

## Condizioni generali di utilizzo delle piattaforme del Groupe Mutuel

### 1. **Oggetto**

Le presenti condizioni generali d'utilizzo (CGU) si applicano al sito Internet accessibile all'indirizzo <https://www.groupemutuel.ch/>, a tutte le piattaforme di Groupe Mutuel Services SA, Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny, Svizzera (qui di seguito: Groupe Mutuel), incluso lo Spazio clienti, cioè l'applicazione che consente di gestire i documenti relativi alla propria salute (qui di seguito: piattaforma). La protezione dei dati personali elaborati in relazione alle piattaforme è disciplinata dalla Politica di riservatezza disponibile [qui](#).

### 2. **Genere grammaticale**

Per renderne fluida la lettura, nelle varie piattaforme è utilizzata soltanto la forma maschile. Tale forma si riferisce tuttavia tanto agli uomini quanto alle donne.

### 3. **Diritto d'autore e proprietà intellettuale**

Il contenuto delle piattaforme del Groupe Mutuel è di proprietà intellettuale del Groupe Mutuel. Esso è protetto dai diritti d'autore e da altre leggi e accordi sulla proprietà intellettuale, con riserva di diritti appartenenti a terzi. Gli utenti devono rispettare tali diritti e non sono autorizzati a riprodurre, trasmettere, divulgare o in qualunque altro modo cedere, del tutto o in parte, il contenuto delle piattaforme del Groupe Mutuel, né tantomeno a modificarlo o a utilizzarlo per qualsiasi uso pubblico o commerciale, a meno che ciò non sia espressamente indicato o previsto dalle funzionalità delle piattaforme del Groupe Mutuel. Gli utenti non possono altresì violare i diritti di proprietà intellettuale e d'autore o qualsiasi altro diritto di proprietà. Non è loro concesso alcun diritto, in particolare per quanto concerne i nomi delle società, i diritti di protezione commerciali come i brevetti, i modelli d'utilizzo o i marchi. Il Groupe Mutuel non assume alcun obbligo in merito alla concessione di tali diritti.

Gli utenti sono quindi autorizzati a condividere determinati contenuti delle piattaforme del Groupe Mutuel attraverso social media come Facebook, Twitter o LinkedIn, oppure via e-mail, a condizione che nelle piattaforme del Groupe Mutuel vi siano gli appositi pulsanti

(social plug-in). Il Groupe Mutuel invita gli utenti a consultare la [Politica di riservatezza](#) qui di seguito, per quanto concerne le questioni di protezione dei dati connesse a tali funzionalità.

Se gli utenti pubblicano nelle piattaforme idee o suggerimenti, il Groupe Mutuel ha il diritto di utilizzarle(i) gratuitamente per lo sviluppo, il miglioramento e la vendita dei prodotti del suo portafoglio. Tali idee o suggerimenti diventeranno di proprietà del Groupe Mutuel.

#### 4. **Obblighi degli utenti**

Nell'utilizzare le piattaforme del Groupe Mutuel, gli utenti non hanno il diritto di:

- offendere il buon costume per il modo in cui utilizzano le piattaforme;
- trasmettere contenuti con virus (cavalli di Troia) o qualsiasi altra programmazione che potrebbe danneggiare i software;
- inserire, salvare o inviare collegamenti ipertestuali od oggetti sui quali non ha alcuna autorizzazione, in particolare se tali collegamenti ipertestuali od oggetti violano le regole di riservatezza o sono illegali;
- distribuire pubblicità o e-mail indesiderate (denominate "spam") o notifiche di virus irrilevanti, o partecipare a giochi d'azzardo, sistemi a palle di neve, catene di lettere, piramidi, o qualsiasi altra azione simile.

Il Groupe Mutuel si riserva il diritto di bloccare in qualunque momento l'accesso alle piattaforme, in particolare se gli utenti derogano ai loro obblighi derivanti dalle presenti condizioni di utilizzo.

#### 5. **Diritti degli utenti nello Spazio clienti**

Iscrivendosi allo Spazio clienti, agli utenti sarà assegnato un account a uso personale grazie al quale potranno consultare in ogni momento, nonché scaricare immediatamente, i documenti relativi alla propria assicurazione di base e/o complementare e/o utili alla gestione di questa(e).

