.

Esempio: il/la cliente accede ai dati sui medicinali nell'app e li visualizza come elenco. Cliccando sul simbolo di condivisione, viene generato un file PDF dell'elenco visualizzato che il/la cliente può condividere tramite e-mail, WhatsApp o programmi simili utilizzando gli strumenti integrati di iOS o Android.

**b) Configurazione facoltativa di una data room di responsabilità dell'utente ai fini della condivisione di dati con un servizio partner**

Alcuni soggetti terzi offrono interessanti servizi digitali la cui integrazione rappresenta un notevole valore aggiunto per i/le clienti myHelsana. Per poter usufruire dei servizi, è necessario che i/le clienti forniscano volontariamente parte dei propri dati personali.

Per utilizzare i servizi digitali di soggetti terzi, myHelsana mette a disposizione dei/delle clienti la sezione dei dati di responsabilità dell'utente. I/le clienti possono richiedere i propri dati a tale data room sotto forma di richiesta di informazioni e decidere autonomamente con quali soggetti terzi condividere tali dati fino a revoca. Helsana non può vedere i dati conservati nella data room di responsabilità dell'utente, ma fornisce esclusivamente l'interfaccia per i servizi di soggetti terzi. Se il/la cliente desidera usufruire dei servizi in questione deve attivare la trasmissione dei dati al partner di servizio corrispondente. In mancanza di tale attivazione da parte del/della contraente, non vengono trasmessi dati ai servizi partner.

Dopo la configurazione individuale della data room di responsabilità dell'utente da parte del/della cliente myHelsana, questi può interrompere la trasmissione dei dati in qualunque momento modificando le impostazioni di myHelsana.

Nei casi che necessitano di assistenza, viene richiesta un'autorizzazione esplicita per il personale di Helsana affinché possa accedere ai dati nell'area di responsabilità dell'utente solo per un periodo di tempo limitato e al fine di eliminare un problema tecnico.

**17 Modifiche delle disposizioni di utilizzo e adeguamenti di myHelsana**

Helsana ha il diritto di modificare le presenti disposizioni di utilizzo in qualsiasi momento. Eventuali modifiche saranno comunicate previamente in modo appropriato. Si applica sempre la versione aggiornata. Per poter continuare a utilizzare myHelsana, questa deve essere accettata dall'utente.

**18 Disdetta del contratto di utenza**

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

In ogni caso, il contratto di utenza per la versione di myHelsana con tutte le funzioni viene disdetto automaticamente dodici mesi dopo il termine della relazione assicurativa con Helsana. In questo periodo, il/la cliente riceve tutti i documenti anche per posta.

**19 Diritto applicabile e foro competente**

Le presenti disposizioni e il rapporto contrattuale tra Helsana e le/gli utenti di myHelsana sono soggetti al diritto svizzero. Il foro competente è quello della sede di Helsana Assicurazioni SA.

**20 Disposizioni complementari**

Per l'utilizzo di myHelsana, a complemento delle presenti disposizioni di utilizzo si applicano la dichiarazione sulla protezione dei dati e le avvertenze legali pubblicate sul sito web di Helsana.