

Condizioni di utilizzo app active365

A. Aspetti generali

1. Le presenti condizioni di utilizzo disciplinano l'uso dell'applicazione gratuita active365 e il rapporto che intercorre tra eTherapists GmbH, Oranienstrasse 185, 10999 Berlino, Germania (in seguito «eTherapists GmbH», «eTherapists» o «gestore»), in qualità di gestore dell'applicazione gratuita active365 (in seguito «app»), e l'utente dell'app (in seguito «utente»). A titolo di chiarimento: scaricando, installando, accedendo o utilizzando l'app, l'utente non intrattiene in alcun momento un rapporto contrattuale con una società del Gruppo CSS (il Gruppo CSS comprende la CSS Holding SA e le società affiliate). Ai fini di una migliore leggibilità, le presenti condizioni di utilizzo impiegano la forma maschile per alcune denominazioni di persone. La forma femminile è ovviamente sottintesa.
2. L'utilizzo dell'app presuppone il previo consenso dell'utente alle condizioni di utilizzo. Senza il consenso alle condizioni di utilizzo, l'uso dell'app è vietato. Scaricando, installando, accedendo o utilizzando l'app, l'utente dichiara di approvare le condizioni di utilizzo e di impegnarsi ad accettarle in forma vincolante e senza riserve. Con il consenso alle condizioni di utilizzo, l'utente dichiara, in forma vincolante, di averle effettivamente lette, comprese e accettate pienamente senza riserve.
3. È possibile scaricare l'app gratuitamente in Apple App Store o Google Play Store (qui di seguito «App-Store»). Per il download dell'app si applicano le condizioni e i termini del rispettivo App-Store.
4. L'app è attualmente disponibile nelle seguenti lingue: italiano, tedesco, francese e inglese.
5. Attraverso delle attività e iniziative predefinite o che l'utente può scegliere tra le attività e le iniziative previste (in seguito, singolarmente o insieme, «attività»), l'app consente di raccogliere dei punti («activePoints») che intendono premiare uno stile di vita attento alla salute. Le descrizioni delle attività si trovano nell'app. L'utente può, se consentito dall'app, collegarvi delle apposite app per la salute o dei fitness tracker.

Gli utenti che ai sensi della legge sul contratto d'assicurazione (LCA) intrattengano un rapporto contrattuale attivo con la CSS Assicurazione SA (in seguito «rapporto assicurativo»), e che in quanto tali siano stati prima verificati in base all'indicazione volontaria del numero cliente e della data di nascita («utente verificato»), possono riscuotere gli activePoints in denaro (bonifico bancario), donarli a istituzioni di beneficenza segnalate nell'app o spenderli in buoni di acquisto presso l'Onlineshop www.enjoy365.ch (in seguito, singolarmente o insieme, «pagamento»). Un rapporto assicurativo che l'utente ha stipulato per meno di un anno (ad esempio, stipulazione di un'assicurazione viaggi per 17 o 31 giorni) non autorizza l'utente a richiedere il pagamento degli activePoints raccolti. In caso di nuova stipulazione di un rapporto assicurativo da parte dell'utente, ci possono volere fino a 48 ore prima che l'utente possa essere verificato come utente autenticato e, di conseguenza, il pagamento degli activePoints raccolti sia possibile. A titolo di chiarimento: le condizioni per gli utenti fin qui elencate si applicano anche agli utenti verificati.

6. Il pagamento di «activePoints» a utenti verificati avviene tramite eTherapists GmbH. I pagamenti sono finanziati dalla CSS Holding SA.
7. Per le richieste di supporto degli utenti è responsabile il gestore, che può rivolgersi alla CSS Assicurazione malattie SA. Il coinvolgimento della CSS Assicurazione malattie SA da parte del gestore non comporta che si crei un rapporto contrattuale tra la CSS Assicurazione malattie SA e gli utenti, bensì vi è soltanto un rapporto con il gestore.
8. L'app si compone di un'area generale e di un'area verificata separata a uso esclusivo degli utenti verificati:

Area generale accessibile a tutti gli utenti

1) Attività per la promozione della salute

- a. Il segmento consapevolezza offre (per lo più) degli esercizi audio nell'ambito della consapevolezza, ad es. diversi tipi di meditazione.
- b. Il segmento sport offre degli esercizi di movimento. Si possono caricare e visualizzare anche i dati registrati dai relativi fitness tracker (ad es. il numero di passi).

- c. il segmento insegnamento utilizza video, testi ed esercizi che consentono di trattare argomenti di salute nei seguenti ambiti:
- i. Consapevolezza
 - ii. Movimento
 - iii. Alimentazione

2) Inoltre, possono essere concluse ulteriori attività o usufruire di offerte offerte offerte da terzi e che possono anche essere a pagamento. Per attività e offerte offerte da terzi valgono le Condizioni generali di contratto/Condizioni di uso e dichiarazioni sulla protezione dei dati di questi terzi, che l'utente deve previamente approvare. Tra queste vi sono tra l'altro attività di benvenuto uniche, sfide, l'offerta a pagamento coaching tramite video 1:1 e simili. Non sussiste alcun diritto di utilizzare risp. di poter usufruire di tali ulteriori attività / offerte. Informazioni più dettagliate sono sempre disponibili sull'app o nelle descrizioni delle singole attività.

