

## Condizioni Generali per la prestazione di servizi tra CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano e il Cliente

### 1. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni Generali ("CG") si applicano a tutti i servizi che CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano ("CMO" o il "Mandatario") svolge per conto del Cliente nell'ambito della sua attività, indipendentemente dal tipo di abbonamento scelto dal Cliente. Le presenti CG formano, unitamente al contratto di mandato, la base contrattuale per la prestazione dei servizi da parte di CMO.

### 2. Servizi

CMO offre tre differenti tipologie di servizio, sottoforma di abbonamento annuale. I servizi concreti offerti da CMO sono elencati all'interno del mandato e dipendono dalla tipologia di abbonamento scelto dal Cliente, attraverso la spuntatura della casella corrispondente. CMO garantisce tutti i servizi solo con le compagnie partner di CMO. Con le altre compagnie i servizi non saranno garantiti. Il Cliente è tenuto a spuntare una e una sola casella tra le 3 diverse tipologie di servizio, e a indicare le persone del suo nucleo familiare per le quali il servizio è richiesto. L'abbonamento prende inizio con la conferma da parte di CMO, per la data indicata sul contratto di mandato. Il contratto di mandato dovrà correttamente riportare il nominativo e la data di nascita delle persone per le quali è richiesto il servizio, incluso il Cliente principale. In caso di dubbi, CMO chiederà conferma al Cliente. L'inizio del contratto avverrà unicamente con la successiva conferma da parte di CMO.

Qualora il servizio sia richiesto per 2 o più persone facenti parte dello stesso nucleo familiare, i nominativi sono da indicare tutti sullo stesso mandato e, qualora previsto, verrà applicato lo sconto indicato sul contratto di Mandato. La tabella di riferimento indicante le fasce d'età è la stessa considerata nella Legge Assicurazione Malattia per le tariffe della copertura di base. Per nucleo familiare si intendono le coppie sposate o di fatto ed i figli aventi tutti il medesimo domicilio. In caso di pacchetto famiglia, l'interlocutore di CMO è uno solo, e meglio la persona che figura quale

Cliente all'interno del contratto di mandato. Tutti i doveri del Cliente si intendono allora per sé stesso e per tutti i membri del nucleo familiare per i quali sono richiesti i servizi di CMO, per i quali CMO può presumere che sia dato il consenso. Non è possibile per un nucleo familiare, avere il livello dell'abbonamento differente.

### 3. Modifica del servizio

È sempre possibile modificare il servizio passando dall'abbonamento no. 1 all'abbonamento no. 2, e dal no. 2 al no. 3. Non è per contro possibile il contrario, se non rispettando il periodo di disdetta. La richiesta può essere fatta per e-mail. CMO trasmetterà al Cliente un nuovo contratto di mandato, chiedendogli di volerlo debitamente compilare. Il nuovo abbonamento inizierà a decorrere dopo la corrispondente conferma scritta da parte di CMO.

### 4. Doveri di collaborazione del Cliente

Il Cliente è tenuto a fornire a CMO, spontaneamente, con sollecitudine, in maniera completa e veritiera tutte le informazioni riguardanti la sua relazione con l'assicuratore malattia, rispettivamente che CMO di volta in volta gli chiederà e necessari per svolgere il mandato. Qualora il Cliente abbia scelto per sé e/o per il proprio nucleo familiare l'abbonamento no. 2 (Consulenza e intermediazione) o l'abbonamento no. 3 (Consulenza, intermediazione e rappresentanza), egli si impegna altresì, se così richiesto da CMO, a sottoscrivere e a far sottoscrivere dagli altri membri del nucleo familiare, rispettivamente dai rappresentanti legali per i figli minorenni, le necessarie procure e a informare il proprio assicuratore malattia (e, se del caso, i prestatori di servizi medici) dell'intermediazione, rispettivamente della rappresentanza.

Il Cliente è altresì tenuto a fornire a CMO le proprie credenziali d'accesso alle App e/o ai portali online di gestione del proprio conto utente con l'assicuratore malattia, e a notificare immediatamente a CMO ogni eventuale modifica.

## Condizioni Generali per la prestazione di servizi tra CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano e il Cliente

### 5. Prestazione del servizio e sistemi informatici

Il Cliente prende atto ed accetta che per lo svolgimento delle prestazioni CMO si avvale di strumenti digitali e che tutta la corrispondenza con il Cliente da parte di CMO avviene esclusivamente attraverso e-mail e/o attraverso il portale online di CMO.

Il Cliente è tenuto a informare immediatamente CMO di eventuali modifiche di indirizzo e-mail, perdite di dati, furto di credenziali e ogni altro simile che possa rendere difficoltoso o impedire la prestazione dei servizi da parte di CMO.

