

TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL CHATBOT AI, PRIVACY POLICY

Edizione maggio 2025

I presenti termini e condizioni stabiliscono le regole di utilizzo dell'assistente digitale basato su intelligenza artificiale messo a disposizione da Metasalute. Invitiamo gli utenti a leggere con attenzione quanto segue prima di interagire con il sistema di risposta automatizzata (Chatbot).

1. INFORMAZIONI GENERALI

Il Chatbot rappresenta un servizio di supporto aggiuntivo fornito da Metasalute, con lo scopo di offrire assistenza e informazioni di carattere generale e amministrativo riguardanti il funzionamento del Fondo e le coperture previste dai Piani Sanitari.

Il sistema sfrutta un motore di intelligenza artificiale (IA) basato sulla tecnologia OpenAI. Le risposte generate dal Chatbot si basano esclusivamente su atti e documenti interni di Metasalute.

2. FUNZIONAMENTO, CONDIZIONI E MODALITÀ DI UTILIZZO

Le risposte fornite dal Chatbot sono generate automaticamente e non sostituiscono in alcun modo il parere di un esperto. Pur garantendo il massimo impegno nell'offrire risposte precise e affidabili, non è possibile assicurare:

- l'esattezza, completezza o aggiornamento delle informazioni;
- la piena comprensione delle richieste da parte del Chatbot, né la correttezza delle risposte fornite;
- l'assenza di errori o imprecisioni nel funzionamento del sistema;
- che l'uso del Chatbot possa sostituire il consulto con un addetto al Servizio Assistenza Iscritti di Metasalute, disponibile al numero 06.99777900.

Si raccomanda, quindi, agli utenti di verificare sempre le informazioni ricevute prima di intraprendere qualsiasi azione basata sulle risposte fornite dal Chatbot. È importante inoltre adottare misure di cautela nell'uso dell'intelligenza artificiale per prevenire eventuali rischi legati alla sicurezza, alla privacy o ad altre implicazioni rilevanti. A tal proposito, si suggerisce di non inserire dati sanitari, sensibili o personali nelle conversazioni con il Chatbot.

In caso di discrepanze tra le informazioni fornite dal Chatbot e i regolamenti ufficiali del Fondo, prevalgono sempre questi ultimi.

Se una risposta automatizzata risultasse inesatta o insoddisfacente, l'utente ha sempre la possibilità di richiedere supporto attraverso i canali di assistenza dedicati, come ticket, telefono o e-mail.

Le informazioni fornite dal Chatbot non rappresentano in alcun modo le opinioni o le posizioni ufficiali di Metasalute.

3. DIRITTI E RESPONSABILITÀ

Metasalute non si assume alcuna responsabilità per: 1) l'accuratezza o la completezza delle risposte fornite dal Chatbot; 2) eventuali danni o perdite derivanti dall'uso del sistema o dall'interpretazione delle informazioni ricevute; 3) decisioni prese dall'utente basate sulle risposte del Chatbot.

L'utente accetta che il sistema potrebbe restituire contenuti errati, imprecisi o non adatti all'uso, anche da un punto di vista legale. Le informazioni fornite dal Chatbot potrebbero non essere completamente aggiornate. Metasalute non garantisce che le risposte automatizzate siano prive di errori o pregiudizi. Pertanto, ogni

utilizzo del Chatbot avviene sotto la piena ed esclusiva responsabilità dell'utente, che è tenuto a valutare attentamente le risposte prima di farne affidamento.

Qualora permangano dubbi e/o perplessità l'utente potrà sempre verificare la correttezza delle informazioni ricevute dal Chatbot attraverso i canali ufficiali del Fondo.

Le risposte fornite dal sistema sono destinate esclusivamente a facilitare l'uso dei servizi offerti da Metasalute e non devono essere impiegate per scopi diversi, quali, a mero titolo esemplificativo, e non esaustivo: 1) prendere decisioni mediche o sanitarie; 2) sostituire la consulenza professionale; 3) gestire emergenze o situazioni urgenti; 4) ricevere diagnosi e/o indicazione di patologie; 5) ricevere valutazioni sull'indennizzabilità delle pratiche sanitarie; 6) scopi diversi da quelli informativi generali.

L'utente si assume ogni responsabilità nell'uso improprio delle informazioni ricevute.

L'utente riconosce inoltre che il contenuto delle conversazioni (domande e risposte) potrebbe essere archiviato e trattato da Metasalute per migliorare la qualità del servizio offerto e perfezionare il funzionamento del Chatbot, verificando l'accuratezza delle risposte e conducendo controlli di qualità.

Metasalute si riserva il diritto di modificare, aggiungere o eliminare funzioni del Chatbot senza preavviso, nonché di sospenderne o interromperne l'operatività in qualsiasi momento, senza alcuna garanzia di continuità del servizio.

Metasalute si riserva altresì il diritto di aggiornare i presenti termini e condizioni in qualsivoglia momento e senza preavviso nonché limitare o bloccare l'accesso al servizio in caso di utilizzo improprio dello stesso.

4. PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

La protezione della privacy degli utenti è una priorità per Metasalute. Per informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali, si invita a consultare l'informativa sulla privacy disponibile al seguente link: <https://www.fondometasalute.it/privacy/>.

Si raccomanda agli utenti di: 1) non inserire dati sensibili, personali o riservati nelle conversazioni con il Chatbot, poiché non necessari per il corretto funzionamento del servizio; 2) utilizzare esclusivamente l'area riservata per accedere alle informazioni personali e gestire la propria posizione.

Il sistema non richiede l'inserimento né raccoglie automaticamente dati personali. Al solo fine di migliorare il servizio e quindi l'efficacia del Chatbot, Metasalute si riserva il diritto di conservare - per il tempo strettamente necessario alla ridetta finalità (e comunque per un periodo non superiore a 6 mesi) - esclusivamente il testo delle interazioni (domande e risposte), escludendo qualsiasi riferimento all'identità dell'utente.

5. DISPOSIZIONI SPECIFICHE PER GLI ISCRITTI

Preme a Metasalute segnalare e chiarire nuovamente ai propri iscritti che:

- Il Chatbot non modifica in alcun modo la documentazione interna del Fondo e quanto in essa previsto;
- L'accesso e la gestione della propria posizione è possibile solo attraverso l'area riservata;
- Le risposte fornite sono di carattere generale e non tengono conto della situazione specifica dell'iscritto;
- Per richieste specifiche è necessario o quanto più opportuno utilizzare i canali ufficiali di assistenza.

6. DISPOSIZIONI FINALI

L'uso del Chatbot AI implica l'accettazione dei presenti termini e condizioni, incluse tutte le clausole di esclusione di responsabilità in favore di Metasalute. Qualora l'utente non concordasse con quanto stabilito nel presente documento, è invitato a non utilizzare il servizio.

Per ulteriori informazioni o richieste di assistenza, è possibile contattare il Servizio Assistenza Iscritti, attraverso i richiamati canali ufficiali del Fondo.

In caso di controversie, si applicherà la legge italiana e sarà competente in via esclusiva il foro di Roma.

L'utilizzo continuato del servizio dopo eventuali modifiche dei presenti termini implica l'accettazione delle stesse.