Area verificata

Tutte le attività comprese nell'area generale, se svolte con successo, generano degli activePoints che è possibile versare all'utente verificato nell'apposita area verificata. È indispensabile avere precedentemente identificato l'utente verificato (cfr. punto 5 sopra e le lettere D e F sotto).

Il pagamento prevede le seguenti modalità:

- bonifico bancario tramite un numero IBAN (che inizi con CH) associato a un conto di una banca svizzera, unitamente al nome e cognome del titolare del conto;
- buono di acquisto per l'online shop www.enjoy365.ch;
- donazione a una organizzazione di beneficenza tra quelle elencate nell'app. Maggiori informazioni sono disponibili nell'app.

B. Condizioni di partecipazione

9. L'utilizzo dell'app richiede uno smartphone con un sistema operativo compatibile con l'app e una connessione internet. L'app non è compatibile con tutti i sistemi operativi e, quindi, non è possibile utilizzarla se il sistema operativo dello smartphone non risulta compatibile. È esclusa la partecipazione in modalità offline. L'utente risponde dei piani tariffari del proprio provider di telefonia mobile o gestore di rete, nonché di ulteriori tasse, costi e imposte associati all'utilizzo dell'app. Singole funzioni dell'app potrebbero innescare un trasferimento di dati consistente, tanto da generare, soprattutto all'estero, delle tasse di trasmissione elevate per i contenuti trasferiti tramite connessione dati. L'utilizzo dell'app attraverso le reti di telefonia mobile nazionali ed estere o i collegamenti internet comporta l'assunzione di rischio da parte dell'utente e può, in generale, determinare dei costi significativi.
10. In linea di principio, l'app è rivolta alle persone fisiche che al momento dell'utilizzo abbiano compiuto almeno 18 anni, che siano capaci di discernimento e che siano domiciliate in Svizzera. Possono partecipare anche i minorenni che hanno raggiunto l'età di 16 anni e hanno presentato una dichiarazione di consenso firmata dai loro rappresentanti legali.
11. Gli utenti verificati possono riscuotere gli activePoints in denaro, donarli o convertirli in buoni di acquisto da spendere presso l'online shop www.enjoy365.ch (cfr. sotto, alle lettere D e F).
12. L'utilizzo dell'app all'estero può comportare l'applicazione della legge del Paese in cui l'utente si trova o ha soggiornato. Il gestore non può esercitare alcuna influenza su tale specifica applicazione. Non è possibile garantire che le informazioni e le funzioni dell'app siano accessibili anche fuori dai confini svizzeri o che l'accesso e la consultazione siano legittimi. Non è altresì possibile garantire che l'applicazione in sé e/o il suo utilizzo all'estero siano legalmente ammessi. L'utilizzo dell'app all'estero comporta la completa assunzione di rischio da parte dell'utente.

13. Non sussiste alcun diritto all'utilizzo dell'app. Se il gestore concede all'utente il diritto di utilizzare l'app, l'utente gode del semplice diritto, illimitato nello spazio e nel tempo, di usufruire dell'app per scopi privati e non commerciali, nel contesto delle presenti condizioni di utilizzo (licenza). La licenza può essere revocata in qualsiasi momento tramite disdetta informale dell'utente o del gestore, ad es. l'utente cancella il proprio account, il gestore rifiuta o blocca l'accesso all'app o cancella l'account dell'utente senza motivazione alcuna. La cancellazione dell'account utente non viene visualizzata. Se l'utente non rispetta le condizioni di utilizzo, i suoi diritti alla licenza cessano automaticamente/immediatamente e senza preavviso del gestore. Dopo la disdetta o la cessazione automatica della licenza, l'utente interrompe qualsiasi utilizzo dell'app e provvede a distruggere o cancellare tutte le copie dal display. La cancellazione dell'account utente, effettuata sia dall'utente che dal gestore, è un processo irrevocabile che estingue il diritto al pagamento degli activePoints raccolti.

C. Registrazione / login e logout

14. Gli utenti si registrano con il proprio indirizzo e-mail e impostano una password a loro scelta. Inserendo l'indirizzo e-mail e la password, l'utente si registra a un account utente con assegnazione di ID utente (cfr. punto 16 sotto). Si raccomanda di modificare la password a intervalli regolari. In alternativa, è possibile utilizzare il servizio Google «Google Signin» o il servizio Apple «Sign in with Apple». L'utilizzo impone l'attuazione delle disposizioni di Google o Apple.
15. A registrazione ultimata con successo, con l'avvio dell'app, il login risulterà già effettuato. L'utente può effettuare il logout dall'app. In tal caso, al successivo avvio dell'app, dovrà nuovamente inserire i propri dati di accesso (indirizzo e-mail e password).
16. Al momento della registrazione dell'utente all'app, il gestore assegna un ID utente pseudonimizzato che sarà attribuito all'utente. In caso di richieste di supporto, l'utente deve indicare l'ID utente affinché le richieste di supporto possano essere elaborate. Nel caso in cui venga coinvolta la CSS Assicurazione malattie SA per le richieste di supporto, l'ID utente sarà condiviso anche con essa, affinché la CSS Assicurazione malattie SA possa elaborare la richiesta di supporto.

