

# Condizioni d'uso coach della salute CSS

Edizione 04.2024

## Indice

1	Accettazione delle Condizioni d'uso	2
2	Soggetto di diritto e persone autorizzate	2
3	Servizi dei coach della salute CSS	2
4	Costi	2
5	Pagamento	2
6	Concordare appuntamento	3
7	Durata, forma e disdetta	3
8	Modifiche del servizio da parte della CSS	3
9	Esclusione della responsabilità	3
10	Protezione dei dati	3
11	Feedback	4
12	Disposizioni finali	4

- 1 Accettazione delle Condizioni d'uso**  
Le presenti Condizioni d'uso regolano l'utilizzo della prestazione di servizio «Coach della salute» fornita dalla CSS Assicurazione malattie SA, Tribschenstrasse 21, 6005 Lucerna (in seguito: CSS). Contattando (telefonicamente, per iscritto, elettronicamente [fra l'altro tramite e-mail, css.ch o l'app active365] oppure di persona) i coach della salute CSS, il cliente conferma il suo consenso alle presenti Condizioni d'uso. Le presenti Condizioni d'uso sono consultabili in qualsiasi momento alla pagina [css.ch/coach-salute](http://css.ch/coach-salute). Se si prende contatto tramite l'app active365, valgono a titolo integrativo e contemporaneamente le Condizioni d'uso dell'app active365, che il cliente deve previamente approvare e che sono disponibili e consultabili [qui](#).  
Per facilitare la leggibilità, le Condizioni d'uso designano gruppi di persone in forma neutra; con tutti i riferimenti personali si intendono sia persone di sesso maschile che femminile.
- 2 Soggetto di diritto e persone autorizzate**
- 2.1 I coach della salute CSS rispondono a richieste personali riguardanti la salute e la copertura assicurativa. Questo servizio è fornito dalla CSS. Per l'utilizzo di singoli servizi, la CSS può richiedere che vi sia un rapporto assicurativo con la CSS e/o la CSS Assicurazione SA.
- 2.2 La presa di contatto non genera in sé un diritto a una prestazione di servizio. I coach della salute della CSS possono rifiutare prestazioni di servizio senza indicare i motivi.
- 3 Servizi dei coach della salute CSS**
- 3.1 **Contenuti dei servizi**
- a) Intermediazione in merito alle offerte e ad altre fonti di informazione  
I coach della salute CSS rispondono a domande riguardanti il tema della salute e della copertura assicurativa. Trasmettono – sulla base delle fonti disponibili, scientificamente fondate e valide – informazioni relative a offerte o interlocutori della CSS o di altri offerenti; in particolare organizzazioni/associazioni di pazienti. I coach della salute CSS forniscono informazioni di validità generale senza una valutazione della situazione di salute individuale del cliente. Ciò non sostituisce consulenze, visite o diagnosi personali da parte di un medico riconosciuto. A seconda della situazione, le informazioni possono costituire un utile complemento al dialogo tra medico e paziente.
- b) Coaching e consulenze come offerte aggiuntive  
I coach della salute CSS offrono coaching più approfonditi sotto forma di offerte supplementari negli ambiti movimento, alimentazione, resilienza, sonno e altri temi della salute mentale che hanno come obiettivo un miglioramento della gestione di sé stessi (vedi anche cifra 4.2 qui di seguito). I coach della salute CSS sostengono e accompagnano i clienti sotto forma di consulenze nell'ambito di questioni più ampie legate alla salute. Coaching e consulenze possono essere offerti dalla CSS come servizi a pagamento. I costi concreti sono resi noti anticipatamente e in modo adeguato. A discrezione della CSS, l'entità dei costi può essere resa dipendente dai prodotti assicurativi (LAMal o LCA) stipulati dal cliente presso la CSS o la CSS Assicurazione SA.
- 3.2 Nessuna consulenza medica**  
I coach della salute CSS non offrono prestazioni mediche e non svolgono attività diagnostiche e/o terapeutiche. In particolare, sono esplicitamente escluse le seguenti prestazioni mediche nonché le attività diagnostiche e terapeutiche dei coach della salute CSS: valutazione e giudizio di sintomi nel caso singolo, valutazione della diagnosi o del grado di gravità di una malattia nel caso singolo, intervento nel trattamento (p. es. determinazione dei passi successivi, proposta di adeguamento del piano dei medicinali, raccomandazione sul proseguimento di un determinato trattamento). Per queste domande o per altre simili, i coach della salute CSS possono rimandare al medico o al terapeuta competente. In caso di problemi di salute acuti, i clienti sono pregati di rivolgersi direttamente al loro medico, osservando eventualmente le disposizioni del loro modello assicurativo.
- 3.3 Nessuna garanzia di pagamento**  
Il coach della salute CSS non rilascia garanzie di pagamento nel quadro della sua attività.
- 4 Costi**
- 4.1 Presa di contatto**  
La prima presa di contatto con i coach della salute CSS è gratuita. La presa di contatto non costituisce di per sé un diritto a un primo coaching. La CSS può rifiutare prestazioni di servizio senza indicare i motivi.  
Sussiste la possibilità di usufruire di coaching a pagamento (denominata anche «offerta supplementare») con riserva della cifra 2 (soggetto di diritto e persone autorizzate).
- 4.2 Coaching (offerta supplementare)**
- a) La CSS offre coaching a pagamento (offerte supplementari). Si tratta di consultazioni o di coaching, in particolare negli ambiti alimentazione, movimento, resilienza, sonno e altri temi della salute mentale. Questo elenco non è esaustivo. Vale la gamma di offerte valide (consultabile su [css.ch/coach-salute](http://css.ch/coach-salute), l'elenco non pretende di essere completo). La CSS può in qualsiasi momento ampliare, limitare, sospendere o interrompere le offerte supplementari.
- b) Le persone che hanno un rapporto assicurativo con la CSS e/o la CSS Assicurazione SA beneficiano di una prima sessione di coaching gratuita.
- c) Il contratto relativo a un coaching è stipulato a seguito della dichiarazione reciproca di volontà. L'assunzione di un contratto per un coaching a pagamento può essere rifiutata dalla CSS senza indicare i motivi.
- d) I costi del coaching si basano sulla relativa offerta. Anche se è stato stipulato un contratto per un coaching, valgono le condizioni concordate.
- 5 Pagamento**  
I costi di un coaching a pagamento devono essere corrisposti entro 30 giorni dall'emissione della fattura.
- 6 Concordare appuntamento**
- 6.1 L'appuntamento per una sessione di coaching si concorda per telefono, per e-mail, online con il tool per la prenotazione dell'appuntamento o con l'app active365.

