TCS Libretto Cyber Protezione
Condizioni generali

Versione prodotto 2025, edizione 01.2025

Indice

Il TCS Libretto Cyber Protezione in breve

Questa sezione offre una visione d'insieme dei contenuti principali del TCS Libretto Cyber Protezione e alcune informazioni sui fornitori di servizi.

Il diritto alle prestazioni, tuttavia, è regolato esclusivamente dalle condizioni generali (CG) di seguito riportate.

Per facilitarne la lettura, tutte le denominazioni personali sono in forma maschile. Naturalmente queste denominazioni valgono anche per tutti i generi.

Le definizioni dei termini evidenziati in **verde** all'interno del presente documento si trovano nel glossario al capitolo IV e sono giuridicamente vincolanti.

Chi può sottoscrivere il TCS Libretto Cyber Protezione?

Il TCS Libretto Cyber Protezione può essere sottoscritto da qualsiasi persona fisica **domiciliata** in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

Chi fornisce le prestazioni?

Il TCS Libretto Cyber Protezione è un prodotto del Touring Club Svizzero (TCS), partner contrattuale della persona che lo ha sottoscritto (di seguito «titolare»).

Il TCS consiglia su come prevenire gli **attacchi informatici** e organizza le prestazioni per i problemi che ne derivano.

Per le prestazioni tecniche coperte dal TCS Libretto Cyber Protezione, il TCS ha stipulato un contratto di collaborazione con bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zürich (di seguito «bolttech»).

Per le prestazioni di assicurazione incluse nel TCS Libretto Cyber Protezione, il TCS ha stipulato contratti collettivi con compagnie assicurative. In questi casi, il TCS è il contraente dell'assicurazione, mentre il titolare del TCS Libretto Cyber Protezione, e tutte le persone incluse nella copertura dello stesso TCS Libretto Cyber Protezione (di seguito «beneficiari»), ne sono i beneficiari. Le condizioni applicabili ai beneficiari dal contratto collettivo di assicurazione sono definite nelle presenti condizioni generali.

Le prestazioni assicurative sono prestazioni di assicurazione di danno. Vengono erogate dalle compagnie di assicurazione come segue:

– Il fornitore della protezione giuridica è Assista Protezione giuridica SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier (di seguito «Assista»).

– Il fornitore per i risarcimenti di perdite finanziarie è TAS Assicurazioni SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier (di seguito «TAS»).

L'espressione «fornitore di servizi» utilizzata in questo contesto si riferisce al TCS, bolttech e alle compagnie assicurative.

A quali prestazioni da diritto il TCS Libretto Cyber Protezione?

Il TCS Libretto Cyber Protezione protegge i beneficiari dai vari pericoli del mondo digitale in caso di eventi come l'**usurpazione di identità internet**, il **cybermobbing**, gli acquisti su internet o l'infestazione da malware. Comprende in particolare le seguenti prestazioni:

– consiglio e aiuto sulla prevenzione di **attacchi informatici**

– assistenza tecnica in seguito ad **attacchi informatici**

– protezione giuridica

– risarcimento delle perdite finanziarie

La tabella che segue questa panoramica riassume gli eventi coperti e le prestazioni.

Alcuni eventi e servizi sono coperti solo per i soci del TCS. Questi sono menzionati nelle CG ed evidenziati in blu

Le prestazioni sono concesse nella misura in cui il danno non deve essere sostenuto da terzi, come le compagnie di assicurazione e altri terzi paganti (ad esempio, i responsabili del danno) (sussidiarietà).

Tutti gli importi e i valori massimi delle prestazioni finanziarie menzionati nelle presenti CG sono comprensivi di IVA (e di qualsiasi altra spesa, tassa o imposta).

Alcune prestazioni finanziarie sono soggette a una franchigia. In presenza di tale franchigia, la prestazione finanziaria da erogare viene ridotta dell'importo della franchigia stessa.

I dettagli sugli eventi e le prestazioni assicurate sono riportati nelle CG.

Limitazioni ed esclusioni vengono indicate nelle CG su sfondo beige.

Quali persone sono coperte ?

Il TCS Libretto Cyber Protezione può essere sottoscritto per coprire il titolare (copertura «Individuale»), oppure per coprire il titolare e la sua famiglia (copertura «Famiglia»).

Copertura «Individuale»

Il beneficiario è:

– il titolare del TCS Libretto Cyber Protezione;

Copertura «Famiglia»

I beneficiari sono:

– il titolare del TCS Libretto Cyber Protezione e le seguenti persone che vivono con lui nella stessa **economia domestica**:

– il coniuge o la persona che ne fa le veci;

– i **figli di meno di 26 anni**.

Validità territoriale

Il TCS Libretto Cyber Protezione offre una protezione in tutto il mondo per i beneficiari **domiciliati** in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

Validità temporale; revoca, prosecuzione, disdetta

Il beneficiario può revocare la sua domanda di conclusione di contratto o la dichiarazione di accettazione per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo entro 14 giorni dalla proposta o dall'accettazione del contratto. Le parti devono rimborsare le prestazioni ricevute.

Durante il primo anno di contratto, la copertura entra in vigore il giorno seguente alla data del pagamento integrale del canone, salvo accordi contrari.

Dopo la scadenza del primo anno contrattuale, il contratto e la copertura proseguono tacitamente di anno in anno per la durata di dodici mesi, se non sono disdetti per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo dal titolare entro la data di scadenza del contratto, o dal TCS con un preavviso di almeno 30 giorni prima della data di scadenza del contratto.

Inoltre, il TCS Libretto Cyber Protezione può essere disdetto da entrambe le parti in seguito a un sinistro, per il quale sono state erogate delle prestazioni.

La validità temporale delle coperture e prestazioni d'assicurazione garantite dai contratti collettivi di assicurazione e altri contratti di collaborazione stipulati con terze parti è la stessa del TCS Libretto Cyber Protezione.

Pagamento del canone annuale

Il canone annuale del TCS Libretto Cyber Protezione deve sempre essere pagato in anticipo, ossia al momento della sottoscrizione e, in seguito, prima della scadenza dell'anno contrattuale in corso.

In caso di aumento del canone annuale, il TCS comunica al titolare il nuovo importo trenta giorni prima della scadenza del periodo utile per la disdetta. Se il titolare non inoltra regolare disdetta entro la data utile, il nuovo canone annuale è considerato accettato.

Condizioni supplementari per beneficiare delle prestazioni

I sinistri devono essere annunciati immediatamente al TCS.

Il beneficiario deve attenersi imperativamente alle istruzioni impartite, nonché a quelle che figurano nel presente documento. In caso contrario, le prestazioni possono essere parzialmente o totalmente rifiutate, specialmente nel caso in cui alla mancata osservanza delle disposizioni corrispondano maggiori costi. Per richiedere informazioni

generali sul TCS Libretto Cyber Protezione, o su altri prodotti del TCS, si prega di contattare il servizio clienti del TCS:

Touring Club Svizzero, Contact Center,
casella postale 820, 1214 Vernier
Tel.: 058 827 77 77
Email: info@tcs.ch

oppure tramite il formulario di contatto, sul sito internet www.tcs.ch/contatto.

Protezione dei dati

Il titolare del trattamento è il rispettivo fornitore di servizi. Per qualsiasi domanda relativa alla protezione dei dati, per informazioni sui dati salvati, o per la rettifica e cancellazione dei propri dati, i beneficiari possono rivolgersi al responsabile della protezione dei dati del TCS tramite email all'indirizzo data-protection@tcs.ch, o per posta al seguente indirizzo: Touring Club Suisse (TCS), Legal & Compliance, Conseiller interne à la protection des données, case postale 820, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

I dati trattati sono dati di base (dati identificativi e di contatto) e dati relativi ai servizi. I dati sono trattati principalmente per adempire al contratto. A tal fine, i dati relativi ai sinistri possono essere scambiati tra i fornitori di servizi. I dati vengono inoltre utilizzati per l'ulteriore sviluppo del prodotto, o a fini statistici e di marketing all'interno del gruppo TCS.

Per rimediare alle conseguenze di un **attacco informatico**, può essere necessario che il beneficiario autorizzi espressamente bolttech ad accedere al suo dispositivo e quindi ai dati in esso memorizzati. bolttech accederà ai dati memorizzati e li elaborerà solo nella misura in cui ciò sia necessario per la prestazione dei suoi servizi; i dati non saranno trasmessi al TCS, ad altri fornitori di servizi o a terzi.