D. Verifica ai fini di accertare l'esistenza di un rapporto assicurativo

17. La possibilità di richiedere il pagamento degli activePoints raccolti implica che l'utente intrattenga un rapporto assicurativo attivo (cfr. punto 5 sopra). La validità attuale e quindi la verifica circa l'esistenza di un tale rapporto assicurativo è a esclusiva discrezione del gestore e non richiede motivazione alcuna. Al fine di verificare se dispone di un rapporto assicurativo attivo, l'utente inserisce volontariamente il numero cliente e la data di nascita nell'app. Il numero cliente e la data di nascita forniti dall'utente sono sottoposti a controllo incrociato con i dati hash pseudonimizzati inviati dalla CSS Assicurazione malattie SA al gestore per accertare il rapporto assicurativo attivo dell'utente con la CSS Assicurazione SA. Il pagamento degli activePoints raccolti è riservato esclusivamente agli utenti verificati.

E. Modifica delle condizioni di utilizzo

18. Il gestore ha la facoltà di modificare in qualsiasi momento le condizioni di utilizzo e, in particolare, le modalità o condizioni relative al diritto di pagamento degli activePoints, senza preavviso né motivazione alcuna. Si applica la versione più recente che l'utente è tenuto ad accettare per continuare ad utilizzare l'app.

F. activePoints

19. L'utente ha la possibilità di raccogliere gli activePoints per le attività predefinite e/o autorizzate dall'app oppure per quelle che egli ha selezionato e accettato. Le condizioni ivi vigenti e le prove da fornire sono elencate nelle descrizioni delle attività proposte dall'app e dipendono dalla rispettiva attività. La selezione delle attività, il numero di activePoints, le condizioni e la scelta delle prove da fornire sono a

esclusiva discrezione del gestore e possono essere modificate in qualsiasi momento senza motivazione alcuna. Una volta selezionata, la modalità di pagamento non può più essere sostituita da un'altra procedura.

Eventuali giochi a premi associati alle attività possono prevedere delle ulteriori proprie condizioni di utilizzo. Queste sono menzionate nella descrizione delle rispettive attività o iniziative selezionate.

20. Il gestore stabilisce il numero di activePoints e il corrispondente valore effettivo convertito in franchi svizzeri che spetta all'utente verificato a sua esclusiva discrezione e, caso per caso, a seconda dell'attività svolta. Il gestore può in qualsiasi momento ridurre o cancellare gli activePoints e il loro valore effettivo convertito in franchi svizzeri.
21. Una volta che si sono completate le attività predefinite dall'app o quelle che l'utente ha selezionato e accettato tra le attività previste, ossia a pieno adempimento delle condizioni vigenti per le attività e fornendo le prove occorrenti (cfr. il punto 27 sotto), la somma di active Points stabilita dal gestore sarà accreditata sull'account dell'utente verificato. Il numero di activePoints cumulabili e il loro valore effettivo convertito in franchi svizzeri hanno validità limitata all'anno civile.
22. L'utente verificato ha la possibilità di riscuotere gli activePoints raccolti in denaro (bonifico bancario) o come buono di acquisto da spendere presso l'online shop www.enjoy365.ch. Sono esclusi i pagamenti in contanti. L'utente può anche decidere di donare la raccolta di activePoints a un istituto di beneficenza tra quelli elencati dall'app. Il pagamento degli activePoints può essere effettuato solo sul conto di una banca svizzera indicata dall'utente. Non sussiste alcun diritto al pagamento di activePoints per gli utenti verificati. Il gestore può in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione e senza motivazione alcuna, decidere di rifiutare del tutto o anche solo parzialmente il pagamento agli utenti verificati.
23. Il gestore è in qualsiasi momento autorizzato ad apportare delle rettifiche in merito agli activePoints (deduzione o cancellazione di activePoints) in presenza di errori o se a un utente sono stati accreditati, senza averne diritto, degli activePoints. Ciò potrebbe ad esempio verificarsi se durante un successivo controllo dovesse risultare che un utente ha fornito delle informazioni errate. Il diritto di apportare delle rettifiche in qualsiasi momento è a esclusiva discrezione del gestore che non deve in alcun modo motivarle.
24. Gli activePoints acquisiscono valore dal momento dell'accredito sull'account utente sino alla fine del successivo anno civile, ossia sempre per un minimo di 12 mesi e un massimo di circa 24 mesi, dopodiché scadono automaticamente senza possibilità di risarcimento e in modo irrevocabile. Anche nel caso di una revoca della licenza o di una cancellazione dell'account utente (cfr. punto 13 sopra) – da parte dell'utente o del gestore – gli activePoints raccolti sino a quel momento scadono senza possibilità di risarcimento e in modo irrevocabile. Gli activePoints raccolti non sono né trasferibili né si possono trasmettere per successione.
25. L'utente verificato ha la possibilità di riscuotere i propri activePoints convertiti in buoni di acquisto presso l'online shop www.enjoy365.ch. Il periodo di validità dei buoni è temporalmente circoscritto e il gestore può ridurlo in qualsiasi momento e senza motivazione alcuna. In tal caso, si applicano le condizioni dell'online shop consultabili sul sito www.enjoy365.ch. I buoni che non vengono riscossi integralmente su enjoy365.ch, non danno diritto al pagamento della differenza e la differenza è persa senza indennizzo.