Inoltre, il Cliente autorizza CMO a procedere all'archiviazione e alla conservazione dei dati su server digitale. Durante la trasmissione e l'archiviazione elettronica i dati possono essere intercettati, cancellati, manipolati o influenzati negativamente in altro modo e per diversi motivi possono andare perduti o giungere a destinazione in ritardo o incompleti. CMO adotta opportune misure precauzionali per garantire la trasmissione, archiviazione e ricezione senza errori. Il Cliente è tenuto a fare lo stesso. Entrambe le Parti informeranno tempestivamente l'altra parte circa eventuali perdite o problemi in questo senso.

I dati elaborati e conservati da CMO vengono salvati in Svizzera o in un paese dell'Unione Europea.

### 6. Rimborsi extra

CMO rivende al Cliente il servizio di rimborsi extra con le Condizioni specificate nel rispettivo allegato. Questo è un servizio di rivendita dei prodotti offerti dall'Associazione Asisa di Lagaernstrasse 23, 8600 - Dubendorf. La costituzione di questa copertura avverrà da parte di CMO. CMO si riserva in ogni tempo di modificare l'elenco dei fornitori del predetto servizio e pertanto pretendere dal Cliente che scelga un altro fornitore tra quelli indicati da CMO. Qualora il Cliente già disponesse di un servizio offerto da un fornitore riconosciuto da CMO, CMO avrà diritto, a sua scelta, di riprendere tale servizio per conto del

cliente o concedergli uno sconto sull'abbonamento con CMO. È esclusa ogni e qualsivoglia responsabilità di CMO, la quale non ha alcun ruolo attivo nella creazione, gestione e scioglimento del servizio principale.

È esclusa ogni e qualsivoglia responsabilità, inoltre in riferimento ai rimborsi effettivamente versati dall'Associazione Asisa.

### 7. Dati personali

Il Cliente prende atto che i dati di cui CMO entra in possesso per lo svolgimento del servizio offerto sono prevalentemente dati personali. CMO può entrare tuttavia in possesso di dati medici o finanziari allo scopo di erogare i servizi stessi. CMO garantisce al Cliente la protezione dei suoi dati e l'utilizzo unicamente ai fini dell'espletamento dei servizi oggetto del contratto. Il Cliente acconsente al trattamento ai fini dell'espletamento del servizio da parte di CMO e di FO 2.0 SA per sé e per tutti i membri del nucleo familiare per i quali è richiesto il servizio. Attraverso la richiesta del servizio per membri del suo nucleo familiare, il Cliente conferma di aver raccolto il rispettivo consenso delle persone coinvolte al trattamento dei dati personali. CMO conserverà tutta la documentazione per la durata di 10 anni dal momento in cui ne è entrata in possesso. Qualora, il Cliente richiedesse copia del proprio file a CMO, quest'ultima si riserva di consegnare copia della documentazione in suo possesso contro pagamento dei costi necessari per l'allestimento e consegna del dossier al Cliente.

### 8. Responsabilità

La prestazione dei servizi forniti da CMO dipende in primo luogo dalle informazioni e dalla documentazione che il Cliente mette costantemente a disposizione di CMO, nonché dalla collaborazione con l'assicuratore malattia del Cliente. CMO declina ogni e qualsiasi responsabilità nella misura in cui vi sia una colpa concomitante, sia essa grave o leggera, inclusa negligenza, da parte del Cliente stesso o di terzi. In ogni caso, la responsabilità di CMO è limitata ad atti o omissioni

## Condizioni Generali per la prestazione di servizi tra CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano e il Cliente

riconducibili a dolo o colpa grave di CMO e l'obbligo di rimborso è limitato all'importo pagato dal Cliente a titolo di abbonamento sull'arco di un anno.

### 9. Termini di pagamento

Il pagamento dell'importo dovuto a CMO avviene in rate mensili anticipate di pari importo. Con la conferma di inizio del contratto, il Cliente riceverà la prima fattura. In seguito, le fatture verranno trasmesse mensilmente, a fine mese per il mese successivo. Il termine di pagamento è di 10 giorni rispetto alla data della fattura. In caso di servizio per nucleo familiare, la fattura mensile sarà una sola, a nome del Cliente principale. Debitore nei confronti di CMO sarà unicamente tale persona. Con il mancato pagamento di una fattura entro il termine di 10 giorni, il Cliente è automaticamente in mora e CMO è autorizzata a sospendere immediatamente o in qualsiasi momento successivo, il servizio. Eventuali costi sono a carico del Cliente. In caso di abbonamento per nucleo familiare, CMO è autorizzata a sospendere il servizio nei confronti di tutti i membri del nucleo familiare. Il pagamento delle rate successive rimane dovuto. CMO rimane nondimeno autorizzata, a suo insindacabile giudizio, a continuare a prestare il servizio e a interromperlo successivamente. Per eventuali solleciti di pagamento è applicata, ad ogni singolo sollecito, una tassa amministrativa di CHF 15.-.