Le chiamate ricevute o realizzate dalla Centrale d'intervento possono essere registrate, per garantire un servizio di assistenza efficiente e, contemporaneamente, per il controllo della qualità (formazione), o anche come mezzo di prova.

Il titolare del trattamento può comunicare e raccogliere i dati da terzi (ad esempio società di trasporto nell'ambito della copertura della mobilità, ospedali, medici, assicurazioni, ecc.) in Svizzera e, se necessario, all'estero. Inoltre, il titolare del trattamento può comunicare i dati a subappaltatori, che sono contrattualmente obbligati a trattare i dati in conformità con le finalità previste sopra e a implementare misure di sicurezza adeguate.

I dati sono memorizzati su server in Svizzera e nell'Unione europea (Germania e Francia). I dati possono inoltre essere trasferiti ad altri paesi all'estero se è necessario per adempire al contratto. I dati vengono conservati per tutto il tempo richiesto per raggiungere gli obiettivi sopra descritti, per motivi legali (in particolare l'obbligo di conservazione legale Art. 958f CO) o per quanto necessario a tutela di interessi legittimi del TCS, di bolttech, di Assista o di TAS (in particolare il termine di prescrizione per pretese).

Si prega di consultare anche le informazioni disponibili sul nostro sito web (https://www.tcs.ch/it/protezioni-dati.php).

Nota importante

Per informazioni più dettagliate sulle prestazioni, le esclusioni dalla copertura, i diritti e gli obblighi delle parti, consultare le CG di seguito riportate.

Eventi coperti	Prevenzione e prestazioni tecniche	Protezione giuridica	Risarcimento delle perdite finanziarie
a. Usurpazione di identità internet			
Conclusione di contratti via internet (ad esempio, acquisti via internet) per conto del beneficiario (cif. 12 lit. a. i)	– Prestazioni tecniche (cif. 13.1)	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	– Danni finanziari fino a max. CHF 5'000.– (cif. 13.3)
Danni alla reputazione del beneficiario (ad esempio, pubblicazione di contenuti ingiuriosi a suo nome) (cif. 12 lit. a. ii)	– Prestazioni tecniche (cif. 13.1)	– Prestazioni di protezione giuridica fino a max. CHF 300'000.– (cif. 13.2)	Nessuna copertura
b. Cybermobbing, minaccia, estorsione, coazione	– Prestazioni tecniche (cif. 13.1)	– Prestazioni di protezione giuridica fino a max. CHF 300'000.– (cif. 13.2)	Nessuna copertura
c. Conti bancari online e uso abusivo delle carte di pagamento online	– Prestazioni tecniche (cif. 13.1) – Solo per i soci del TCS: Servizio di blocco delle carte (cif. 13.4)	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	– Danni finanziari fino a max. CHF 5'000.– (cif. 13.3)
d. Operazioni di pagamento digitale	Nessuna copertura	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	– Danni finanziari fino a max. CHF 5'000.– (cif. 13.3) – Franchigia di CHF 150.–*
e. Contratti dei consumatori			
Prezzo di acquisto o di servizio da CHF 150.– a CHF 1'000.–	Nessuna copertura	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	– Danni finanziari fino a max. CHF 1'000.– (cif. 13.3) – Franchigia di CHF 150.–*
Prezzo di acquisto o di servizio da CHF 1'000.– a CHF 20'000.–	Nessuna copertura	– Prestazioni di protezione giuridica fino a max. CHF 300'000.– (cif. 13.2)	– Se la protezione giuridica non porta a un risultato più favorevole: risarcimento del danno finanziario fino a max. CHF 1'000.– (cif. 13.3) – Franchigia di CHF 150.–*
Prezzo di acquisto o di servizio superiore a CHF 20'000.–	Nessuna copertura	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	Nessuna copertura
f. Diritto all'immagine	– Prestazioni tecniche (cif. 13.1)	– Prestazioni di protezione giuridica fino a max. CHF 300'000.– (cif. 13.2)	Nessuna copertura
g. Perdita o danneggiamento di dati	– Prestazioni tecniche (cif. 13.1)	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	– Danni finanziari su dispositivi coperti secondo cif. 13.1.1 fino a max. CHF 2'000.– (cif. 13.3)
h. Furto o perdita di carte (solo per i soci del TCS)	– Servizio di blocco delle carte (cif. 13.4)	– Informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1)	– Spese per il blocco e la sostituzione delle carte di pagamento (cif. 13.4.2. lit. b)

* Per queste prestazioni è prevista una franchigia di CHF 150.–. Tale franchigia viene detratta dal indennizzo finanziario dovuto.

I. Disposizioni comuni

1. Fornitore di servizi

Il fornitore di servizi Touring Club Svizzero, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier, fornisce informazioni su come prevenire gli **attacchi informatici**, prende in carico il caso e organizza la fornitura di servizi.

Il fornitore di servizi per le prestazioni tecniche (cif. 13.1) per rimediare alle conseguenze di un **attacco informatico** è bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zürich.

Il fornitore di servizi per le prestazioni di protezione giuridica (cif. 13.2) è Assista Protezione giuridica SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

Il fornitore di servizi per il risarcimento di perdite finanziarie (cif. 13.3) è TAS Assicurazioni SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

2. Persone coperte

2.1 Condizione preliminare generale

Il TCS Libretto Cyber Protezione può essere sottoscritto esclusivamente in Svizzera, da une persona fisica avente il suo **domicilio** in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

Su semplice richiesta del fornitore di servizi, il beneficiario è tenuto a dimostrare il suo luogo di **domicilio**, prima che siano erogate le prestazioni.

2.2 Varianti di copertura

L'attestazione di copertura precisa quale fra le seguenti varianti di copertura è stata scelta:

2.2.1 Copertura «Individuale»

Il beneficiario è:

– la persona che ha sottoscritto il TCS Libretto Cyber Protezione («titolare»).

2.2.2 Copertura «Famiglia»

I beneficiari sono:

– il titolare del TCS Libretto Cyber Protezione così come le persone che vivono con lui nella stessa **economia domestica**:

– il coniuge o la persona che ne fa le veci;

– i **figli di meno di 26 anni** (ivi compresi figli adottivi, minori assistiti e figli del coniuge).

2.3 Fine dell'assicurazione in caso di partenza all'estero

Se il titolare del TCS Libretto Cyber Protezione trasferisce il **domicilio** dalla Svizzera o il Principato del Liechtenstein all'estero, l'assicurazione cessa alla data di partenza comunicata alle autorità comunali o cantonali competenti.

3. Validità territoriale

Il TCS Libretto Cyber Protezione è valido in tutto il mondo.

4. Validità temporale

Il TCS Libretto Cyber Protezione copre gli eventi secondo la cif. 12 avvenuti durante la durata del contratto e annunciati al TCS durante questa durata. La data determinante è specificata negli eventi coperti (cif. 12).

Il TCS Libretto Cyber Protezione ha validità di 1 anno. La copertura entra in vigore il giorno seguente alla data di ricevimento del pagamento integrale del canone, salvo disposizioni contrarie. La data del inizio della copertura è specificato sul certificato di copertura.

5. Prosecuzione automatica e disdetta ordinaria

Dopo il primo anno contrattuale, il TCS Libretto Cyber Protezione prosegue automaticamente di anno in anno, se non è disdetto per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo dal titolare entro la data di scadenza del contratto, o dal TCS con un preavviso di almeno 30 giorni prima della data di scadenza del contratto.

Per stabilire se tale termine di preavviso è stato rispettato, fa fede la data in cui il TCS riceve la richiesta di disdetta.

6. Disdetta in caso di sinistro

Il contratto del TCS Libretto Cyber Protezione può essere disdetto sia dal titolare, sia dal TCS, in seguito a un sinistro per il quale sono state erogate delle prestazioni.

Il titolare deve disdire il contratto per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo entro 30 giorni a decorrere dalla data in cui è venuto a conoscenza della prestazione dei servizi. La copertura si estingue nel momento in cui il TCS riceve la comunicazione della disdetta.

Il TCS deve disdire il contratto entro la data di prestazione dei servizi. La copertura si estingue 14 giorni dopo la notifica al titolare. In entrambi i casi è previsto il rimborso della parte di contratto non utilizzato, tranne se la disdetta da parte del titolare avviene durante il primo anno contrattuale.

Per determinare se il termine di preavviso è stato rispettato, fa fede la data di ricevimento della comunicazione di disdetta.