G. Messaggi in-app e notifiche push

26. Tramite messaggi in-app e notifiche push, l'utente riceve sia dei feedback sulle attività svolte sia delle informazioni circa le attività limitate nel tempo e altri argomenti relativi alla salute. L'utente può, in qualsiasi momento, disattivare o riattivare l'invio di messaggi in-app e notifiche push sul proprio smartphone.

H. Prova delle attività / tipi di prova / durata della conservazione

27. A seconda delle attività, l'utente può disporre dei seguenti tipi di prova:

- upload di foto;
- collegamento di un fitness tracker;
- caricamento di documenti.

Ulteriori modalità di prova restano riservate e l'utente ne sarà eventualmente informato nell'app.

La verifica delle prove fotografiche inviate tramite upload avviene, laddove possibile, in modalità automatizzata attraverso il servizio immagini di Google. Google elabora le immagini negli USA al fine unico di verificare se soddisfano i requisiti per l'assegnazione di activePoints. Google salva le immagini temporaneamente per un breve periodo, dopodiché vengono cancellate. Se la verifica automatizzata delle immagini tramite Google non dovesse funzionare, la verifica delle immagini sarà effettuata manualmente da collaboratori autorizzati presso eTherapists (cfr. per ulteriori informazioni «Google Cloud Platform Licence Agreement»: <https://cloud.google.com/terms> e «ata Processing and Security Terms»: <https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms>).

Il gestore valuta a sua esclusiva discrezione se l'utente abbia, caso per caso, fornito la prova di un'attività svolta con successo. La decisione del gestore avviene senza motivazione alcuna.

28. L'utente trasmette le prove al gestore al più tardi alla scadenza dell'attività. La prova deve essere fornita in base ai formati e alle indicazioni specificati nell'app. Non sono consentite altre modalità per l'inoltro di foto e documenti.
29. Il gestore ha il diritto di salvare e conservare per tre anni tutte le prove fornite dall'utente (ad es. gli upload di foto) che hanno costituito la base per l'accredito di activePoints sull'account utente e per il pagamento degli stessi all'utente verificato.

L'utente prende atto che il gestore conserverà i buoni di acquisto che gli spettano per un periodo di tre anni e che, alla scadenza, provvederà a cancellarli in modo irrevocabile. È dunque responsabilità dell'utente ritirare i buoni di acquisto entro questo termine presso l'online shop www.enjoy365.ch. Il gestore può comunque, in qualsiasi momento e senza motivazione alcuna, ridurre il periodo di validità dei buoni.

L'utente può, in qualsiasi momento, disconnettersi dall'app o cancellare il proprio account utente gratuitamente. Riguardo alla cancellazione delle prove, il paragrafo 1 prevale sul presente paragrafo.

I dati o le informazioni associati al pagamento di activePoints saranno conservati da eTherapists e dalla CSS Holding SA per dieci anni dalla data del pagamento o della fatturazione, a meno che, nel caso specifico, non siano previsti degli obblighi legali di conservazione più brevi o più lunghi per motivi di prova o per un altro motivo eccezionale valido ai sensi del diritto applicabile, oppure perché occorre procedere con una cancellazione anticipata (perché i dati o le informazioni non sono più necessari o perché eTherapists o la CSS Holding SA sono obbligate a cancellarli).

I. Obblighi dell'utente

30. Utilizzando l'app, nello specifico, all'utente non è consentito (non è un elenco esaustivo):

- creare diversi account per una stessa persona;
- adottare un comportamento contrario alla legge o che violi i principi di moralità pubblica (ad es. upload di foto);
- violare i diritti di protezione, i diritti d'autore o altri diritti di proprietà;
- trasmettere contenuti con virus, i cosiddetti «trojan horses», o altri programmi che potrebbero danneggiare il software;
- inserire, salvare o inviare collegamenti ipertestuali senza autorizzazione, soprattutto se tali collegamenti o contenuti violano gli obblighi di segretezza o sono illegali;
- diffondere pubblicità, inviare e-mail non richieste («spam»), avvisi inesatti riguardo ai virus, malfunzionamenti e simili o incitare a partecipare a giochi a premi, sistemi a palla di neve, catene di sant'Antonio, giochi a piramide e azioni analoghe;

- utilizzare l'app a fini commerciali;
- manipolare le funzioni, i contenuti dell'app e i dati registrati (ad es. manipolare il conteggio dei passi o degli activePoints, ecc.);
- bypassare, disattivare, risolvere o aggirare altrimenti le misure tecniche implementate per proteggere l'app e i suoi contenuti o apportare delle modifiche non autorizzate di qualsiasi tipo al terminale dell'utente, ad esempio disattivare i controlli di hardware o software («jailbraking»).

