



Condizioni generali

Edizione 01.11.2017

Business One

Assistenza «Tecnologica»

Sommario

Introduzione	4
Introduzione	4
Regole da osservare in caso di richiesta di assistenza...	4
Orari di intervento	4
A Definizioni	5
A1 Validità	5
A2 Società assicurata	5
A3 Svizzera	5
A4 Estensione territoriale.....	5
A5 Hardware.....	5
A6 Software	5
A7 Sicurezza informatica	5
B Prestazioni	6
B1 In generale	6
B2 Prestazioni "Assistance"	6
B3 Prestazioni "Cyber"	7
B4 Prestazioni "Cyber Check"	7
C Disposizioni generali	8
C1 Responsabilità e obblighi delle parti	8
C2 Confidenzialità.....	8
C3 Esclusioni	8
C4 Circostanze eccezionali	9
C5 Surrogazione	9
C6 Doppia assicurazione	9
C7 Prescrizione.....	9
C8 Foro.....	9
C9 Disposizioni legali complementari	9

Introduzione

Introduzione

Le presenti condizioni generali d'assicurazione (CGA) definiscono le prestazioni d'assistenza garantite e fornite da Europ Assistance (Svizzera) SA, rispettivamente dai suoi fornitori di servizio, e assicurate dalla VAUDOISE GENERALE, Compagnia di Assicurazioni SA.

Le prestazioni di Europ Assistance sono fornite sotto il nome Vaudoise Assistance.

Regole da osservare in caso di richiesta di assistenza

Per consentire a Vaudoise Assistance in collaborazione con Europ Assistance di intervenire, si deve:

- **annunciare immediatamente il caso alla centrale d'allarme:**
 - in Svizzera: 0800 811 911
 - dall'estero: +41 21 618 88 88
 - per fax: +41 21 618 85 16
 - per e-mail: assistance@vaudoise.ch
- **ottenere l'accordo preliminare** di Vaudoise Assistance prima di prendere qualsiasi iniziativa o di procedere a qualsiasi spesa;
- **attenersi alle soluzioni raccomandate** da Vaudoise Assistance;
- **fornire** a Vaudoise Assistance, Place de Milan, casella postale 120, CH - 1001 Losanna, **tutti i giustificativi originali** per le spese di cui si chiede il rimborso.

Orari di intervento

Assistance, art. B2 CGA

Dalle 8 alle 20 (ora locale in Svizzera), dal lunedì al venerdì, a eccezione dei giorni seguenti: Capodanno, Ascensione, Festa nazionale e Natale

Cyber, art. B3 CGA

24 ore su 24, 7 giorni su 7

Cyber Check, art. B4 CGA

Dalle 8 alle 20 (ora locale in Svizzera), dal lunedì al venerdì, a eccezione dei giorni seguenti: Capodanno, Ascensione, Festa nazionale e Natale

A Definizioni

A1 Validità	La garanzia della categoria Assistance «Tecnologica» è legata alla presenza della copertura assicurativa Cyber prevista nel contratto Business One Assicurazione Inventario.
A2 Società assicurata	Si tratta dello stipulante. La società assicurata deve obbligatoriamente essere domiciliata in Svizzera.
A3 Svizzera	Per Svizzera, si intende il territorio svizzero e il Principato del Liechtenstein.
A4 Estensione territoriale	Le prestazioni d'assistenza tecnologica sono fornite: in Svizzera: <ul style="list-style-type: none">• al luogo/ai luoghi del rischio assicurato/assicurati nel contratto d'assicurazione da cui deriva il diritto alla prestazione d'assistenza.
A5 Hardware	Per hardware, va inteso tutto il materiale elettronico appartenente alla società assicurata e sviluppato per uso professionale.
A6 Software	Per software, va inteso qualsiasi programma e applicazione, sia quelli standard concepiti per un uso professionale sia quelli necessari al funzionamento del materiale per uso professionale.
A7 Sicurezza informatica	L'insieme di strumenti, dispositivi, concetti e meccanismi di sicurezza, metodi di gestione dei rischi, azioni, formazioni, buone pratiche e tecnologie che possono essere utilizzati per proteggere gli hardware o i software (connessi direttamente o indirettamente a una rete).