7. Clausola di sussidiarietà e cessione di prestazioni

Le prestazioni vengono erogate solo se le spese sostenute non sono a carico di terzi (assicurazione, terzo pagante, ecc.). Se altre assicurazioni forniscono una copertura complementare o secondaria, si applicano le norme di legge sulle assicurazioni multiple.

Le prestazioni comunque fornite sono considerate come degli anticipi di spese. Pertanto, il beneficiario è tenuto a trasferire al fornitore della prestazione gli eventuali pagamenti ricevuti da terzi, o cedergli i diritti e i crediti che gli spettano nei confronti di questi ultimi, per consentire di rivalersi sugli stessi.

Restano riservate le disposizioni sui servizi di Assista e TAS ai sensi della cif. 13.2 lit. b e della cif. 13.3 lit. b relative ai servizi per i contratti con i consumatori.

8. Esclusione di responsabilità

Il TCS, bolttech, Assista e TAS non sono responsabili della qualità di tali prestazioni, né di eventuali danni da esse derivanti.

9. Foro competente e diritto applicabile

Qualsiasi controversia derivante dalle presenti disposizioni sarà devoluta alla competenza dei tribunali di Ginevra e del luogo di **domicilio** svizzero del titolare del TCS Libretto Cyber Protezione.

È applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Le disposizioni della Legge federale sul contratto di assicurazione (LCA) devono essere applicate direttamente per le prestazioni coperte dalle compagnie assicurative e per le prestazioni fornite dal TCS.

10. Rimborso delle prestazioni erogate in assenza di copertura

Se, nonostante l'assenza di copertura, il fornitore di servizi ha comunque erogato delle prestazioni, quest'ultimo può richiederne il rimborso.

11. Scioglimento del contratto di collaborazione

Se il contratto di collaborazione tra il TCS e bolttech viene risolto, il TCS può stipulare un nuovo contratto con un altro partner per la fornitura di servizi tecnici. Il titolare del TCS Libretto Cyber Protezione sarà informato per iscritto del cambiamento. Il contraente può rinunciare, per iscritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo, alla prosecuzione della copertura alle nuove condizioni. In questo caso, dovrà informare il TCS entro la data di scadenza del contratto.

II. Eventi coperti, prestazioni ed esclusioni

Tutti gli importi e i valori massimi delle prestazioni finanziarie menzionati nelle presenti CG sono comprensivi di IVA (e di qualsiasi altra spesa, tassa o imposta).

12. Eventi coperti

Eventi coperti	Data determinante	Particolarità
a. Usurpazione di identità internet i. **Usurpazione dell'identità internet** del beneficiario e successivo abuso di tale identità su internet per stipulare contratti a suo nome. ii. **Usurpazione dell'identità internet** del beneficiario e successivo abuso di tale identità su internet per danneggiare la sua reputazione.	Data della prima **usurpazione di identità internet**.	Cif. 12 lit. a ii.: Solo i litigi di diritto civile sono coperti dalla protezione giuridica.
b. Cybermobbing, minaccia, coazione, estorsione Gravi violazioni del diritto della personalità del beneficiario tramite internet così come **minaccia**, **coazione** o **estorsione** rivolto al beneficiario nella misura in cui il provvedimento paventato debba avvenire tramite internet.	Data della prima violazione dei diritti del beneficiario.	I costi per interventi penali vengono assunti fino a CHF 5'000.– nella protezione giuridica.
c. Conti bancari online e uso abusivo delle carte di pagamento online Appropriazione illecita dei dati delle carte bancarie, dei conti postali o delle carte di pagamento (carte di debito e di credito) del beneficiario da parte di terzi nonché uso abusivo degli stessi su internet.	Data del pagamento o dell'esecuzione che ha dato luogo ad un'irregolarità.	L'uso illegale di una carta di pagamento in seguito a furto o smarrimento della carta fisica non è coperto.
d. Operazioni di pagamento digitale Irregolarità riscontrate nell'esecuzione di pagamenti con (elenco esaustivo): – emittenti di carte di pagamento durante pagamenti online; – operatori di sistemi di pagamento mobile e online (Paypal, Twint, Apple Pay ecc.).	Data del pagamento o dell'esecuzione che ha dato luogo ad un'irregolarità.	Per il risarcimento delle perdite finanziarie è prevista una franchigia di CHF 150.–. L'uso illegale di una carta di pagamento in seguito a furto o smarrimento della carta fisica non è coperto.
e. Contratti dei consumatori Frode, mancata consegna o consegna errata, perdita, difetto o danneggiamento di beni e servizi destinati ad uso privato e derivanti dai seguenti contratti conclusi dal beneficiario su internet (elenco esaustivo): – acquisto/vendita di oggetti mobili esclusi veicoli a motore; – acquisto di biglietti per concerti, cinema, treno e voli, come pure di offerte per viaggi «tutto compreso»; – locazione di beni mobili (ad esempio vettura a noleggio); – prenotazione di camere di albergo, appartamenti di vacanza, piazzole di campeggio e altre modalità di pernottamento (ad esempio Airbnb) per un massimo di 3 mesi; – utilizzo di servizi di trasporto di persone (ad esempio mytaxi, Uber); – sottoscrizione di abbonamenti (servizi di streaming musicale, operatori di telecomunicazione, giornali online, memorie cloud, ecc.).	Data della prima presunta o effettiva violazione di un obbligo contrattuale.	Per i prezzi di acquisto o di servizio – fino a CHF 1'000.–, TAS prevede il risarcimento finanziario. – superiore a CHF 1'000.–, Assista garantisce le prestazioni di protezione giuridica. – superiore a CHF 20'000.–, non vengono concesse prestazioni (ad eccezione delle informazioni giuridiche telefoniche) secondo la cif. 13.2.1. Per il risarcimento delle perdite finanziarie è prevista una franchigia di CHF 150.–. Solo i litigi di diritto civile sono coperti dalla protezione giuridica.
f. Diritto all'immagine Uso abusivo di immagini private del beneficiario su internet, in violazione al suo diritto all'immagine.	Data della prima violazione dei diritti del beneficiario.	Solo i litigi di diritto civile sono coperti dalla protezione giuridica.
g. Perdita o danneggiamento di dati Perdita o danneggiamento di dati sul dispositivo del beneficiario coperto secondo la cif. 13.1.1, dovuti a malware o altri **attacchi informatici**.	Data del primo attacco del dispositivo coperto.	
h. Furto o perdita di carte (solo per i soci TCS) Furto o perdita delle carte coperte secondo la cif. 13.4.1.	Data del furto o della perdita.	

13. Prestazioni coperte

Per la liquidazione del sinistro, uno o piú delle seguenti prestazioni sono organizzate dal TCS e fornite dal fornitore di servizi competente, a discrezione del TCS.

13.1 Prestazioni tecniche

13.1.1 Dispositivi coperti

Sono coperti i seguenti dispositivi elettronici (lista esaustiva), per uso privato dei beneficiari:

– computer desktop

– computer laptop

– telefoni cellulari

– tablets

– supporti di memorizzazione

13.1.2 Prevenzione e ID Monitoring

La piattaforma online TCS ID Protect mette a disposizione del beneficiario una banca dati di conoscenze che contiene importanti informazioni e consigli su come navigare in internet in modo sicuro. I beneficiari possono inserire i propri dati personali e ottenere informazioni e assistenza nel caso in cui questi compaiano su internet o sulla darknet contro la loro volontà.

I servizi possono essere richiesti dopo la registrazione tcs.ch/libretto-cyber-protezione.

13.1.3 Assistenza tecnica

L'assistenza tecnica comprende le seguenti misure:

a. consiglio e assistenza telefonica per un evento coperto in seguito ad un **attacco informatico**;

b. recupero dei dati personali (salvataggio dei dati);

c. rimozione di malware dai dispositivi coperti secondo la cif. 13.1.1 (al massimo 4 dispositivi per evento coperto);

d. assistenza nella rimozione di contenuti che violano la privacy, sono illegali o sono stati pubblicati su internet senza l'autorizzazione del beneficiario (testi, foto, video, ecc.).

Il successo delle prestazioni tecniche non può essere garantito.