La valutazione se l'utente abbia o meno violato un obbligo è a esclusiva discrezione del gestore.

J. Blocco dell'account utente in caso di uso improprio

31. In caso di violazione delle presenti condizioni di utilizzo e di uso improprio, il gestore ha la facoltà di bloccare l'account dell'utente in qualsiasi momento, senza garanzia di risarcimento né motivazione alcuna. La valutazione se vi sia o meno un caso di uso improprio è a esclusiva discrezione del gestore.

Se saranno violate le condizioni di utilizzo, il gestore ha inoltre il diritto di chiedere il risarcimento dei danni che ne conseguono e, pertanto, di avviare eventuali azioni penali.

K. Diritti di utilizzo riguardo a informazioni, software e documentazioni

32. L'utilizzo di informazioni, software e documentazioni resi disponibili sull'app è soggetto alle presenti condizioni. Le condizioni di licenza concordate separatamente, ad es. per il download di un software, prevalgono sulle presenti condizioni. Il gestore concede all'utente il diritto, non esclusivo e non trasferibile, di utilizzare le informazioni, il software e le documentazioni dell'app come da accordi presi o, senza accordo in tal senso, nella misura in cui il gestore reputi di renderli disponibili e accessibili secondo i propri fini. L'utente non può vendere, noleggiare o in alcun momento rendere disponibili a terzi le informazioni, il software e le documentazioni. Le informazioni, il software e le documentazioni sono tutelati sia dalle leggi sul diritto d'autore che da altri accordi e disposizioni legali in materia di proprietà intellettuale. L'utente è obbligato a osservare tali diritti.

L. Proprietà intellettuale

33. Le informazioni, i marchi, il design e altri contenuti dell'app non possono essere modificati, copiati, riprodotti, venduti, noleggiati, scambiati, sfruttati, completati o utilizzati in qualsiasi altro modo senza il previo consenso scritto del gestore. Fatta eccezione per i diritti di utilizzo o altri diritti qui espressamente accordati, all'utente non sono concessi ulteriori diritti di alcun tipo, in particolare riguardo al nome della società e ai diritti di proprietà industriale, quali brevetti, modelli di utilità o marchi, né sussiste per il gestore l'obbligo di concedere tali diritti. Se l'utente dovesse fornire idee e suggerimenti nell'app, il gestore può utilizzarli gratuitamente per lo sviluppo, il miglioramento e la distribuzione dei prodotti del proprio portafoglio.

M. Link ipertestuali verso pagine web di terzi

34. L'app può contenere dei collegamenti ipertestuali verso siti web di terzi. Il gestore non si assume alcuna responsabilità per il contenuto di questi siti web, in quanto non è tenuto a rispondere del contenuto e delle informazioni già presenti sulle pagine. Il loro utilizzo comporta la completa assunzione di rischio da parte dell'utente.

N. Utilizzo dell'app con assunzione di rischio

35. L'utilizzo dell'app comporta la completa assunzione di rischio da parte dell'utente.

L'app fornisce all'utente, a titolo informativo, varie indicazioni sulla salute, il fitness e argomenti affini. In quanto tale, l'app non può equivalere a un consulto o a un trattamento in ambito medico né può, in nessun caso, sostituire una visita medica. Se l'utente presenta un problema di ordine medico o malattie pregresse, prima di partecipare a qualsiasi attività motoria tramite app deve consultare un medico. Altrettanto vale per le donne in stato di gravidanza. In caso di un'emergenza medica, per domande specifiche circa il trattamento e la cura o se vi sono dei disturbi è necessario consultare un medico o il personale medico specializzato.

Il gestore non risponde di eventuali problemi di salute dell'utente legati alle attività svolte, ai programmi di allenamento o alle iniziative proposte.

O. Esclusione della responsabilità e garanzia

36. Il gestore non fornisce alcuna garanzia per il costante e perfetto funzionamento dell'app.

Il gestore ha la facoltà di sospendere temporaneamente l'accredito di activePoints, in particolare a causa di forza maggiore, nel caso di problemi tecnici e/o guasti del sistema. In tal caso, l'utente non ha diritto a un accredito successivo di activePoints.

Il gestore non può garantire un'assistenza in tutti i casi di malfunzionamento dell'app e, inoltre, declina ogni responsabilità – nei limiti consentiti dalla legge – per danni di tipo materiale e immateriale che dovessero risultare dall'utilizzo dell'app o da guasti tecnici.

Il gestore non risponde di eventuali costi provocati dall'utilizzo dell'app da parte dell'utente.

Riguardo all'accredito di activePoints per le attività sportive, il gestore si basa sui dati di movimento delle applicazioni (Apple Health, Google Fit ecc.) che l'utente ha collegato all'app. Di conseguenza, il gestore non può assumersi la responsabilità dell'esattezza e della correttezza di tali dati.

Il gestore è autorizzato a modificare in ogni momento le funzionalità dell'app.

Le informazioni rese disponibili sull'app dal gestore sono esaminate con attenzione e aggiornate costantemente. Ciononostante, il gestore non può garantire l'esattezza, la completezza, l'adeguatezza e l'aggiornamento di tali informazioni.

