

# Condizioni di utilizzo per i servizi online

## 1. Oggetto del contratto

I servizi online sono servizi internet erogati dalla Baloise Assicurazione SA, e/o dalla Baloise Vita SA e/o a seconda dei casi, da altre società del gruppo Baloise (di seguito denominate Baloise) che prevedono un'autorizzazione di accesso personale per i rispettivi partner contrattuali aventi diritto e/o per gli utenti autorizzati da Baloise (di seguito denominati utente).

L'accesso, l'uso e le funzionalità messe a disposizione dell'utente sono descritti nell'accordo dei rispettivi servizi online o sul sito web Baloise. Queste condizioni di utilizzo costituiscono parte integrante di ciascun accordo.

## 2. Entità dei diritti di utilizzo

Baloise mette a disposizione dell'utente i servizi online indicati nel rispettivo accordo per l'uso cui sono destinati in base all'accordo stesso e a queste condizioni di utilizzo.

I servizi online possono essere utilizzati solo dall'utente. Questa comunicazione di Baloise riguardante l'autorizzazione di accesso avviene in forma scritta o attraverso uno dei canali da essa messi a disposizione.

L'autorizzazione di accesso concessa da Baloise vale esclusivamente per il singolo utente. I corrispondenti dati di accesso non devono essere ceduti in nessun caso ad altre persone. Non è consentito l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati.

## 3. Accesso a Internet / identificazione

Se non diversamente concordato nell'accordo del corrispondente servizio online, può accedere ai servizi online della Baloise chi si è identificato per l'utilizzo mediante l'inserimento delle seguenti credenziali:

- Nome utente (1° livello di sicurezza).
- Password personale (2° livello di sicurezza)
- Password aggiuntiva valida una sola volta (3° livello di sicurezza). Ad esempio in base a una lista di stralcio fornita da Baloise, token via SMS o simili.

Con l'accesso ai servizi online, l'utente accetta le disposizioni delle condizioni di utilizzo nella rispettiva versione vigente in quel momento.

Chi si è identificato mediante nome utente, password e password aggiuntiva valida una sola volta o con le credenziali identificative) definite nell'accordo del corrispondente servizio online (di seguito: credenziali identificative) è da ritenersi legittimato nei confronti di Baloise.

Baloise può quindi consentire alla persona in questione di presentare richieste e svolgere transazioni e ricevere da parte della stessa incarichi o comunicazioni giuridicamente vincolanti senza dover svolgere ulteriori verifiche dell'autorizzazione.

## 4. Obbligo di diligenza dell'utente

L'utente dei servizi online è tenuto a custodire in modo riservato le proprie credenziali identificative e a proteggerle da ogni uso improprio da parte di persone non autorizzate. L'utente si fa carico di tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo, anche improprio delle proprie credenziali identificative.

Qualora vi sia motivo di ritenere che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza della password e/o dalla password aggiuntiva, l'utente deve immediatamente modificare la password. Se necessario, l'utente deve richiedere a Baloise una nuova lista di stralcio e/o far bloccare l'accesso.

## 5. Sicurezza e funzionalità del servizio

In ciascuna finestra di dialogo visualizzabile sui siti web e in cui potrebbero essere presenti dati personali, Baloise utilizza una crittografia end-to-end automatica.

La rete interna di Baloise è protetta da Internet per mezzo di un sistema di firewall tecnologicamente all'avanguardia. Le applicazioni interne di Baloise sono accessibili solo per i collaboratori autorizzati, tramite una procedura di registrazione con chiave utente individuale e password. All'interno delle applicazioni, i diritti dell'utente sono limitati in base alle esigenze commerciali e ai principi in materia di protezione dei dati mediante sistemi di identificazione.

Nonostante queste precauzioni che rispecchiano gli standard tecnici attuali, a causa delle peculiarità di internet (cfr.cifra 8, lett.b.) la funzionalità del servizio e/o

## Condizioni di utilizzo per i servizi online

Edizione aprile 2023

la trasmissione confidenziale dei dati non può essere garantita senza eccezione. Si raccomanda all'utente di adottare per i propri sistemi adeguate precauzioni aggiuntive al fine di incrementare la sicurezza dei dati e la funzionalità del servizio (ad.es. mediante crittografia della WLAN, impiego di programmi di antivirus e firewall).

### 6. Blocco dell'accesso

In casi giustificati (ad.es. per manutenzione, in caso di rischi per la sicurezza o di violazione delle disposizioni sulla riservatezza e/o sulla protezione dei dati), Baloise si riserva il diritto di limitare o eventualmente bloccare l'accesso ai suoi servizi online. In tali casi Baloise può esigere che l'utente si identifichi in altro modo (ad.es. mediante firma).

Da parte sua l'utente può chiedere in qualsiasi momento a Baloise di bloccare il suo accesso.