### 10. Disdetta

Il servizio è sottoscritto per la durata di minimo 12 mesi con scadenza al 31 Dicembre. In assenza di disdetta scritta o inoltrata per e-mail all'indirizzo: support@cassamalati.online, con almeno tre mesi di preavviso dalla scadenza del servizio, quest'ultimo si rinnova automaticamente di un ulteriore anno. Questi servizi erogati da CMO sono basati su un rapporto di reciproca fiducia. Per questo motivo CMO si riserva il diritto di disdire anticipatamente il contratto qualora lo ritenga necessario soprattutto laddove ci sia un utilizzo del servizio smodato e non sempre giustificato da parte del cliente, dove la fiducia da parte del

cliente viene a mancare o i rapporti tra le parti non sono più sereni. La disdetta del servizio sarà comunicata da CMO tramite e-mail con un mese di preavviso. CMO in questo caso potrà comunque richiedere l'eventuale rimborso totale dei servizi dati in outsourcing (P.Es. Asisa).

### 11. Diversi

CMO si riserva di modificare in ogni tempo le presenti Condizioni Generali, dandone avviso al Cliente. In assenza di contestazione da parte del Cliente entro il termine di 30 giorni, la nuova versione delle Condizioni Generali diverrà vincolante.

## Condizioni Generali per la prestazione di servizi tra CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano e il Cliente

### 1. Scope of application

These General Terms and Conditions ("GTC") apply to all services that CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano ("CMO" or the "Authorised Representative") carries out on behalf of the Client within the scope of its business, regardless of the type of subscription chosen by the Client. These GTC together with the mandate contract form the contractual basis for the provision of services by CMOs.

### 2. Services

CMO offers three different types of service, in the form of an annual subscription. The specific services offered by CMO are listed within the mandate and depend on the type of subscription chosen by the Customer, by ticking the corresponding box. CMO guarantees all services only with CMO's partner companies. With other companies, services will not be guaranteed. The Client is required to tick one and only one box among the 3 different types of service, and to indicate the people in his household for whom the service is requested. The subscription begins with confirmation by the CMO, for the date indicated on the mandate contract. The mandate contract must correctly include the name and date of birth of the persons for whom the service is requested, including the main Customer. In case of doubt, CMO will ask the Client for confirmation. The commencement of the contract will only take place with subsequent confirmation by the CMO.

If the service is requested for 2 or more people belonging to the same household, the names must all be indicated on the same mandate and, if applicable, the discount indicated on the mandate contract will be applied. The reference table indicating the age groups is the same as that considered in the Health Insurance Act for the rates of basic coverage. A family unit refers to married or unmarried couples and children who all have the same domicile. In the case of a family package, there is only one CMO interlocutor, and better the person who appears as a customer within the mandate contract. All the Client's duties are then intended for

itself and for all members of the household for whom CMO services are required, for which CMO may presume that consent is given. It is not possible for a household to have a different subscription level.

### 3. Modification of the service

You can always change the service from subscription No. 1 to subscription No. 2, and from No. 2 to No. 3. On the other hand, the opposite is not possible, unless the notice period is respected. The request can be made by e-mail. CMO will send the Client a new mandate contract, asking him to duly fill it out. The new subscription will commence after the corresponding written confirmation by CMO.

### 4. Customer's duty to cooperate

The Client is required to provide CMO, spontaneously, promptly, completely and truthfully, with all the information regarding his relationship with the health insurer, respectively that CMO will request from him from time to time and necessary to carry out the mandate. If the Client has chosen for himself and/or for his family the subscription no. 2 (Consultancy and intermediation) or the subscription no. 3 (Consultancy, intermediation and representation), he also undertakes, if so requested by CMO, to sign and have signed by the other members of the family unit, respectively by the legal representatives for the minor children, the necessary powers of attorney and to inform their health insurer (and, where applicable, medical service providers) of the intermediation or representation.

The Client is also required to provide CMO with his/her access credentials to the Apps and/or online portals for the management of his/her user account with the health insurer, and to notify CMO immediately of any changes.

### 5. Service Provision and Information Systems

The Client acknowledges and agrees that CMO uses digital tools to perform the services and that all correspondence with the Client by CMO

## Condizioni Generali per la prestazione di servizi tra CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano e il Cliente

takes place exclusively by e-mail and/or through the CMO online portal.