13.2 Protezione giuridica

Una protezione giuridica è concessa nei seguenti casi:

a. per i litigi a seguito di un evento coperto secondo la cif. 12 lit. a.ii, b e f

   i. **usurpazione di identità internet** (con danno alla reputazione)

   ii. **cybermobbing**, **minaccia**, **coazione** e **estorsione**

   iii. diritto all'immagine

b. per i litigi a seguito di un evento coperto secondo la cif. 12 lit. e

   i. contratti dei consumatori
   a partire da un prezzo di acquisto o di servizio (**valore del contratto**) entro CHF 1'000.– e CHF 20'000.–; se il **valore del contratto** è inferiore a CHF 1'000.–, il danno economico diretto viene risarcito secondo la cif. 13.3 lit. b. Questo risarcimento viene concesso anche nei casi in cui il **valore del contratto** è compreso tra CHF 1'000.– e CHF 20'000.–, se non è possibile ottenere un risultato più favorevole attraverso la protezione giuridica.

La possibilità di un'informazione giuridica telefonica (cif. 13.2.1) esiste anche se non c'è stato alcun sinistro.

13.2.1 Informazione giuridica telefonica

Gli avvocati e giuristi dell'Assista e del TCS forniscono informazioni telefoniche alle persone assicurate in merito a questioni giuridiche di diritto svizzero concernenti la vita privata, nella misura delle loro disponibilità e competenze. Questa prestazione può essere ottenuta tramite la piattaforma online lex4you (lex4you.ch). Tutte le informazioni sulla portata e sulle modalità di beneficio delle stesse possono essere trovate qui. Si applicano le condizioni di utilizzo della piattaforma online lex4you.

13.2.2 Prestazioni interne di protezione giuridica

In un caso giuridico coperto, la difesa degli interessi del beneficiario avviene tramite giuristi e avvocati di Assista. Assista assume i relativi costi interni.

13.2.3 Prestazioni esterne di protezione giuridica

Nei casi giuridici coperti, Assista assume i costi per le prestazioni esterne seguenti fino alla somma massima assicurata di CHF 300'000.– per caso giuridico coperto, verificatosi in Svizzera o nei Paesi membri dell'Unione Europea (UE), del Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del nord (GB) o dell'Associazione europea di libero scambio (AELS), a condizione che il tribunale competente sia ubicato in questi territori, che il diritto di questi Paesi sia applicabile e che la relativa decisione sia ivi eseguibile. In tutti gli altri casi al di fuori di questa copertura territoriale, la somma massima assicurata è di CHF 50'000.–.

a. i costi preprocessuali e processuali d'avvocato per le prestazioni adeguate fornite;

b. le spese di perizia ordinate in accordo con Assista o da un tribunale;

c. le tasse di giustizia e spese giudiziarie poste a carico del beneficiario nei procedimenti di diritto civile;

d. le indennità giudiziarie dovute alla controparte e a carico del beneficiario; le ripetibili o spese legali riconosciute al beneficiario spettano ad Assista;

e. le spese di trasferta del beneficiario in caso di citazione giudiziaria quale imputato o parte a un procedimento, nella misura in cui queste spese (tariffa trasporti pubblici) superino CHF 100.–. In caso di citazione all'estero, i costi sono rimborsati solo se la presenza è obbligatoria e se concordati in anticipo con Assista;

f. le spese per traduzioni, se ordinate da un tribunale o da un'autorità;

g. le spese per l'incasso delle pretese accordate al beneficiario nell'ambito di un caso assicurato sono limitate a un massimo di CHF 5'000.– fino all'ottenimento di un attestato di carenza beni provvisorio o definitivo, o di una comminatoria di fallimento;

h. le spese di una procedura di mediazione, previo accordo di Assista.

Qualora diversi litigi risultino da uno stesso evento o da fatti ad esso collegati, questi sono considerati globalmente come un unico caso giuridico.

13.3 Risarcimento delle perdite finanziarie e franchigie

Nel caso degli eventi coperti secondo la cif. 12 lit. a. i, c, d e e, TAS si farà carico dei costi di eventuali danni finanziari diretti e comprovati subiti dal beneficiario, nella misura in cui non siano a carico di terzi o debbano essere a carico di terzi in virtù di obblighi legali o contrattuali.

a. Per gli eventi secondo la cif. 12 lit. a. i, c e d

   i. **usurpazione di identità internet** (per la conclusione del contratto)

   ii. conti bancari online e uso abusivo di carte di pagamento online

   iii. operazioni di pagamento digitale

   viene concesso un risarcimento fino a un massimo di CHF 5'000.–. Per gli eventi secondo cif. 12 lit. d, è prevista una franchigia di CHF 150.– che viene detratta dall'indennizzo finanziario dovuto.

b. Per gli eventi secondo la cif. 12 lit. e

   i. contratti dei consumatori

   TAS coprirà il danno finanziario derivante dal contratto dei consumatori fino a un massimo di CHF 1'000.– per evento. È prevista una franchigia di CHF 150.– che viene detratta dall'indennizzo finanziario dovuto. Qualora venga effettuato tramite la protezione giuridica un indennizzo superiore a CHF 850.– (CHF 1.000.– meno la franchigia di CHF 150.–), TAS non erogherà alcuna compensazione finanziaria.

c. L'indennizzo per i danni ai dispositivi coperti secondo la cif. 13.1.1 sarà corrisposto fino a un massimo di CHF 2'000.– se il dispositivo ha subito un danno irreversibile in seguito a un **attacco informatico** rispettivamente a un'infestazione di malware secondo la cif. 12 lit. g. Lo stesso vale per le applicazioni **software** acquistate dal beneficiario e non più utilizzabili a seguito di un evento coperto.

L'indennizzo è calcolato come segue:

Anno di utilizzo	Indennizzo
1° anno	100% del **valore del contratto**
2° anno	70% del **valore del contratto**
3° anno	50% del **valore del contratto**
4° anno	30% del **valore del contratto**
5° anno	10% del **valore del contratto**
Dal 6° anno	nessun risarcimento

Il **software** è sempre rimborsato al suo **valore a nuovo.**

13.4 Servizio di blocco delle carte (solo per i soci del TCS)

13.4.1 Carte coperte

Sono coperte le carte di pagamento (carte di debito e di credito) emesse in Svizzera, dopo la registrazione nel portale clienti del TCS. La registrazione e l'aggiornamento dei dati delle carte è responsabilità del titolare del TCS Libretto Cyber Protezione.

13.4.2 Prestazioni del servizio di blocco delle carte

In caso di furto, perdita o abuso di carte coperte secondo cif. 13.4.1, le seguenti prestazioni sono fornite:

a. Il TCS intraprende le azioni necessarie per il blocco delle carte da parte dell'emittente di carte, il piú rapidamente possibile dopo aver ricevuto la chiamata del beneficiario. Il TCS ha il diritto di verificare l'identità del chiamante e di rifiutare il blocco se la verifica non va a buon fine.
Questo servizio è garantito 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

b. Le spese necessarie a bloccare e a sostituire le carte di pagamento vengono coperte dietro presentazione dei relativi giustificativi.

13.4.3 Esclusioni particolari

Non sono coperti:

a. i danni derivanti da dichiarazioni errate o da comunicazioni tardive di modifiche;

b. i danni causati dall'impossibilità di rintracciare o contattare il servizio di blocco;

c. l'annullamento del blocco delle carte.

14. Esclusioni generali

Non esiste nessuna copertura:

a. per gli eventi e le spese che non sono espressamente citati nelle presenti CG;

b. per gli eventi già accaduti prima della sottoscrizione del TCS Libretto Cyber Protezione o che erano oggettivamente prevedibili;

c. per gli eventi in relazione con attività commerciali, politiche o religiose, nonché attività quale figura pubblica.

d. per gli eventi legati a perdite economiche causate da furto o perdita di carte fisiche a causa di un uso improprio (ad esempio, addebiti sul conto);

e. per qualsiasi evento **commesso intenzionalmente**, o tentativo di commissione;

f. per eventi bellici, sommosse, scioperi, disordini di qualsiasi genere, terremoti, eruzioni vulcaniche, altri **disastri naturali** nonché cambiamenti della struttura dell'atomo;

g. per gli eventi o i sinistri causati intenzionalmente da un beneficiario;

h. per il pagamento di un riscatto o di **estorsione**;

i. per eventi in relazione con l'acquisizione/alienazione (compravendita, permuta, donazione, ecc.) di cartevalori e criptovalute;

j. per eventi in relazione con l'investimento e la gestione di cartevalori, capitali o altri beni;

k. per eventi in relazione con operazioni a termine e affari speculativi;

l. per eventi in relazione con una qualsiasi attività lucrativa indipendente del beneficiario (principale o accessoria);

m. per eventi in relazione con l'incasso di pretese e l'incasso di pretese, ad eccezione della cif. 13.2.3. lit. g;

n. per eventi in relazione con l'acquisizione/alienazione (compravendita, permuta, donazione, ecc.) di animali;

o. per eventi in relazione con il diritto fiscale e altre contribuzioni pubbliche, nonché il diritto doganale;

p. per eventi in relazione con pretese e obblighi ceduti al beneficiario o da lui ereditati;

q. per eventi in relazione con contratti contrari alle leggi o ai buoni costumi;

r. per i danni indiretti (ad esempio lesione corporale a seguito di un difetto ad un apparecchio domestico acquistato via internet);

s. per la difesa da pretese in responsabilità civile extracontrattuali avanzate da terzi nei confronti del beneficiario;

t. per i litigi tra i beneficiari della copertura « Famiglia »;

u. per le procedure davanti a giurisdizioni internazionali o sovranazionali;

v. per i litigi dei beneficiari nei confronti del TCS, TAS, Assista o altri prestatori di servizi del TCS Libretto Cyber Protezione, così come gli avvocati, periti o altri specialisti consultati da loro o dal beneficiario;

w. per le pretese per risarcimento del danno e torto morale, le procedure penali o penali-amministrative o procedure simili connesse con le esclusioni sopra citate.