6.2 Se un appuntamento concordato e confermato non può essere rispettato, il cliente deve comunicarlo al coach della salute CSS entro 24 ore prima dell'inizio dell'appuntamento. Se il cliente disdice l'appuntamento in un secondo tempo, gli possono essere addebitati i costi della sessione di coaching. In caso di controversia, spetta al cliente fornire la prova della sua cancellazione entro i termini previsti.

6.3 Se per motivi tecnici o a causa di forza maggiore, non dovuti ad alcuna manifesta responsabilità delle parti contrattuali, lo svolgimento non è possibile o è stato interrotto, la sessione di coaching si considera non svolta. In questi casi non possono essere addebitati costi al cliente. Il cliente ha diritto allo svolgimento della sessione di coaching non svolta o interrotta. Le parti concordano un nuovo appuntamento.

## **7 Durata, forma e disdetta**

7.1 La durata del contratto si basa sull'offerta della CSS. La CSS determina in quale arco di tempo ideale si debbano svolgere le sessioni di coaching.

7.2 Il coaching si svolge di norma al telefono o tramite videochiamate. I clienti concordano con i coach della salute CSS la forma del colloquio.

### **7.3 Disdetta da parte di un cliente**

Una disdetta nel senso di recesso dal contratto è possibile solo in casi motivati e per motivi gravi. Si è in presenza di un caso di questo tipo segnatamente quando non può più essere richiesto un servizio della CSS per motivi obiettivi oppure quando obiettivamente il suo utilizzo appare come chiaramente non fattibile. Il cliente deve dichiarare per iscritto il recesso dal contratto e motivarlo. In caso di recesso dal contratto per uno dei motivi menzionati, si estingue il diritto alle sessioni di coaching non ancora svolte. I pagamenti per le sessioni di coaching non utilizzate sono rimborsati al cliente.

### **7.4 Disdetta da parte della CSS**

a) Anche la CSS può recedere dal contratto risp. disdirlo per i motivi summenzionati (cfr. cifra 7.3). I pagamenti per le sessioni di coaching non utilizzate sono rimborsati al cliente. Non vi è alcun diritto ai coaching non effettuati.

b) La CSS può sciogliere unilateralmente il rapporto contrattuale per altri motivi, in particolare se essa risp. il coach della salute ritiene la continuazione del contratto non adeguata dal punto di vista professionale o personale. Il rapporto contrattuale può essere disdetto unilateralmente anche se il cliente si comporta in maniera inopportuna o abusiva.

## **8 Modifiche del servizio da parte della CSS**

La CSS si riserva il diritto di adeguare le prestazioni, le Condizioni d'uso e le Condizioni dell'offerta in qualsiasi momento e senza preavviso.