B Prestazioni

B1 In generale

1. Uso professionale

Le prestazioni d'assistenza tecnologica sono accordate nel quadro di un uso professionale di hardware e software.

In caso di richiesta di prestazioni d'assistenza, la società assicurata deve essere raggiungibile con un numero di telefono svizzero.

La libera disponibilità in Internet di istruzioni per l'uso è una condizione per la concessione di prestazioni d'assistenza ai sensi dell'art. B2 CGA.

2. Salvataggio

Prima di inoltrare una richiesta d'assistenza tecnologica, la società assicurata deve verificare che sia stato effettuato un salvataggio recente e completo dei dati (file e programmi registrati sull'apparecchio, risp. sugli apparecchi) su un supporto di dati esterno. La società assicurata deve essere in grado di mettere a disposizione della Vaudoise i suoi back-up o altre soluzioni analoghe (di tipo Icloud) che permettono di salvare regolarmente i dati.

3. Accesso all'infrastruttura informatica

Su richiesta, la società assicurata deve trasmettere tutte le informazioni (password ecc.) che consentano a Vaudoise Assistance di intervenire.

B2 Prestazioni "Assistance"

1. Messa a disposizione del servizio

Nei limiti degli orari di intervento, la società assicurata può ricorrere all'assistenza al massimo sei volte per anno civile.

2. Supporto informatico a distanza

Vaudoise Assistance offre aiuto e supporto tecnico nel settore della tecnologia informatica per uso professionale al fine di trovare insieme alla società assicurata soluzioni a problemi legati:

- all'utilizzo di hardware e software;
- all'eliminazione di malware (virus, programmi spia ecc.);
- all'installazione e alla disinstallazione di programmi, aggiornamenti o pacchetti di servizi;
- all'installazione e alla configurazione di sistemi operativi, applicazioni, dispositivi (cellulari ecc.) e periferiche (stampante, scanner ecc.).

Vaudoise Assistance può anche fornire consigli generali su hardware, software, Internet, telefonia, server, periferiche, salvataggio di dati e sicurezza.

Le prestazioni possono essere fornite per:

- telefono;
- e-mail;
- sessione a distanza in caso di necessità di intervenire direttamente sul materiale della società assicurata (connessione via Internet).

3. Aiuto per il salvataggio di dati

Vaudoise Assistance aiuta la società assicurata a installare, mettere in funzione e controllare un salvataggio di dati online, ma anche a ripristinarli dopo una perdita.

4. Sicurezza informatica

Vaudoise Assistance propone una consulenza volta a valutare i rischi generali legati all'utilizzo di Internet e un supporto per eventuali misure che possono essere adottate dalla società assicurata. Il costo delle misure proposte da Vaudoise Assistance è a carico della società assicurata.

5. Esclusione

Non viene fornita alcuna prestazione d'assistenza informatica al luogo del rischio della società assicurata.