Con la registrazione allo Spazio clienti, il titolare dell'account rinuncia alla corrispondenza cartacea del Groupe Mutuel. È sua responsabilità

consultare lo Spazio clienti online ed effettuare i pagamenti dovuti al Groupe Mutuel entro i termini stabiliti, tramite un sistema bancario o postale di pagamento elettronico o di addebito diretto. Si richiama l'attenzione del titolare dell'account sul fatto che il Groupe Mutuel non invia alcuna comunicazione tramite posta ordinaria, ad eccezione di quelle che non possono essere trasmesse elettronicamente, e che è sua responsabilità consultare i documenti pubblicati nello Spazio clienti, quali i contratti/le polizze assicurative, le condizioni d'assicurazione in vigore, i bollettini dei premi, i solleciti e le diffide, i conteggi delle prestazioni, gli estratti conto e qualsiasi altro documento prodotto dal Groupe Mutuel. Tuttavia, se lo desidera, il titolare dell'account ha la possibilità di contattare il servizio clienti per qualsiasi domanda al riguardo.

Gli utenti sono inoltre liberi di eliminare il proprio account nello Spazio clienti. Viene e verrà richiamata la loro attenzione sul fatto che non potranno conseguentemente più accedere allo Spazio clienti né ai dati e alle informazioni in esso inserite o transitate a seguito della loro iscrizione (preferenze di navigazione, dossier, fatture e altri documenti). Lo stesso dicasi per eventuali assicurati minorenni affiliati all'account nello Spazio clienti.

**Consigliamo pertanto agli utenti di salvare tutti i documenti utili prima di eliminare il proprio account.**

Tale eliminazione non avrà alcun effetto sui contratti di assicurazione se non per il fatto che tutte le comunicazioni avverranno nuovamente tramite posta.

## **6. Responsabilità degli utenti**

Quali utenti, siete responsabili dell'accesso tecnico alle piattaforme. Il Groupe Mutuel declina qualsiasi responsabilità in merito al fornitore, al materiale informatico e ai software necessari per l'utilizzo delle piattaforme.

Sebbene il Groupe Mutuel adotti misure tecniche e organizzative per proteggere i dati che mette a disposizione degli utenti, misure di sicurezza insufficienti sui dispositivi degli utenti possono facilitare l'accesso non autorizzato ai loro dati. Non è escluso che terzi possano accedere al terminale degli utenti senza essere identificati quando questi si collegano alle piattaforme. Il Groupe Mutuel

consiglia pertanto di dotare i terminali di software antivirus aggiornati e di proteggerli con una password quando si utilizza una WLAN. Si sconsiglia inoltre di identificarsi nelle piattaforme tramite una WLAN pubblica. Il dispositivo finale (computer, telefono, cellulare ecc.) e/o la rete che si utilizza esulano dal controllo del Groupe Mutuel e possono rappresentare un punto debole. **Quali utenti, accettate i rischi ad esso associati.** Spetta a voi informarvi in modo preciso su quali sono i dispositivi di sicurezza necessari e al passo con l'evoluzione tecnologica, e di adottare le adeguate misure di protezione.

Il nome utente, la password o il codice di autenticazione utilizzati per connettersi alle piattaforme devono essere tenuti segreti e protetti dall'utilizzo abusivo da parte di soggetti diversi dal titolare dell'account.

Il login, la password e il codice di autenticazione utilizzati per connettersi alle piattaforme devono essere tenuti segreti e protetti contro l'uso improprio da parte di persone non autorizzate. Sebbene, conformemente alla legge, il Groupe Mutuel adotti le misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i vostri dati da un qualsiasi trattamento non autorizzato, gli utenti assumono tutte le conseguenze derivanti dall'uso improprio delle proprie credenziali da parte di persone non autorizzate, fatta salva una grave negligenza da parte del Groupe Mutuel. Se vi è motivo di supporre che terzi non autorizzati siano a conoscenza di suddette credenziali, è necessario modificarle immediatamente.

Quando scaricate i documenti delle piattaforme del Groupe Mutuel sul vostro dispositivo, dovete garantire la sicurezza dei dati in essi contenuti. Il Groupe Mutuel declina qualsiasi responsabilità relativamente ai documenti che escono dai sistemi informatici del Groupe Mutuel o di uno dei suoi fornitori di servizi.