## **9 Esclusione della responsabilità**

### **9.1 In generale**

Una responsabilità della CSS e dei coach della salute che lavorano presso la CSS è declinata completamente ed esplicitamente per qualsiasi danno. I coach della salute vantano una pluriennale esperienza professionale e informano i clienti con la massima cura possibile e tenendo conto delle attuali risultanze tratte dalla ricerca e dallo sviluppo scientifico. Né la CSS né i coach della salute forniscono alcun tipo di garanzia in relazione al coaching, in particolare quelle che promettono che le informazioni, i consigli, le proposte o i suggerimenti conducono a un determinato successo.

### **9.2 In caso di danni dovuti a prestazioni di terzi**

Se un cliente usufruisce di un servizio di terzi consigliato dal coach della salute, in caso di sinistro valgono le disposizioni del contratto tra cliente e terzi risp. le loro Condizioni generali di contratto (CGC). La CSS non assume alcuna responsabilità per danni derivanti da prestazioni di servizi di terzi consigliati.

## **10 Protezione dei dati**

10.1 La CSS elabora i suoi dati per identificarla come persona assicurata presso la CSS, per verificare se lei dispone della copertura assicurativa eventualmente necessaria per l'utilizzo dell'offerta Coach della salute e per garantire la qualità dei servizi del coach della salute e lo sviluppo ulteriore dell'offerta. A tale scopo utilizza i dati eventualmente già disponibili su di lei, come: nome e cognome, sesso, data di nascita, numero d'assicurato, lingua, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, canale di comunicazione e copertura assicurativa.

Quando si usa il coaching tramite video 1:1 nell'app active365, vengono elaborati e resi noti alla CSS Assicurazione malattie SA i seguenti dati:

- indirizzo e-mail di contatto con il coach della salute CSS (p. es. appuntamenti, questionario sulla soddisfazione)
- nome e cognome (inserimento facoltativo) dell'utente affinché il coach della salute CSS lo possa contattare personalmente
- tema del coaching (inserimento opzionale) per l'attribuzione coach della salute CSS e la determinazione dei punti principali del coaching nella videoconferenza
- numero di telefono
- lingua

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 è a conoscenza del fatto che l'utente utilizza l'app e l'utente dichiara di essere d'accordo con ciò.

### **10.2 Rapporto tra i coach della salute CSS e gli affari assicurativi**

I coach della salute CSS possono prendere appunti riguardanti la conversazione, che saranno accessibili soltanto alle collaboratrici e ai collaboratori del dipartimento Coach della salute CSS.

Le collaboratrici e i collaboratori degli affari assicurativi della CSS non hanno accesso ai dati creati dai coach della salute CSS o al contenuto del colloquio. Un'eccezione è rappresentata dall'informazione relativa al fatto che un colloquio ha avuto luogo e quando, per garantire un'assistenza senza interruzioni al cliente.

I coach della salute CSS hanno accesso ai dati degli affari assicurativi, ma non ai dati medici. Se un coach della salute CSS dovesse necessariamente sapere l'anamnesi di un cliente (ad es. medicinali, trattamenti conclusi, malattie precedenti, ecc.), questi è tenuto a comunicare tale informazione in occasione del coaching. In caso contrario, la presa in considerazione è esclusa.

- 10.3 Per ulteriori informazioni si rimanda alla Dichiarazione sulla protezione dei dati della CSS (consultabile su [css.ch/protezionedeidati](http://css.ch/protezionedeidati)).

## **11 Feedback**

Dopo aver usufruito delle nostre prestazioni di servizio, i clienti vengono contattati per un feedback concernente il coach della salute CSS. La partecipazione è facoltativa. I dati in tal modo rilevati servono allo sviluppo ulteriore dell'offerta e a garantirne la qualità.

## **12 Disposizioni finali**

### **12.1 Clausola salvatoria**

Qualora una delle presenti condizioni d'uso fosse o divenisse nulla o inefficace, la parte restante del presente documento non ne sarà influenzata. In caso di nullità o di inefficacia di una disposizione, quest'ultima dovrà essere sostituita con una disposizione che si avvicini il più possibile al senso e allo scopo economico della disposizione inefficace.

### **12.2 Diritto applicabile e foro competente**

In caso di vertenza legale viene applicato il diritto svizzero. Foro competente esclusivo è alla sede della CSS Assicurazione malattie SA.

### **12.3 Modifica delle Condizioni d'uso**

La CSS si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso le Condizioni d'uso. Le Condizioni d'uso nella loro forma aggiornata possono essere consultate in particolare alla pagina [css.ch/coach-salute](http://css.ch/coach-salute). È valida la versione più recente.