<p>B3 Prestazioni "Cyber"</p>	<p>1. Supporto in caso di incidente</p> <p>2. Modalità di intervento</p> <p>3. Limiti di copertura</p>	<p>Vaudoise Assistance offre un supporto immediato in caso di attacco informatico, violazione o qualsiasi incidente legato al funzionamento degli strumenti informatici (incluso il sito Internet) causato da un intervento esterno e pregiudicante l'attività della società. Il supporto consiste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nell'eliminazione della minaccia e nella preservazione dei dati per proteggere o ripristinare la capacità di lavoro della società assicurata; • nell'eliminazione di malware (virus, programmi spia ecc.); • nel recupero di dati persi, rubati o danneggiati in seguito all'incidente. <p>Le prestazioni possono essere fornite per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefono; • e-mail; • sessione a distanza in caso di necessità di intervenire direttamente sul materiale della società assicurata (connessione via Internet); <p>o, in funzione delle necessità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • al luogo del rischio della società assicurata. <p>In caso di incidente, la società assicurata deve avvisare immediatamente (per telefono o e-mail) Vaudoise Assistance, che valuterà la gravità della situazione e deciderà quali misure adottare.</p> <p>Le prestazioni sono fornite nei limiti della copertura e della somma d'assicurazione che figurano nella polizza Business One Assicurazione Inventario alla voce «Cyber».</p>
<p>B4 Prestazioni "Cyber Check"</p>	<p>1. Messa a disposizione del servizio</p> <p>2. Website check</p> <p>3. Security check</p> <p>4. Modalità di intervento</p> <p>5. Esclusioni</p>	<p>Questa prestazione esclusiva può essere fornita su iniziativa di Vaudoise Assistance nel quadro di azioni specifiche volte a consentire alla società assicurata di verificare la sicurezza del suo ambiente informatico («cyber security»).</p> <p>Essa comprende un «website check» e/o un «security check» secondo le modalità seguenti.</p> <p>Vaudoise Assistance effettua un'analisi del sito Internet della società assicurata per individuare le principali falle e lacune in materia di sicurezza (rischio di intrusione ecc.), di accessibilità e di stampa.</p> <p>Vaudoise Assistance redige inoltre un rapporto e formula proposte di misure da adottare.</p> <p>Su richiesta della e in collaborazione con la società assicurata, Vaudoise Assistance effettua un controllo di sicurezza che permette di individuare i principali punti deboli e le lacune.</p> <p>Vaudoise Assistance redige inoltre un rapporto e formula proposte di misure da adottare.</p> <p>Le prestazioni possono essere fornite per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefono; • e-mail; • sessione a distanza in caso di necessità di intervenire direttamente sul materiale della società assicurata (connessione via Internet). <p><i>Non viene fornita alcuna prestazione d'assistenza al luogo del rischio della società assicurata.</i></p> <p><i>I costi delle misure proposte da Vaudoise Assistance per potenziare la sicurezza dell'ambiente informatico della società assicurata non sono coperti da Vaudoise Assistance e sono a carico della società assicurata.</i></p>

C Disposizioni generali

C1 Responsabilità e obblighi delle parti

1. Obblighi della società assicurata

La società assicurata deve disporre di tutte le licenze dei programmi, che potrebbero rivelarsi necessarie in occasione di un intervento di Vaudoise Assistance. Se la società assicurata non dispone di alcuna licenza, Vaudoise Assistance la aiuta nella procedura d'acquisto.

2. Impegni e responsabilità di Vaudoise Assistance

Vaudoise Assistance fa tutto quanto in suo potere per aiutare la società assicurata, ma non può tuttavia garantire un risultato e declina qualsiasi responsabilità in caso di mancata risoluzione del problema. Qualora il problema persistesse nonostante le prestazioni fornite da Vaudoise Assistance, quest'ultima orienta la società assicurata verso un fornitore esterno al quale può fare appello se lo desidera. Il costo di un intervento di questo genere è a carico della società assicurata.

Vaudoise Assistance esclude qualsiasi responsabilità nel caso in cui la società assicurata non rispetti i suoi obblighi, segnatamente il salvataggio recente e completo dei dati (file e programmi registrati sull'apparecchio, risp. sugli apparecchi) su un supporto di dati esterno.

Vaudoise Assistance non è ritenuta responsabile per qualsivoglia ragione della perdita o del danneggiamento dei dati della società assicurata. La società assicurata è tenuta ad adottare tutte le precauzioni del caso per garantire prima di qualsiasi intervento il salvataggio dei suoi dati personali.