## 7. **Iscrizione allo Spazio clienti**

L'iscrizione allo Spazio clienti si può effettuare tramite la tecnologia di riconoscimento visivo fornita dal nostro partner PXL Vision AG. Si tratta di uno strumento di identificazione efficace e sicuro. È sufficiente disporre di un telefono cellulare dotato di fotocamera integrata per scansionare il proprio documento d'identità ufficiale ed effettuare un breve video del proprio viso (rilevamento della vitalità). Successivamente, PXL Vision AG provvederà a verificare l'identità del

soggetto avvalendosi dei dati di identificazione. Non appena ricevuta conferma da parte di PXL Vision AG, invieremo all'utente un codice di connessione via SMS che gli consentirà di connettersi al proprio Spazio clienti.

Per beneficiare di questa tecnologia, all'utente viene richiesto di accettare la [Politica di riservatezza](#) del nostro partner PXL Vision AG. Potrà inoltre **acconsentire al trattamento dei propri dati identificativi da parte di PXL Vision AG per il miglioramento scientifico della tecnologia di riconoscimento visivo**. L'utente prende inoltre atto del fatto che tali dati non saranno trasmessi ad alcun altro partner di settore e che potrà revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. Per maggiori dettagli, rimandiamo gli utenti alla nostra [Politica di riservatezza](#) e a [quella del nostro partner PXL Vision AG](#).

## 8. **Accesso alle piattaforme**

Se constata rischi in materia di sicurezza, il Groupe Mutuel si riserva il diritto di bloccare l'accesso alle proprie piattaforme, in qualunque momento e senza preavviso. Declina inoltre qualsiasi responsabilità per i danni che potrebbero scaturirne.

## 9. **Esclusione di garanzia**

Il Groupe Mutuel si adopera affinché le informazioni pubblicate sulle sue piattaforme siano affidabili, corrette e complete. Tuttavia, il Groupe Mutuel non garantisce l'esattezza, l'eshaustività o l'adeguatezza di suddette informazioni, a prescindere dal loro scopo. Tali informazioni possono essere modificate in qualunque momento, senza preavviso. Sono messe a disposizione a titolo puramente informativo e non devono in alcun caso essere interpretate come una consulenza assicurativa, legale o in altro modo vincolante per il Groupe Mutuel. Prima di prendere qualsiasi decisione in ambito assicurativo, si consiglia di richiedere una consulenza professionale.

## 10. **Esclusione di responsabilità**

Fatto salvo il diritto imperativo, il Groupe Mutuel declina qualsiasi responsabilità, compresa quella dei suoi membri, direttori, impiegati,

subappaltatori e ausiliari, per le perdite o i danni di qualunque natura subite(i) dagli utenti e connessi all'accesso alle piattaforme del Groupe Mutuel e all'utilizzo dei loro contenuti.

Il Groupe Mutuel non può essere ritenuto responsabile dei danni diretti o indiretti causati agli utenti da errori di trasmissione, anomalie tecniche, disservizi, guasti, sovraccarico della rete, interruzioni o qualsiasi altro errore tecnico, salvo per colpa grave.

Il Groupe Mutuel declina altresì qualsiasi responsabilità per danni diretti o indiretti derivanti dall'inosservanza degli obblighi contrattuali dei titolari dell'account.

Per nessun motivo, il Groupe Mutuel può essere ritenuto responsabile di danni diretti o indiretti, compresi il mancato guadagno o l'oltraggio alla reputazione.

#### **11. Siti o piattaforme di terzi**

Le piattaforme del Groupe Mutuel possono contenere link verso altri siti controllati da terzi o da loro messi a disposizione. Il Groupe Mutuel non offre alcuna garanzia sulle informazioni o sul materiale messe/o a disposizione su tali siti. Collegando il sito di un terzo alle proprie piattaforme, il Groupe Mutuel non si assume né accetta alcuna responsabilità per quanto concerne i prodotti o i servizi offerti dai siti o dalle piattaforme in questione.

#### **12. Diritto applicabile e foro giuridico**

Con riserva del diritto imperativo, le CGU e l'utilizzo delle piattaforme del Groupe Mutuel sono soggetti al diritto sostanziale svizzero, ad eccezione delle norme relative ai conflitti di legge. Con riserva di un eventuale foro imperativo, qualsiasi controversia relativa o connessa alle piattaforme del Groupe Mutuel o derivante dal loro utilizzo sarà sottoposta alla competenza esclusiva dei tribunali competenti di Martigny.