The Client is obliged to immediately inform CMO of any changes to the e-mail address, loss of data, theft of credentials and any other similar that may make it difficult or prevent the provision of services by CMO.

In addition, the Client authorizes CMO to proceed with the archiving and preservation of data on digital servers. During electronic transmission and storage, data may be intercepted, deleted, manipulated or otherwise adversely affected and may be lost or arrive at its destination late or incomplete for various reasons. CMO takes appropriate precautionary measures to ensure error-free transmission, storage, and reception. The Customer is required to do the same. Both Parties shall promptly inform the other Party of any loss or problem in this regard.

The data processed and stored by CMO is stored in Switzerland or in a country of the European Union.

### 6. Extra refunds

CMO resells the extra refund service to the Client with the Conditions specified in the respective annex. This is a resale service of the products offered by the Asisa Association at Lagaernstrasse 23, 8600 - Dubendorf. The establishment of this coverage will be done by CMOs. CMO reserves the right at any time to modify the list of suppliers of the aforementioned service and therefore require the Client to choose another supplier among those indicated by CMO. If the Client already has a service offered by a CMO-recognized provider, CMO shall be entitled, at its option, to resume such service on behalf of the Client or grant the Client a discount on the subscription with CMO. Any and all liability of the CMO is excluded, as the CMO has no active role in the creation, management and dissolution of the core service.

Any and all liability is excluded, also with reference to the reimbursements actually paid by the Asisa Association.

### 7. Personal data

The Client acknowledges that the data that CMO comes into possession of for the performance of the service offered are mainly personal data. CMO may, however, come into possession of medical or financial data for the purpose of providing the services. CMO guarantees the Client the protection of its data and its use only for the purpose of carrying out the services covered by the contract. The Client consents to the processing for the purpose of carrying out the service by CMO and FO 2.0 SA for itself and for all members of the household for whom the service is requested. By requesting the service for members of his/her household, the Client confirms that he/she has obtained the respective consent of the persons involved to the processing of personal data. CMO will retain all documentation for a period of 10 years from the time it comes into possession. If the Client requests a copy of his/her file from CMO, the latter reserves the right to deliver a copy of the documentation in its possession against payment of the costs necessary for the preparation and delivery of the dossier to the Client.

### 8. Responsibility

The provision of the services provided by CMO depends primarily on the information and documentation that the Client makes available to CMO at all times, as well as on cooperation with the Client's health insurer. CMO disclaims any and all liability to the extent that there is concomitant negligence, whether gross or slight, including negligence, on the part of the Client itself or third parties. In any event, CMO's liability is limited to acts or omissions attributable to CMO's intent or gross negligence and the obligation to reimburse is limited to the amount paid by the Client as a subscription over a period of one year.

### 9. Payment Terms

The amount due to CMO is paid in equal monthly instalments in advance. With the confirmation of the start of the contract, the Customer will receive the first invoice. After that, invoices will be sent monthly, at the end of the month for the following month. The payment

Condizioni Generali per la prestazione di servizi tra CMO Cassa Malati Online Sagl, Lugano e il Cliente

deadline is 10 days from the invoice date. In the case of a family service, the monthly invoice will be one, in the name of the main Customer. Only that person shall be liable to the CMO. Failure to pay an invoice within 10 days, the Client is automatically in default and CMO is entitled to suspend the service immediately or at any time thereafter. Any costs shall be borne by the Client. In the case of a household subscription, CMO is authorized to suspend the service for all members of the household. Payment of subsequent instalments remains due. CMO nevertheless remains entitled, in its sole discretion, to continue to provide the service and to discontinue it thereafter. An administration fee of CHF 15 will be charged per reminder for any payment reminders.

**10. Cancellation**

The service is subscribed for a minimum duration of 12 months expiring on December 31st. In the absence of written or e-mail termination to the address: support@cassamalati.online, at least three months prior to the end of the service, the service will automatically be renewed for a further year. These services provided by CMOs are based on a relationship of mutual trust. For this reason, CMO reserves the right to terminate the contract early if it deems it necessary, especially where there is an immoderate and not always justified use of the service by the customer, where trust on the part of the customer is lacking or the relationship between the parties is no longer serene. The termination of the service will be communicated by CMO by e-mail with one month's notice. In this case, the CMO may still request a full refund of the outsourced data services (P.Es. Asisa).

**11. Several**

CMO reserves the right to modify these General Terms and Conditions at any time, giving notice to the Client. In the absence of a dispute by the Client within 30 days, the new version of the General Terms and Conditions will become binding.

The general condition in Italian are valid. This version is a translation.