III. Procedura da seguire in caso di sinistro

15. Annuncio

Il beneficiario notifica immediatamente il sinistro per cui intende usufruire delle prestazioni tramite il formulario online sul sito www.tcs.ch/sinistro o per telefono al 058 827 63 32.

Il beneficiario s'impegna a trasmettere ai fornitori di servizi al momento dell'annuncio le informazioni, i documenti e i giustificativi necessari ed a attenersi alle istruzioni da loro ricevute.

16. Obbligo di limitare le conseguenze del sinistro

Il beneficiario è tenuto ad adottare tutte le misure possibili per limitare i costi delle prestazioni o le conseguenze economiche del sinistro nonché la probabilità che si verifichino.

Assista può rifiutare l'assunzione della totalità dei costi, se viene conferito mandato a un avvocato, si intraprendono passi legali o si interpone ricorso prima che Assista abbia dato la sua approvazione.

17. Violazione degli obblighi

Le prestazioni possono essere ridotte o interamente rifiutate se il beneficiario viola, per propria colpa, i suoi obblighi contrattuali o legali, come ad esempio il suo dovere di informazione e collaborazione.

Il TCS si riserva il diritto di rescindere il contratto e di chiedere il rimborso per le prestazioni già fornite se il beneficiario usa delle prestazioni impropriamente.

18. Scelta dell'avvocato nella protezione giuridica

Qualora necessario per la difesa degli interessi del beneficiario, Assista raccomanda un legale della propria rete. In alternativa il beneficiario può, se lo richiede e previa autorizzazione di Assista, scegliere e incaricare un avvocato territorialmente competente. Nel caso in cui Assista non concordi con la scelta del beneficiario quest'ultimo può proporre altri tre avvocati, uno dei quali dovrà essere accettato. I tre avvocati proposti dal beneficiario non possono far parte dello stesso studio legale.

Il beneficiario è obbligato a svincolare il legale incaricato dal segreto professionale nei confronti di Assista. Egli autorizza il legale a orientare Assista sugli sviluppi del caso e a metterle a disposizione tutti i documenti importanti.

Qualora il sinistro coperto sopraggiunga all'estero, spetta ad Assista esaminare e decidere se conferire mandato a un legale all'estero o in Svizzera. Se appare opportuno conferire mandato a un legale all'estero, la designazione dello stesso viene concordata tra Assista e il beneficiario. Se è necessario far valere delle pretese in giudizio, Assista si riserva di determinare il foro competente.

19. Divergenza di opinione nell'ambito della protezione giuridica

In caso di divergenza di opinione tra il beneficiario e Assista nell'ambito di un sinistro coperto in merito alle probabilità di successo o alle misure da adottare per la sua liquidazione, Assista notifica senza indugio la propria posizione giuridica, per scritto, e informa il beneficiario del suo diritto di ricorrere a una procedura arbitrale entro 90 giorni dalla notifica della decisione. Da questo momento il beneficiario risponde personalmente della salvaguardia dei termini posti a tutela dei suoi diritti. Se il beneficiario non richiede l'avvio del procedimento arbitrale entro il termine di 90 giorni, si ritiene vi abbia rinunciato.

I costi della procedura arbitrale vanno anticipati dalle parti in ragione di metà ciascuna. Il mancato versamento dell'anticipo spese richiesto equivale al riconoscimento della posizione della controparte.

Le parti designano di comune accordo un arbitro unico. Questi decide sulla base di un unico scambio di scritti e imputa le spese di procedura alle parti in funzione dell'esito. In caso di disaccordo sulla designazione dell'arbitro unico, e per quanto qui non regolato, si applicano le norme del Codice di diritto processuale civile svizzero.

Se, dopo un rifiuto della prestazione assicurativa, il beneficiario intenta un processo a sue spese e, con sentenza cresciuta in giudicato, ottiene una soluzione più favorevole di quella formulata per scritto da Assista o risultante dal procedimento arbitrale, Assista assume le spese necessarie conformemente alle proprie Condizioni generali di assicurazione.

IV. Glossario

Il seguente glossario contiene le definizioni giuridicamente vincolanti dei concetti utilizzati in queste condizioni.

Attacco informatico

Un attacco informatico è un tentativo deliberato di ottenere un accesso non autorizzato a sistemi informatici, reti o database personali, con l'obiettivo di causare danni o manipolare o rubare dati senza autorizzazione.

Coazione

Con coazione si intende in generale l'utilizzo di violenza o minaccia che costringe la vittima a compiere un atto da lei non desiderato (cfr. anche Codice penale svizzero art. 181).

Cybermobbing

Con cybermobbing si intende l'umiliazione intenzionale, la minaccia, l'esposizione a scopo denigratorio e le molestie di terzi con l'ausilio di internet e di servizi di telefonia mobile per un periodo prolungato nel tempo.

Disastro naturale

Si considerano disastri naturali gli eventi naturali, improvvisi e inusuali, in seguito ai quali le persone coinvolte dipendono da un aiuto esterno (ad esempio terremoti, inondazioni, uragani, ecc.).

Gli eventi regolari, l'ondata di caldo, come la nebbia, le nevicate eccezionali che possono causare ad esempio la chiusura provvisoria di strade, aeroporti, ecc. non sono considerati disastri naturali.

Domicilio

Si considera domicilio di una persona il centro dei suoi interessi. Non è determinato esclusivamente sulla base di elementi puramente formali (ad esempio, atto di notifica di arrivo e partenza presso la polizia, deposito dei documenti, luogo dove si esercita il proprio diritto di voto), ma valutando la situazione effettiva nel complesso. Saranno pertanto presi in considerazione tutti gli elementi oggettivi che rientrano nella vita di una persona, ad esempio l'indirizzo usato per le fatture dell'elettricità e del telefono.

Economia domestica

Le persone che vivono in economia domestica sono considerate tali qualora vivano nella stessa unità abitativa e colà abbiano il centro dei loro interessi. La comunione domestica non si determina in base ai soli elementi formali (come ad esempio annunci al controllo abitanti, esercizio del diritto di voto, deposito della corrispondenza), ma in base all'insieme dei fattori concreti che permettono di qualificare tale circostanza.

Estorsione

Tramite l'estorsione si induce una persona, usando violenza o minacciandola di un grave danno, ad atti pregiudizievoli al patrimonio proprio o altrui, alfine di procacciare a sé o ad altri un indebito profitto.

L'estorsione si distingue dalla minaccia per il fatto che quest'ultima non presuppone la volontà di arricchirsi o un danno al patrimonio (cfr. anche Codice penale svizzero, art. 156).

Figli di meno di 26 anni

Sono assicurati i figli sino al giorno prima del compimento del 26° compleanno.

Minaccia

Colui che incute spavento o timore a una persona usando grave minaccia. Annunciare a qualcuno in maniera credibile l'incombenza di misure sgradevoli, alfine di intralciarlo nella sua libertà d'agire incutendo spavento o timore (cfr. anche Codice penale svizzero, art. 180).

Reato intenzionale

Commette con intenzionalità un crimine o un delitto chi lo compie consapevolmente e volontariamente. Basta a tal fine che l'autore ritenga possibile il realizzarsi dell'atto e se ne accolli il rischio (art. 12 cpv. 2 CP).