### 7. Riservatezza e protezione dei dati

Gli uffici responsabili del trattamento dei dati descritto qui di seguito sono:

- Baloise Assicurazione SA, Aeschengraben 21, 4002 Basel e
- Baloise Vita SA, Aeschengraben 21, 4002 Basel

L'incaricato della protezione dei dati di Baloise può essere contattato in caso di domande scrivendo a [protezionedeidati@baloise.com](mailto:protezionedeidati@baloise.com). I dati personali che l'utente trasmette durante la sua presenza all'interno del sistema vengono elaborati da Baloise secondo la legislazione applicabile in materia di protezione dei dati.

All'interno del sistema vengono richiesti e registrati i seguenti dati personali dell'utente: dati di login (nome utente e password), ora/data dell'ultimo login e informazioni di contatto (nome, cognome, e-mail). Tali dati vengono utilizzati per mettere a disposizione dell'utente i servizi online di Baloise per l'uso cui sono destinati in base all'accordo. Inoltre, trattiamo i dati trasmessi dall'utente tramite Messenger per poter elaborare le rispettive richieste inviate.

L'utente concede a Baloise il diritto di registrare, memorizzare e valutare in caso di necessità tutti i dati di login, gli accessi, le transazioni e le modifiche dell'utente stesso.

Per poter mettere a disposizione questo servizio online, Baloise collabora con aziende giuridicamente indipendenti, situate sul territorio nazionale o all'estero, che

svolgono determinati servizi per conto di Baloise. Queste sono tenute contrattualmente o rispettare inoltre gli scopi stabiliti per l'elaborazione dei dati. Con questi fornitori di servizi, Baloise ha stipulato un contratto che soddisfa i requisiti del diritto applicabile in materia di protezione dei dati.

Le informazioni confidenziali, soprattutto i dati personali degni di particolare protezione, non devono essere trasmessi in nessun caso per e-mail, bensì devono essere inoltrati a Baloise soltanto utilizzando i moduli disponibili online, attraverso il Secure Messaging System o inviando a Baloise l'originale a mezzo posta.

I dati dell'utente vengono salvati fintanto che l'utente utilizza attivamente i servizi online. Una volta terminata la relazione commerciale con Baloise, i dati dell'utente saranno cancellati. In caso di mancata attività dell'account per un periodo di due anni, Baloise può cancellare i dati dopo averne dato informazione allo stesso utente.

L'utente ha il diritto di richiedere informazioni in merito ai propri dati, la rettifica o la cancellazione di essi. Le richieste possono essere inviate a [protezionedeidati@baloise.com](mailto:protezionedeidati@baloise.com)

### 8. Responsabilità

Nei limiti consentiti dalla legge, Baloise declina ogni responsabilità per tutti i danni derivanti dall'uso dei servizi online e per quelli ad essi correlati. Nello specifico, Baloise non si assume nessuna responsabilità per quanto concerne:

- a. La correttezza e la completezza dei dati indicati trasmessi elettronicamente o stampati.
- b. La concretizzazione dei rischi inerenti Internet, come difficoltà di carattere tecnico o organizzativo nel ricevere o trasmettere i dati, errori di trasmissione, guasti tecnici, malfunzionamenti o interruzioni della linea telefonica o della connessione internet, a prescindere dalla loro causa, intromissioni illecite negli impianti di rete, introduzione di virus, copia e falsificazione di dati e contenuti sovraccarico della rete, blocchi degli accessi elettronici provocati intenzionalmente o accidentalmente da parte di terzi.
- c. La limitazione o il blocco dell'accesso
- d. Il mancato riconoscimento di contraffazioni, difetti di legittimazione e l'inosservanza delle prescrizioni sulla legittimazione
- e. L'utilizzo dei servizi online dall'estero oppure
- f. L'insufficiente sicurezza e/o funzionalità del software o dell'hardware utilizzato dell'utente.

## Condizioni di utilizzo per i servizi online

Edizione aprile 2023

### 9. Cessazione

L'accordo può essere disdetto da entrambe le parti contrattuali con un preavviso di un mese alla fine di ciascun mese civile. È fatta salva la disdetta immediata in caso di grave violazione dell'accordo, ovvero in caso di utilizzo dei servizi online diverso da quello contrattualmente convenuto, qualità del servizio diversa da quella contrattualmente convenuta o violazione delle disposizioni in materia di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.

L'accesso ai servizi online termina in ogni caso con la cessazione di tutti i contratti di assicurazione o collaborazione indicati nel rispettivo accordo.

### 10. Condizioni supplementari previdenza professionale

Il servizio online è a disposizione dell'utente per la previdenza professionale se il suo istituto di previdenza è gestito da Baloise.

Scegliendo il servizio online per la previdenza professionale, l'utente autorizza Baloise ad adempiere in questa forma agli obblighi di informazione dell'istituto di previdenza nei suoi confronti.

Per la riservatezza e la protezione dei dati, l'utente deve rispettare le disposizioni della legge federale sulla previdenza professionale per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità (LPP), in particolare l'ampio obbligo del segreto di cui all'art. 86 LPP.