Il traffico di dati con il gestore, nel contesto delle funzioni fornite dall'app, avviene attraverso un collegamento che risponde alle moderne esigenze di sicurezza. Il gestore non può tuttavia assumersi alcuna responsabilità per la funzionalità e l'assoluta sicurezza della trasmissione di dati.

Il gestore esclude – per quanto consentito dalla legge – la responsabilità per vizi materiali e giuridici. È inoltre esclusa ogni ulteriore responsabilità del gestore e di parti terze coinvolte in particolare per i danni conseguenti, a meno che, sulla base di disposizioni giuridiche, la responsabilità non sia imposta per dolo o negligenza grave, per lesioni alla vita, al corpo o alla salute, per assunzione di una garanzia di qualità, per occultamento fraudolento di un difetto o per violazione di obblighi contrattuali fondamentali. Tuttavia, il risarcimento di danni per violazione degli obblighi contrattuali fondamentali è limitato al danno prevedibile per tipologia di contratto, nella misura in cui non si tratti di dolo o di grave negligenza.

Sebbene il gestore si adoperi per mantenere l'app sempre libera da virus, egli non può comunque garantire una protezione continua. Pertanto, prima di scaricare informazioni, software e documentazioni, l'utente adotta le adeguate misure di sicurezza e gli appositi scanner antivirus che gli consentono di tutelarsi da eventuali virus.

P. Protezione dei dati

37. La società eTherapists GmbH, Oranienstrasse 185, 10999 Berlino, Germania è il proprietario e gestore dell'app.

Se la CSS Assicurazione malattie SA dovesse per qualsiasi motivo entrare in possesso dei dati personali dell'utente, ad es. perché ha richiesto supporto rivelando la propria identità, la CSS Assicurazione malattie SA garantisce il rispetto della legge sulla protezione dei dati. In tal caso, la CSS Assicurazione malattie SA elabora i dati dell'utente esclusivamente allo scopo di rispondere a eventuali sue richieste, nel rispetto della legge sulla protezione dei dati. L'utente di una app non è mai tenuto a fornire alla CSS Assicurazione malattie SA i dati personali al fine di utilizzare l'app e inviare richieste di supporto alla CSS Assicurazione malattie quale parte terza coinvolta. La procedura di raccolta di activePoints e il pagamento dei punti tramite app è interamente possibile senza fornire alcun dato personale alla CSS Assicurazione malattie SA. Altrettanto vale per le altre società del Gruppo CSS. Per «dati personali» si intendono tutte le informazioni relative a una persona identificata o identificabile.

38. eTherapists è il proprietario delle raccolte di dati create nell'ambito di utilizzo dell'app. I dati che l'utente fornisce al gestore sono elaborati in Germania.

L'utente ha il diritto di richiedere in qualsiasi momento informazioni sui dati salvati ed elaborati da eTherapists che lo riguardano, nonché di chiederne la rettifica o eventuali integrazioni, di opporsi al trattamento dei propri dati o, nei limiti consentiti dalla legge, di domandarne la cancellazione.

Le richieste di informazione, rettifica o cancellazione dei dati dell'utente devono essere inoltrate per iscritto, corredate di domanda firmata, indirizzo dell'utente e copia del passaporto o della carta d'identità, al seguente ufficio:

eTherapists GmbH
Oranienstr. 185
10999 Berlino

Registrazione e verifica

Al fine della registrazione, il gestore necessita dell'indirizzo e-mail e di una password impostata dallo stesso utente.

Quando si utilizza il servizio Google «Google Signin» per la creazione di un profilo utente, l'indirizzo e-mail viene trasmesso dall'account utente di Google utilizzato al gestore. Questi dati vengono utilizzati solo per la registrazione e la registrazione. Attraverso il servizio Google Sign-In, Google riconosce i dati relativi all'accesso nell'app. Altri dati, quali l'utilizzo dei contenuti, i servizi forniti e i dati inviati, non saranno condivisi o condivisi con Google.

Ulteriori informazioni in merito all'utilizzo dei dati da parte di Google (Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA), possibilità di impostazione e di opposizione sono disponibili nella dichiarazione sulla protezione dei dati di Google all'indirizzo <https://policies.google.com/>.

Per la verifica dell'utente verificato, il gestore deve essere in possesso del numero cliente e della data di nascita dell'utente. I dati raccolti sono sottoposti a controllo incrociato con i valori pseudonomizzati forniti dalla CSS Assicurazione malattie SA, al fine di verificare se l'utente intrattiene un rapporto assicurativo attivo con la CSS Assicurazione SA (LCA).

Selezione delle attività che autorizzano alla raccolta di activePoints

Cliccando sull'apposita funzione, l'utente seleziona nell'app le attività per le quali intende ricevere o raccogliere degli activePoints.

Numero IBAN, nome e cognome

Per il pagamento degli activePoints raccolti da utenti verificati occorre che l'utente fornisca il numero IBAN di una banca svizzera unitamente al nome e cognome del titolare del conto.