Vaudoise Assistance declina qualsiasi responsabilità per danni (inclusa la perdita di dati) legati a un utilizzo errato di hardware o software da parte della società assicurata.

Vaudoise Assistance non fornisce alcuna garanzia né si assume la responsabilità per il funzionamento di hardware e software.

C2 Confidenzialità

I dati sono trattati in modo confidenziale e nel rispetto della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD).

Vaudoise Assistance garantisce la confidenzialità delle informazioni condivise al fine di fornire prestazioni d'assistenza tecnologica con riserva degli obblighi derivanti dal quadro legale o dalle richieste delle autorità.

Le prestazioni del servizio d'assistenza tecnologica avvengono tramite connessione sicura.

C3 Esclusioni

Dalla copertura garantita dalle presenti CGA sono esclusi:

- *le soluzioni software personalizzate, ad esempio l'estensione dei prodotti Office, non prese a carico nel quadro delle prestazioni Assistance;*
- *l'assistenza tecnologica per hardware e software per tutta attività non in ambito professionale;*
- *l'installazione e la manutenzione di reti, server, sistemi di telefonia e altre infrastrutture;*
- *la presa a carico dell'amministrazione e del salvataggio dei dati;*
- *le spese assunte senza l'accordo di Vaudoise Assistance e/o non espressamente previste dalle presenti CGA;*
- *le spese non giustificate da documenti originali;*
- *i sinistri al di fuori delle date di validità del contratto;*
- *le conseguenze di atti intenzionali o fraudolenti da parte della società assicurata, rispettivamente dei suoi dipendenti.*

<p>C4 Circostante eccezionali</p>	<p>Lo sciopero non è motivo di ricorso ai servizi di Vaudoise Assistance e non dà diritto a una copertura delle spese che ne derivano.</p> <p>Vaudoise Assistance non può essere ritenuta responsabile delle inadempienze nell'esecuzione delle prestazioni attribuibili a eventi come guerra civile o con paese estero, instabilità politica notoria, sommosse, atti terroristici, movimenti popolari, rappresaglie, limitazione della libera circolazione di persone e beni sia nominativa sia generale, scioperi, eruzioni vulcaniche, terremoti, frane, scoscendimenti, valanghe, uragani, cicloni, inondazioni, piene, fusione del nucleo di una centrale nucleare o altri casi di forza maggiore, né dei ritardi nell'esecuzione derivanti dalle suddette cause.</p>
<p>C5 Surrogazione</p>	<p>Vaudoise Assistance è surrogata, fino a concorrenza delle indennità pagate e dei servizi da essa forniti, nei diritti e nelle azioni della società assicurata contro qualsiasi persona responsabile dei fatti che hanno determinato il suo intervento.</p>
<p>C6 Doppia assicurazione</p>	<p>Se per una stessa causa una società assicurata ha già richiesto le prestazioni derivanti da un altro contratto d'assistenza, Vaudoise Assistance interviene solamente a titolo sussidiario per la parte delle sue prestazioni che supera quelle dell'assistenza inizialmente chiamata in causa.</p>
<p>C7 Prescrizione</p>	<p>Tutte le azioni derivanti da queste CGA cadono in prescrizione entro un periodo di 2 anni a partire dall'evento che ne è all'origine.</p>
<p>C8 Foro</p>	<p>La società assicurata o il suo avente diritto può intentare una causa contro la VAUDOISE GENERALE, Compagnia di Assicurazioni SA a Losanna oppure al suo domicilio in Svizzera.</p>
<p>C9 Disposizioni legali complementari</p>	<p>È applicabile il diritto svizzero. Sono inoltre applicabili le disposizioni della Legge federale sul contratto d'assicurazione (LCA). Trattandosi di prestazioni complementari all'assicurazione di base, il contratto d'assicurazione di base da cui deriva il diritto all'assistenza non può essere disdetto in caso di concessione di prestazioni relative alle presenti CGA.</p>