L'utente ha la facoltà di rinunciare all'uso del servizio online per la previdenza professionale.

Sono esclusi gli accessi diretti dell'utente al sistema amministrativo.

### 11. Condizioni particolari per clienti aziendali

#### a. Oggetto della richiesta

Servizi online per clienti aziendali è un servizio della Baloise Assicurazione SA e della Baloise Vita SA (di seguito Baloise). Questo servizio consente alla parte contraente / al partner contrattuale (di seguito "partner contrattuale") e all'utente per cui viene inoltrata la richiesta di accedere tramite Internet ai contratti del partner contrattuale gestiti da Baloise, di avvalersi della trasmissione elettronica e della stampa di moduli e di poter utilizzare anche altre funzioni. Le singole funzionalità dei servizi online disponibili sono illustrate sul sito web di Baloise: [baloise.ch/mybaloisebusiness](https://www.baloise.ch/mybaloisebusiness).

#### b. Ambito di validità

L'autorizzazione comprende l'accesso a tutti i contratti esistenti e agli eventuali nuovi contratti del partner contrattuale presso Baloise.

#### c. Obblighi del partner contrattuale

Il partner contrattuale è tenuto a informare Baloise se uno degli utenti lascia l'azienda o se gli devono essere revocati i diritti di accesso. Il partner contrattuale è inoltre tenuto a informare gli utenti di questo accordo sull'utilizzo e sui dovuti obblighi di diligenza.

#### d. Responsabilità

Il partner contrattuale risponde di tutti i danni che vengono causati a Baloise in relazione a un impiego illecito o non conforme al contratto dei servizi online. Inoltre il partner contrattuale si impegna, su richiesta, a tenere integralmente indenne Baloise da qualsiasi danno (incluse, ma non solo, le spese legali e giudiziarie, ecc.) che venga causato a Baloise a seguito di un impiego illecito o non conforme al contratto dei servizi online per clienti aziendali. Se Baloise viene coinvolta in contenziosi giudiziari, amministrativi o di altro tipo in relazione all'impiego dei servizi online per clienti aziendali, il partner contrattuale ha l'obbligo di sostenere Baloise nella difesa da eventuali pretese. Il partner contrattuale si fa carico delle proprie spese e, nel caso di soccombenza, delle spese che gli vengono assegnate in base alla decisione giudiziario a dall'autorità.

#### e. Protezione dei dati

Il partner contrattuale si impegna a prendere tutte le misure necessarie per il rispetto delle disposizioni legali di protezione dei dati e della personalità nonché dell'obbligo del segreto in materia di diritto delle assicurazioni sociali qualora vengano trattati o visionati dati personali degni di particolare protezione ai sensi della legge federale sulla protezione dei dati o dati nel quadro dell'applicazione della legge federale sulla previdenza professionale per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità (LPP) o della legge sul libero passaggio (LFLP). Soprattutto le informazioni mediche sono considerate dati personali degni di particolare protezione.

#### f. Altre società della Baloise Holding SA

Baloise si riserva di accordare, in un momento successivo, l'accesso tramite i servizi online per clienti aziendali anche a documenti e servizi di altre società controllate della Baloise Holding SA. L'utente con un accesso a myBaloise Business riceve in questo caso probabilmente accesso automatico anche al nuovo servizio.

## Condizioni di utilizzo per i servizi online

Edizione aprile 2023

### 12. Condizioni speciali relative all'invio delle fatture per i clienti "Baloise-Direct" e i clienti con spedizione digitale dei documenti

I clienti che hanno stipulato online contratti "Baloise-Direct" e i clienti che hanno scelto la spedizione digitale dei documenti su myBaloise ricevono le rispettive fatture come allegato all'indirizzo e-mail da loro indicato. Ciò avviene in aggiunta alla disponibilità dei documenti su myBaloise.

### 13. Modifiche delle condizioni di utilizzo

Baloise si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento queste condizioni di utilizzo e l'entità dei servizi online e/o di adeguarle alle nuove tecniche e/o agli adattamenti giuridici. Le rispettive modifiche saranno rese note in forma appropriata, generalmente online. Se non perviene alcuna opposizione scritta nel mese successivo alla comunicazione, e in ogni caso a decorrere dal primo utilizzo dei servizi online, tali modifiche sono da ritenersi accettate.

L'opposizione alla modifica delle condizioni viene considerata come disdetta dell'accordo e sarà quindi trattata secondo le disposizioni di cui alla cifra 10.

### 14. Diritto applicabile / foro competente

L'accordo e queste condizioni di utilizzo sono soggetti al diritto svizzero, presso il foro di Basilea. Baloise ha inoltre la facoltà di citare l'utente presso il tribunale di competenza del suo domicilio/della sua sede o anche presso ogni altro tribunale competente.

#### **Baloise Assicurazione SA**

Aeschengraben 21  
Casella postale  
4002 Basel  
Servizio clientela 00800 24 800 800  
servizioclientela@baloise.ch  
baloise.ch