Corrispondenza dei dati in movimento nel caso di attività sportiva

Quando l'utente collega la sua app per la salute (Apple Health, Google Fit, ecc.) o il suo fitness tracker (Garmin, ecc.) all'app, egli fornisce il pieno consenso al periodico controllo dei dati ottenuti dalle app per la salute e dai tracker collegati, in modo da verificare se egli abbia diritto all'accredito di activePoints per un'attività sportiva svolta (calcolo dei passi, frequenza cardiaca o calorie in un determinato lasso di tempo). L'utente può, in qualsiasi momento, decidere di attivare o disattivare il collegamento nell'app. Nel caso in cui l'utente dovesse avvalersi del servizio di tracciamento di una terza parte cooperante (ad es. Thryve Health, Google Fit e Apple Health Kit), si produce uno scambio di dati personali relativi alla registrazione e all'utilizzo. In nessun momento il gestore trasmette alle società del Gruppo CSS i dati personali dell'utente relativi all'attività svolta, ad es. il numero di passi, la frequenza cardiaca, le calorie.

Marketing diretto nell'app

Il gestore ha il diritto di informare regolarmente l'utente tramite app su prodotti e servizi del Gruppo CSS e dunque, in tal senso, di pubblicizzarli.

Coaching tramite video 1:1

Il coaching tramite video 1:1 è un'offerta a pagamento della CSS Assicurazione malattie SA.

Il coaching tramite video 1:1 viene realizzato elaborando i contenuti audio e video delle persone partecipanti. Questi contenuti non vengono né salvati né archiviati. Vigono le Condizioni d'uso relative all'offerta 1:1 coaching tramite video, che l'utente deve previamente approvare (css.ch/coachdellasalute).

Se l'utente dovesse inserire il suo indirizzo e-mail o i dati facoltativi summenzionati nell'ambito del coaching tramite video 1:1, la CSS Assicurazione malattie SA sarà a conoscenza del fatto che l'utente utilizza l'app.

Usando il coaching tramite video 1:1 vengono solo scambiati dati anonimizzati tra Humanoo Backend degli eTherapists e la piattaforma di servizi Video Coaching, nonché fra l'app active365 e il Video Coach Service Plugin.

Dati di utilizzo

I seguenti dati sono elaborati dall'utente di eTherapists nell'ambito di utilizzo dell'app affinché, a conclusione di un'attività svolta dall'utente, gli activePoints possano essere assegnati nelle rispettive quantità:

- ID utente pseudonomizzato;
- data;
- conclusione attività, unità giornaliera, programma o varie;
- categoria (movimento, alimentazione, consapevolezza);
- sottocategoria:
- per il movimento: forza, resistenza, regolazione del peso corporeo, mobilità;
- per l'alimentazione: regolazione del peso corporeo, alimentazione sana;
- per la consapevolezza: rilassamento, concentrazione, motivazione, sonno;
- abitudini di utilizzo.

Inoltre, eTherapists, in qualità di gestore dell'app, registra o elabora i seguenti dati:

- tipo di dispositivo su cui è installata l'app;
- sistema operativo e versione dello smartphone;
- indirizzo IP dinamico;
- interazioni all'interno dell'app;
- dati nell'app forniti dall'utente (ad es. numero IBAN, nome e cognome, sesso, altezza, allergie, peso corporeo ed età).

Il gestore elabora i dati trasmessi dall'app assieme all'ID utente al fine di inviare messaggi in-app, di assegnare agli utenti gli activePoints nell'app e di chiarire eventuali domande qualora l'utente dovesse contattare direttamente il gestore in merito. Il gestore, oltre ad avvalersi dell'ID utente per attivare, bloccare e

cancellare l'account utente nell'app, elabora i dati degli utenti per garantire l'uso e la funzione dell'app, nonché per compilare statistiche pseudonimizzate su tutti gli utenti. Inoltre, eTherapists può elaborare i dati di un utente per rispondere a eventuali sue domande, a condizione che egli le rivolga direttamente a eTherapists.

Al fine di ottimizzare l'app, il gestore elabora anche i seguenti dati:

- dati sulla sessione con riferimento alle consultazioni dell'app (inclusi durata e frequenza delle consultazioni, impostazioni di lingua e Paese, informazioni sul browser e sul sistema operativo del dispositivo, indirizzi del protocollo internet, termini e risultati della ricerca, invio di valutazioni).

L'applicazione si avvale del tool di analisi Adobe Analytics, un prodotto della società Adobe Systems Software Ireland Limited (4-6 Riverwalk Citywest Business Campus Dublin 24 Republic of Ireland). Al momento in cui l'utente installa l'app, Adobe Analytics salva le informazioni in forma pseudonimizzata, tra l'altro le prove tecniche relative all'installazione di app, la registrazione e il primo avvio dell'app, le interazioni nell'account utente, la categorizzazione degli utenti in classi di età, il numero, il tipo e la conclusione delle attività, i fitness tracker collegati dall'utente (che tipo di fitness tracker è stato collegato), i click sui banner e i link nell'app.

L'app utilizza la piattaforma sviluppatori «Google Firebase» insieme alle funzioni e ai servizi ad essa collegati, messi a disposizione da Google LLC 1600 Amphitheatre Pkwy Mountain View, CA, 94043 USA.