Software

Il termine generico software descrive tutti gli elementi non fisici di un computer, di una rete di computer o di un dispositivo mobile. Si tratta dei programmi e delle applicazioni (come il sistema operativo) che fanno funzionare il computer per l'utente.

Usurpazione di identità internet

Utilizzo fraudolento e malintenzionato, da parte di una terza persona, di dati personali (nome, cognome, data di nascita) o altri elementi caratteristici per l'identificazione o l'autentificazione dell'identità di una persona assicurata, ad insaputa e a discapito o danno di quest'ultima.

Valore a nuovo

Al massimo l'importo che sarebbe necessario, al momento del danno, per acquistare un nuovo apparecchio con caratteristiche analoghe.

Valore del contratto

Il valore del contratto corrisponde all'importo lordo della fattura, ossia all'importo della fattura comprensivo di tasse, spese e costi.

Condizioni generali di bolttech

Questo servizio è fornito ai clienti autorizzati del Touring Club Suisse (TCS) da bolttech («noi», «ci», «nostro»). È soggetto alle presenti Condizioni generali («Condizioni») e all'Informativa sulla privacy, che sono parti vincolanti del contratto.

bolttech fornisce i servizi («prodotti») elencati di seguito, che fanno parte del Programma di protezione dell'identità («IDP»). I prodotti IDP sono accessibili tramite la piattaforma «Protection Hub» e possono essere utilizzati solo in conformità alle condizioni riportate di seguito.

Si prega di leggere attentamente le condizioni prima di accettarle. Questi termini spiegano chi siamo, come forniamo i prodotti, come voi e noi possiamo modificare o rescindere il contratto, cosa fare se qualcosa va storto e altre informazioni importanti. Se avete domande o dubbi, non esitate a contattarci.

Informazioni su bolttech e su come contattarci

Chi siamo? Siamo BOLTTECH SWITZERLAND AG, che opera come bolttech, una società registrata in Svizzera, con sede legale in Seefeldstrasse 283A, 8008 Zurigo, Svizzera.

Come contattarci. Se abbiamo bisogno di contattarvi, utilizzeremo il metodo di contatto principale che avete registrato presso di noi.

Il nostro accordo con voi e l'accesso ai prodotti

Come viene stabilito il nostro accordo con voi. I presenti termini e condizioni definiscono i termini e le condizioni di utilizzo dei prodotti IDP da parte dell'utente. Per poter utilizzare i prodotti IDP, è necessario confermare l'accettazione dei presenti termini e condizioni e dell'informativa sulla privacy al momento dell'adesione al programma IDP. Utilizzando il nostro supporto tecnico, registrandosi sulla piattaforma IDP e utilizzando i nostri prodotti, l'utente riconosce che questo accordo è legalmente vincolante. Gli utenti che non accettano queste condizioni non sono autorizzati a utilizzare i nostri prodotti o servizi.

Se una qualsiasi disposizione di questi termini e condizioni viene ritenuta non valida da un tribunale della giurisdizione competente, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni.

Come iscriversi al programma IDP. Il TCS vi informerà della possibilità di registrarvi dopo l'acquisto di un prodotto corrispondente. Se è possibile utilizzare la procedura di single sign-on (SSO) tramite il sito web del TCS o l'applicazione del TCS, è necessario prima effettuare il login al proprio account TCS, dal quale è possibile accedere alla piattaforma IDP. Per utilizzare il monitoraggio delle identità, è necessario specificare gli elementi da monitorare.

Quali prodotti e servizi potete utilizzare? L'accesso ai prodotti IDP presuppone il possesso di un TCS libretto Cyber Protezione valido. In qualità di utente IDP, l'utente ha diritto ai prodotti e/o servizi inclusi nel suo piano IDP.

Ci affidiamo alle informazioni fornite dall'utente. Registrandosi sulla piattaforma IDP e/o utilizzando i prodotti IDP, l'utente conferma che le informazioni fornite sono accurate al meglio delle proprie conoscenze.

Attivazione del prodotto. Per poter utilizzare alcuni dei prodotti inclusi nel vostro programma IDP, dovete attivare i servizi corrispondenti fornendo a noi, o a fornitori terzi da noi autorizzati, informazioni aggiuntive. La fornitura di queste informazioni è facoltativa. Se non si forniscono le informazioni richieste, alcuni servizi potrebbero non essere disponibili o l'utente potrebbe non essere in grado di utilizzare tutte le funzioni. La descrizione dei prodotti e dei servizi riportata di seguito indica chiaramente quali richiedono l'attivazione.

Alcune funzioni dei prodotti IDP possono essere fornite da fornitori terzi autorizzati; esse possono essere soggette a condizioni aggiuntive di cui sarete informati al momento del primo utilizzo.

Utilizzo di prodotti e servizi. I prodotti e i servizi sono destinati esclusivamente al vostro uso privato. L'utente dichiara di non utilizzare i servizi per scopi commerciali, professionali o di rivendita.

A. Definizioni

«Programma» indica la combinazione di prodotti inclusi nel vostro IDP. I dettagli sono disponibili nella pagina «Dettagli del conto».

«Utente» «voi» o «vostro» indica una persona fisica che ha acquistato un TCS Libretto Cyber Protezione.

Definizioni generali

Criminalità informatica: qualsiasi attività criminale sulle reti informatiche o su Internet, compresi il furto di dati, l'hacking e gli attacchi maligni.

Cyberassicurazione: il TCS Libretto Cyber Protezione è un prodotto distribuito in qualità di intermediario dal TCS - Touring Club Suisse (TCS), con sede a Vernier (Svizzera), con il numero di identificazione federale CHE-105.819.195. I titolari di questo prodotto hanno diritto a beneficiare dei servizi IDP menzionati nelle presenti condizioni.

Dati: tutte le informazioni e i documenti, contenenti o meno dati personali, memorizzati su sistemi informatici.

Cancellazione dei dati personali su Internet: il processo di richiesta di rimozione dei dati personali dai siti web attraverso l'invio di richieste online agli amministratori dei siti interessati.

Malware: software dannoso progettato per infiltrarsi, danneggiare o interrompere i sistemi informatici.

Guida in linea: assistenza fornita a distanza con mezzi digitali, senza intervento fisico diretto.

Dati personali: ha il significato attribuito al termine «dati personali» nella Legge federale svizzera sulla protezione dei dati e/o nel Regolamento generale sulla protezione dei dati (se applicabile), nonché in qualsiasi altra normativa applicabile.

Supporti fisici di memorizzazione: hardware, come dischi rigidi, chiavette USB o schede di memoria, utilizzati per memorizzare i dati.

Phishing/Fharming: tecnica fraudolenta volta a incoraggiare gli utenti di Internet a divulgare dati personali (come codici di accesso e password) e/o dati bancari fingendo di essere una terza parte fidata.

Recupero dei dati persi: un servizio che recupera i dati persi da supporti di memorizzazione fisici danneggiati o non disponibili utilizzando l'assistenza online.

Audit remoto: una valutazione online di software o sistemi per individuare vulnerabilità o difetti di sicurezza.

Software sicuro/non sicuro: un software è considerato sicuro se non presenta vulnerabilità sfruttabili. Il software non protetto, invece, presenta potenziali vulnerabilità di sicurezza.

B. Servizi di prevenzione e rilevamento

1. **Assistenza 24/7:** gli specialisti multilingue di bolttech per la risoluzione degli incidenti informatici, insieme alle nostre risorse online, sono disponibili 24 ore su 24 per informarvi sugli incidenti informatici, darvi consigli sulla protezione della vostra identità e risolvere qualsiasi problema che possa sorgere in relazione alla vostra sicurezza informatica. Questo servizio copre incidenti come phishing, malware o ransomware, attacchi, recupero dati e gestione dei dati online.
2. **Cruscotto di monitoraggio dell'identità online (è necessaria l'attivazione):** bolttech fornisce un cruscotto di monitoraggio online che consente di monitorare il rischio di identità, ottenere consigli sul monitoraggio dell'identità e reagire agli avvisi dalla nostra piattaforma online.
3. **Opzione di notifica via e-mail (attivazione obbligatoria):** bolttech invia avvisi via e-mail su attività sospette, aggiornamenti del conto, problemi di fatturazione e/o rapporti trimestrali sullo stato dei rischi.