Google Firebase è una piattaforma rivolta agli sviluppatori di applicazioni (delle «app») per dispositivi mobili e siti web. Google Firebase offre un ampio ventaglio di funzioni, illustrate nella seguente pagina riepilogativa: <https://firebase.google.com/products/>. eTherapists utilizza i seguenti servizi di «Google Firebase»:

- «Cloud Messaging» per l'invio di notifiche push;
- «Dynamic Links» per una esperienza di utente impeccabile;
- «Crashlytics» per monitorare i crash e le prestazioni dell'app;
- «Firebase Analytics» per analizzare le interazioni tra utenti. Firebase Analytics è progettato per rilevare il modo in cui gli utenti interagiscono con un'applicazione. A tal fine, si registrano le diverse situazioni (i cosiddetti «events»), ad es. il primo avvio dell'app, la disinstallazione, l'update, i crash o la frequenza di utilizzo dell'app.

Le informazioni elaborate da Google Firebase possono essere utilizzate insieme ad altri servizi di Google, ad es. Google Analytics e i servizi marketing di Google. In questo caso, per identificare i dispositivi mobili degli utenti, si elaborano soltanto le informazioni pseudonimizzate quali l'ID Android Advertising o l'Advertising Identifier per iOS. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei dati a fini del marketing da parte di Google, gli utenti possono visitare la pagina riepilogativa: <https://www.google.com/policies/technologies/ads>.

L'informativa sulla protezione dei dati di Google è consultabile alla pagina <https://www.google.com/policies/privacy>. Google è certificato ai sensi dell'accordo sul Privacy Shield ed è, dunque, in grado di garantire la conformità alla normativa europea in materia di protezione dei dati. (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>).

L'utente prende atto che il gestore può, in determinate circostanze e ai fini del funzionamento dell'app, installare dei cookie nella memoria del dispositivo terminale dell'utente, previo suo consenso. In caso contrario, la funzionalità o l'utilizzo dell'app potrebbe risultare limitata.

Diritto di trasferire i dati a terzi

39. eTherapists è autorizzata a trasferire o divulgare i dati degli utenti laddove lo si ritenga necessario ai fini del rispetto delle leggi e delle disposizioni vigenti, degli audit interni ed esterni, delle revisioni contabili, nel caso di procedure giudiziarie, di richieste dei tribunali e delle autorità competenti o per altri motivi volti a tutelare e difendere i propri diritti o la proprietà individuale.

Misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati

40. eTherapists ha adottato le necessarie misure di sicurezza tecniche e organizzative per proteggere i dati da accessi ai non addetti e dal trattamento non autorizzato. Tali misure sono sottoposte a regolari controlli e aggiornate allo sviluppo tecnologico.

Che tipo di informazioni ricevono la CSS Holding SA e la CSS Assicurazione malattie SA da eTherapists?

41. A conclusione di un'attività si assegnano diverse quantità di activePoints. Qualora un utente verificato richieda il pagamento degli activePoints raccolti nell'app, il gestore trasmette alla CSS Holding SA i seguenti dati, sia per il conteggio e la fatturazione del pagamento effettuato dal gestore all'utente verificato sia per una valutazione utile all'ulteriore sviluppo dell'app:

- ID utente pseudonomizzato;
- numero di activePoints raccolti relativamente all'ID utente pseudonomizzato;
- valutazione del comportamento di utilizzo in forma pseudonimizzata tramite Adobe Analytics (cfr. Il punto 38 sopra).

eTherapists GmbH, in qualità di gestore dell'app, non trasmette alle società del Gruppo CSS alcun dato personale circa le attività svolte dagli utenti, ad es. il numero o il tipo di attività. Allo stesso modo, non possono essere trasmessi i dati che l'utente può avere fornito volontariamente nelle impostazioni dell'app, ad es. il sesso, l'altezza, le allergie, il peso e l'età.

Richieste di supporto

42. Per le richieste di supporto, l'utente ha in qualsiasi momento la possibilità di porre domande alla CSS Assicurazione malattie SA mediante la funzione di contatto nell'app o al numero di telefono a pagamento 0844 277 365. In linea di principio il gestore risponde alle richieste di supporto degli utenti. La CSS Assicurazione malattie SA può prendere visione di tali richieste di supporto allo scopo di garantire la qualità.

Q. Ulteriori disposizioni

43. L'eventuale nullità, inefficacia o impraticabilità di singole disposizioni delle presenti condizioni di utilizzo non pregiudica la validità, efficacia e praticabilità dei restanti punti che compongono le condizioni di utilizzo. Per tutte le questioni e controversie relative all'utilizzo dell'app si applica – nei limiti consentiti dalla legge – esclusivamente il diritto svizzero, con esplicita esclusione delle norme sul conflitto di leggi. Restano salve le norme sul conflitto di leggi obbligatorie. Il foro competente esclusivo è Zurigo; sono fatti salvi i fori obbligatori. In caso di ambiguità e/o divergenze fra il testo tedesco, francese, italiano o inglese delle presenti condizioni di utilizzo, fa fede il testo in lingua tedesca.

Versione 1.5; eTherapists GmbH, Berlino, giugno 2023