4. **Opzione di notifica SMS/testo (ATTIVAZIONE NECESSARIA e disponibile solo in alcuni paesi):** bolttech offre avvisi via e-mail con la possibilità di aggiungere avvisi via SMS/testo per attività sospette, aggiornamenti del conto, problemi di fatturazione e/o messaggi mensili sullo stato del rischio. Per ulteriori informazioni su questi servizi, consultare la sezione G delle presenti condizioni, Restrizioni ed esclusioni, 3. Termini e condizioni di utilizzo del servizio di notifica via SMS.
5. **Monitoraggio dell'identità (è necessaria l'attivazione per ricevere gli avvisi):** Avrete accesso al Monitoraggio dell'identità: tramite il nostro fornitore autorizzato di terze parti, cerchiamo nel deep e dark web le credenziali di accesso compromesse e gli usi potenzialmente dannosi delle vostre informazioni personali, e vi informiamo via e-mail in modo che possiate prendere provvedimenti immediati. Esempi di avvisi

   – Dati di connessione compromessi: se i nomi degli utenti, gli indirizzi e-mail o le password sono apparsi in una fuga di dati, in botnet maligne o su forum criminali.

   – attività di mercato nero relative ai vostri dati personali.

C. Prodotto: servizi di risoluzione degli incidenti informatici

Se siete vittime di un incidente informatico, i nostri servizi di risoluzione degli incidenti informatici possono aiutarvi. In seguito alla notifica di un incidente informatico e al ricevimento di un modulo di autorizzazione debitamente compilato e firmato da un utente autorizzato, tratteremo qualsiasi incidente informatico come un'emergenza e adotteremo le misure necessarie per riparare il danno o prevenire ulteriori danni:

Specialisti nella risoluzione di incidenti informatici 24/7/365: Il nostro team di specialisti nella risoluzione di incidenti informatici è a disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tutto l'anno, per risolvere il vostro incidente informatico e prevenire ulteriori danni.

Recupero dei dati persi su supporti fisici di memorizzazione (non disponibili o danneggiati)

Il nostro team è disponibile online 24 ore su 24 per recuperare i dati persi su supporti fisici di memorizzazione non disponibili o danneggiati. Questo servizio comprende:

– **L'Analisi delle condizioni del supporto interessato** (ad es. disco rigido, chiavetta USB, scheda di memoria) per determinare la fattibilità del recupero dei dati.

– **Utilizzo di tecniche specializzate per il recupero remoto dei dati.** Esempio: può essere consigliabile utilizzare un software di recupero, che riceve assistenza remota per estrarre i file danneggiati.

Assistenza tecnica per la cancellazione dei dati personali su Internet

Il nostro team di specialisti nella risoluzione degli incidenti informatici è disponibile online 24 ore su 24 per aiutarvi a rimuovere i dati personali da Internet. Questo servizio comprende:

– **Analisi dei dati da cancellare e identificazione dei siti web rilevanti.**

– **Contribuire a inoltrare le richieste di rimozione agli amministratori del sito web, secondo le norme vigenti.** Esempio: potrete ricevere assistenza nella creazione di richieste ai social network per eliminare foto o post indesiderati.

Assistenza tecnica in caso di crimini informatici o di attacchi informatici

Il nostro team di specialisti nella risoluzione di incidenti informatici è disponibile online 24 ore su 24 per affrontare crimini o attacchi informatici. Questo servizio comprende:

– Analisi dell'incidente per determinare la natura dell'attacco informatico, ad esempio: un'analisi potrebbe mostrare che gli account di posta elettronica sono stati compromessi da un accesso non autorizzato.

– Consigli sul backup dei dati e sul ripristino dei sistemi interessati. Esempio: è possibile fornire raccomandazioni sulla reimpostazione delle password, sull'abilitazione dell'autenticazione a due fattori e sul ripristino dei sistemi da backup sicuri.

– Sostegno all'attuazione di misure correttive e al rafforzamento della sicurezza.

Assistenza tecnica in caso di phishing o pharming

Il nostro team di specialisti nella risoluzione degli incidenti informatici è disponibile online 24 ore su 24 per gestire gli attacchi di phishing/pharming e rispondere ai tentativi di frode. Questo servizio comprende:

– Identificazione delle tecniche di phishing/pharming utilizzate. Esempio: il servizio è in grado di identificare le e-mail fraudolente che affermano di provenire dalla vostra banca e che cercano di indurvi a fornire informazioni personali.

– Consigli per proteggere i vostri dati personali. Esempio: le raccomandazioni potrebbero includere la modifica delle password degli account interessati e la segnalazione dell'incidente alle istituzioni competenti.

– Aiuta a eliminare le potenziali minacce legate ai tentativi di phishing/pharming.

Rimozione del malware

Il nostro team di specialisti nella risoluzione degli incidenti informatici è disponibile online 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per individuare e rimuovere qualsiasi software dannoso o malware presente sui dispositivi degli utenti. Questo servizio comprende:

– Analisi dei dispositivi per identificare il software dannoso. Esempio: una scansione può rilevare il ransomware attivo sul computer.

– Rimozione delle minacce rilevate mediante software specializzato, ad esempio: un programma di rimozione del malware può essere applicato in remoto per eliminare le minacce identificate.

– Suggerimenti per proteggere l'attrezzatura da future infezioni. Esempio: le raccomandazioni potrebbero includere l'installazione di un software antivirus aggiornato e l'attivazione di misure di protezione aggiuntive come i firewall.

Si rimanda alla sezione G dei presenti termini e condizioni per le limitazioni e le esclusioni ai servizi di risoluzione degli incidenti informatici.

D. Condizioni di cancellazione

Gli utenti possono interrompere il loro accesso alla piattaforma IDP in qualsiasi momento. Per interrompere l'accesso alla piattaforma IDP, accedere alla pagina «Contatti» della piattaforma. Per tutte le richieste di cancellazione, si prega di contattarci telefonicamente o via e-mail utilizzando i dati indicati nella pagina di contatto della piattaforma. La risoluzione ha effetto immediato al ricevimento della richiesta telefonica o scritta dell'utente (la «Data di risoluzione»), il che significa che il contratto è risolto e l'utente non ha più accesso alla piattaforma IDP e ai servizi associati.

Si noti che questa disdetta è limitata al solo accesso alla piattaforma IDP. Il TCS Libretto Cyber Protezione rimane valido e il cliente rimane responsabile nei confronti del TCS per il pagamento della tariffa fino alla cancellazione del TCS Libretto Cyber Protezione.

E. Sospensione di prodotti e servizi

Motivi per cui possiamo sospendere o limitare la fornitura di prodotti o servizi:

Possiamo sospendere o limitare la fornitura di prodotti e servizi per uno o più dei seguenti motivi:

a. per correggere problemi tecnici con l'apparecchiatura o il software individuati durante l'utilizzo dei prodotti e dei servizi, o per apportare modifiche o miglioramenti tecnici minori;

b. aggiornare i prodotti o i servizi per riflettere le modifiche delle leggi e dei requisiti normativi applicabili;

c. rispondere in modo proporzionato alle minacce alla sicurezza dei Prodotti, dei Servizi e dei vostri dati personali; e

d. per ottemperare agli obblighi che ci sono stati imposti o a una decisione o misura presa da un'autorità competente, un tribunale o un organismo di mediazione.

F. Modifiche ai prodotti, ai servizi e ai presenti termini e condizioni

Possiamo adattare i nostri prodotti e servizi e le presenti condizioni mediante comunicazione scritta. Ci riserviamo il diritto di modificare i prodotti, i servizi e le presenti condizioni in qualsiasi momento inviandovi una notifica scritta.

G. Restrizioni ed esclusioni

1. Restrizioni generali

Nessun accesso continuo: non possiamo garantire che l'accesso ai prodotti e ai servizi sia sempre disponibile o ininterrotto e privo di errori. Ad esempio, l'accesso al software o a determinate funzioni può essere limitato durante i lavori di manutenzione o per altri motivi tecnici.

Sicurezza per i vostri dispositivi: adotteremo misure ragionevoli per garantire che i nostri prodotti e servizi siano sicuri e non contengano virus o altri codici dannosi, distruttivi o di disturbo. Tuttavia, non possiamo garantire la sicurezza del vostro computer, dei vostri dispositivi o dei contenuti digitali in essi contenuti (ad esempio, i vostri dati o il vostro software). È quindi necessario adottare misure ragionevoli per proteggerli, ad esempio aggiornando il sistema operativo e utilizzando software antivirus, anti-spyware e firewall.

L'utente rimane interamente e personalmente responsabile dell'adozione di misure adeguate per la protezione dei propri dati e delle proprie apparecchiature. In particolare, riconoscete la vostra responsabilità:

– Per proteggere la vostra identità e i vostri dati; per questo non potete affidarvi solo al nostro supporto tecnico.

– Per un uso attento della vostra identità e dei vostri dati su Internet. Ci impegniamo a fare tutto il possibile per garantire l'accesso e il funzionamento della Risoluzione degli incidenti informatici.

Tuttavia, non possiamo garantire la sicurezza assoluta dei dati e delle apparecchiature né il rilevamento sistematico di eventi dannosi.

Sanzioni: possiamo limitare o bloccare il vostro accesso al Programma IDP e ai Servizi se tentate di accedervi da un paese o territorio soggetto a sanzioni, anche se solo temporaneamente.

2. Limitazioni ai servizi di risoluzione degli incidenti informatici (CIRSP)

Non sono previste prestazioni per eventi o eventi CIRSP in relazione a:

1. Partecipazione ad atti pericolosi con piena consapevolezza dei rischi connessi.
2. Giornalisti, attività giornalistiche e/o pubblicazioni.
3. Eventi o fatti risultanti da un'azione o un'omissione intenzionale o dovuta a grave negligenza o a una violazione dell'obbligo di diligenza abituale.
4. Eventi o fatti relativi a operazioni od oggetti illegali.
5. Casi di forza maggiore che rendono impossibile l'esecuzione del contratto, in particolare a causa di divieti imposti da autorità locali, nazionali o internazionali.
6. Eventi o fatti relativi a media non digitali (stampa scritta, radio, televisione).
7. costi di qualsiasi tipo.

Il CIRSP non copre le seguenti categorie di oggetti connessi:

1. Case intelligenti: termostati, assistenti personali, telecamere di sicurezza, serrature, lampadine e illuminazione, prese di corrente, frigoriferi intelligenti.
2. Elettrodomestici, cucina o giardinaggio.
3. Veicoli a motore soggetti alle norme sul traffico stradale, aereo e marittimo.

Esclusioni specifiche, oltre alle esclusioni generali per i CIRSP:

1. Viaggi specializzati (tutti i servizi sono forniti esclusivamente online).
2. Incidenti legati a software non standard o a un'estensione di prodotto personalizzabile.
3. Incidenti legati a oggetti, licenze o dati non appartenenti all'utente.
4. I costi e le spese supplementari associati all'assistenza per la risoluzione di un problema sono a carico del cliente.

Oltre alle esclusioni generali per il recupero dei dati, si applicano esclusioni specifiche:

1. I costi di acquisizione delle licenze perse.
2. Veicoli a motore di tutti i tipi, compresi i sistemi di memorizzazione e i computer di bordo.
3. Oggetti connessi come elettrodomestici, giardinaggio e cucina.
4. Costi di recupero o riacquisizione dei dati.
5. Costo della sostituzione di un oggetto quando il recupero dei dati, la rimozione del malware e la reinstallazione del sistema non sono sufficienti a rendere nuovamente funzionale l'oggetto collegato.
6. Eventi derivanti dalla guerra informatica.
7. Eventi in cui l'oggetto infetto da ripristinare appartiene a un cliente il cui account di social media ha più di 5.000 iscritti (amici, connessioni ecc.).
8. Il valore dei dati danneggiati o persi non è assicurato.

In questi casi, bolttech è tenuta solo a uno «sforzo di buona fede» e non a un obbligo di risultato «assoluto» e non può essere ritenuta responsabile per danni materiali, perdite finanziarie o più in generale per le conseguenze dei seguenti eventi:

1. Le azioni o le omissioni di un fornitore o partner terzo.
2. Ritardi, informazioni imprecise o di scarsa qualità o difetti degli articoli e/o servizi acquistati.
3. Impossibilità di contattare il fornitore di servizi terzo.
4. I servizi non possono essere garantiti se condizioni quali guerre, disastri o instabilità politica rendono difficile o impossibile la fornitura dei servizi. In tali casi, bolttech si riserva il diritto di sospendere, limitare o interrompere i propri servizi in un territorio qualora sommosse, disordini civili, insurrezioni militari, guerre, atti di terrorismo, controversie industriali, scioperi, incidenti nucleari, disastri naturali, cause di forza maggiore o ordini delle autorità pubbliche impediscano la piena fornitura dei servizi.
5. bolttech non sarà responsabile di eventuali mancanze o ritardi nella fornitura dei servizi se causati da circostanze al di fuori del suo controllo, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, controversie di lavoro, sommosse, disordini civili, guerre, atti di terrorismo, incidenti nucleari, disastri naturali, cause di forza maggiore, inclusione in un elenco di sanzioni economiche o commerciali o se la fornitura dei servizi è vietata da leggi o regolamenti locali.

3. Termini e condizioni di utilizzo del servizio di notifica via SMS

1. Avete il diritto di abbonarvi al nostro servizio di notifica via SMS (il «Servizio»), che vi consente di ricevere importanti notifiche via SMS sul vostro telefono cellulare, riguardanti la protezione dei vostri dati e della vostra identità. I messaggi vengono inviati da bolttech e possono contenere avvisi su attività sospette relative alla vostra identità, al file di credito, all'estratto conto mensile o alle informazioni sul conto.
2. Per ricevere messaggi SMS tramite il nostro servizio, è necessario registrarsi e verificare il proprio numero di telefono.
3. Autorizzandoci a inviarvi notifiche via SMS, accettate che, oltre alle notifiche via SMS, possiamo continuare a inviarvi notifiche e altre comunicazioni tramite l'indirizzo e-mail o il numero di telefono che ci avete fornito o tramite altri canali che voi e noi possiamo concordare per iscritto, fino a quando non ci comunicherete che non desiderate più ricevere notifiche tramite i canali che avete scelto. L'utente è consapevole e accetta che gli avvisi via SMS da noi inviati non sono criptati. L'utente deve sempre adottare misure per proteggere il proprio indirizzo e-mail e qualsiasi dispositivo utilizzato per ricevere queste notifiche da accessi non autorizzati
4. Il numero di notifiche via SMS che vi inviamo varia a seconda del tipo di notifica che avete scelto e dell'attività legata al vostro account.

5. I messaggi SMS possono essere addebitati, compresi i costi di roaming, a seconda delle tariffe e dei costi del vostro operatore di telefonia mobile. Il vostro operatore potrebbe addebitarvi gli SMS e i piani dati. La consegna dei messaggi SMS può essere influenzata o impedita da errori tecnici o altri problemi di cui noi o terzi siamo a conoscenza, o da problemi con il vostro operatore di telefonia mobile o il vostro dispositivo mobile. Non siamo responsabili di eventuali errori, problemi o malfunzionamenti al di fuori del nostro ragionevole controllo che influiscono sulla ricezione degli avvisi via SMS.

H. La nostra responsabilità per qualsiasi perdita o danno che possiate subire

Perdite per le quali non siamo responsabili:

Non ci assumiamo alcuna responsabilità per perdite di profitti o ricavi, perdita di utilizzo, perdita di affari, perdita di opportunità o per qualsiasi perdita o danno indiretto e/o non ragionevolmente prevedibile al momento della stipula delle presenti condizioni. Non siamo responsabili della perdita di dati, compresi i dati personali o altre informazioni di qualsiasi tipo, contenuti nei database, nei supporti di memorizzazione fisica o nei dispositivi per i quali è stata richiesta assistenza.

Non siamo responsabili di ritardi al di fuori della nostra ragionevole sfera di influenza:

Faremo del nostro meglio per fornirvi i prodotti e i servizi disponibili. Tuttavia, potrebbero verificarsi ritardi o periodi in cui i prodotti o i servizi non sono disponibili a causa di eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo. Se la fornitura di prodotti o servizi è ritardata da un evento al di fuori del nostro controllo, vi informeremo il prima possibile e adotteremo misure per ridurre al minimo l'impatto del ritardo. Finché lo facciamo, non siamo responsabili di eventuali ritardi causati da questo evento. Tuttavia, se il ritardo è significativo, potete contattarci per rescindere il contratto.

Impegno a fare del proprio meglio:

Il nostro obbligo in merito ai servizi richiesti si limita a fare del nostro meglio. Non possiamo garantire la protezione assoluta dei dati e delle apparecchiature né il rilevamento sistematico di eventi dannosi. In nessun caso è garantita una soluzione definitiva al problema segnalato.

I. Protezione dei dati

I vostri dati personali saranno trattati quando utilizzerete il programma.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di trattamento dei dati personali, consultare l'informativa sulla privacy.