

## **Informativa sulla privacy di Gleichcom AG**

Stand 08/2023

La protezione dei vostri dati è importante per noi. La presente informativa sulla privacy riguarda il trattamento dei dati personali da parte di Gleichcom AG, Bösch 82, 6331 Hünenberg (di seguito "Gleichcom", "noi" o "ci"). Si applica sia all'utilizzo del sito web, sia ad altri servizi e contatti con i nostri clienti, partner commerciali e altre persone interessate che entrano in contatto con noi (gli "interessati"). Inoltre, possiamo informarvi separatamente sul trattamento dei vostri dati, come nei moduli di consenso, nelle condizioni contrattuali, nelle dichiarazioni o nei moduli aggiuntivi sulla protezione dei dati.

Ci riserviamo il diritto di aggiornare questa *"Informativa sulla privacy di Gleichcom AG"* per mantenerla sempre conforme alle leggi vigenti o per attuare modifiche ai nostri servizi nella dichiarazione sulla protezione dei dati, ad esempio in occasione dell'introduzione di nuovi servizi. La versione attuale pubblicata sul nostro sito web è sempre valida.

I siti web gestiti sono:

- [www.gleichcom.ch](http://www.gleichcom.ch)
- <https://shop.gleichcom.ch>
- <https://besserhören.ch/shop>

### **1. Interlocutore**

Gleichcom AG è responsabile del trattamento dei dati personali. In caso di dubbi sulla gestione e sulla protezione dei dati, potete inviarli al seguente indirizzo:

Gleichcom AG

Bösch 82

6331 Hünenberg

Telefono: 041 783 00 80

E-Mail: [info@gleichcom.ch](mailto:info@gleichcom.ch)

## **2. Come raccogliamo i vostri dati personali?**

Da un lato, i vostri dati vengono raccolti quando ce li fornite, come ad esempio quelli inseriti in un modulo di contatto o comunicati in relazione all'elaborazione del nostro rapporto contrattuale. Dall'altro lato, i dati vengono raccolti automaticamente dai nostri sistemi informatici quando visitate il nostro sito web.

Inoltre, quando necessario, trattiamo anche dati personali provenienti da altre fonti, come aziende e datori di lavoro che ci forniscono informazioni, l'utilizzo di reti sociali, quando viene effettuata una connessione alla nostra piattaforma o quando otteniamo informazioni provenienti da registri pubblici.

Per la realizzazione dei nostri servizi, potremmo ricevere informazioni dai medici riguardanti la valutazione degli esami dell'udito e della vista effettuati, nonché il grado di perdita dell'udito e della vista. Queste informazioni ci vengono trasmesse solo previo consenso del paziente al medico. Inoltre, collaboriamo con le istituzioni di assistenza sociale competenti e scambiamo i dati necessari per fornire i nostri servizi, inclusa l'elaborazione dell'approvazione dei costi da parte degli enti di assistenza sociale.

## **3. Quali dati raccogliamo?**

### **3.1. Dati personali raccolti durante la visita del sito web**

- Dati raccolti automaticamente durante la visita del sito web includono principalmente informazioni tecniche (ad es. browser Internet, sistema operativo, ora di visualizzazione della pagina, indirizzo IP, dettagli del browser), cfr. sezione 5 di seguito.
- Quando tramite il modulo di contatto ci inviate i vostri dati, inclusi i dettagli forniti, memorizzeremo queste informazioni allo scopo di elaborare la richiesta e per eventuali domande successive.

- Raccogliamo informazioni sulla vostra modalità di navigazione sul nostro sito web, che comprendono dati tecnici di utilizzo come l'indirizzo IP, la data, la richiesta, i dettagli dei file richiesti (come il nome e l'URL), il percorso di accesso al sito web e il sistema operativo in uso. Per ulteriori dettagli sulla raccolta e l'utilizzo tecnico dei dati tramite cookie, strumenti di analisi e plug-in di terzi, si rimanda alla relativa informativa [qui](#).

### **3.2. Trattamento dei dati nell'ambito delle ordinazioni e della fornitura di servizi in generale**

Indipendentemente dal modo in cui ci contattate, quando elaboriamo gli ordini ricevuti e forniamo servizi, vengono trattati i seguenti dati personali:

- Dati anagrafici: titolo, nome, cognome, sesso, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono e altri dati di contatto (ad es. nome della società, funzione); nel caso di dati relativi a minorenni, anche i corrispondenti dati di contatto dei genitori o tutori legali.
- Dati necessari alla pratica di approvazione dei costi presso le autorità (in particolare n. AVS/AI, altri documenti ufficiali)
- I dati (in parte biometrici, cioè ricavati da un'impronta auricolare) dei test e delle misurazioni, l'audiometria sonora e vocale, i dati sugli apparecchi acustici utilizzati, gli impianti, la programmazione e le frequenze.
- Informazioni sulla salute, come il contenuto dei rapporti medici sui test dell'udito e della vista (ad esempio diagnosi medica, risultati dei test dell'udito e della vista, diagrammi e valori).
- Informazioni sull'handicap, se si tratta di configurare il proprio posto di lavoro (possibilità di colmare/supportare l'handicap), in relazione a ciò anche informazioni sul luogo di lavoro/collocamento attività.
- Dati necessari per l'elaborazione del pagamento, ovvero dati della carta di credito e di debito, altri dati di fatturazione (informazioni sul conto, indirizzo di fatturazione, ecc.).
- Informazioni su ordinazioni precedentemente effettuate da noi.

### **3.3. I dati personali che possono essere raccolti al momento della registrazione sul nostro sito web**

- Durante la registrazione sul nostro sito web, vengono raccolti i dati anagrafici, tra cui il titolo, nome, cognome, sesso, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono e altri dati di contatto, come il nome della società e la funzione.
- Vengono inoltre registrati i seguenti dati: numero cliente, informazioni di pagamento, nome utente, immagine del profilo, dettagli sulle ordinazioni aperte e quelle onorate, preferenze linguistiche, informazioni sulla salute e documenti ufficiali necessari per l'elaborazione delle approvazioni dei costi con gli enti di assistenza sociale.
- Sono richiesti anche dati per l'elaborazione dei pagamenti, come i dati delle carte di credito e debito, nonché altri dettagli di fatturazione, come le informazioni sul conto e l'indirizzo di fatturazione.

### **3.4. Dati di comunicazione**

- Dati relativi alla comunicazione con l'utente, ad esempio i dati di contatto, il contenuto della corrispondenza (ad esempio anche reclami, soddisfazione del cliente, lamentele, feedback), il proprio feedback e i propri contributi a sondaggi sulla clientela.
- Dati di candidatura, in particolare CV, lettera di motivazione e attestati di lavoro.

### **3.5. Altri dati personali che elaboriamo**

- In occasione di eventi, presentazioni o fiere, raccogliamo i dati anagrafici dei clienti come nome, cognome, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, ecc.
- Con la registrazione alla newsletter, per l'invio pubblicitario o di misure di marketing, trattiamo i dati personali necessari, come il vostro nome, cognome, indirizzo e-mail, data di nascita, ecc.
- Qualsiasi altra informazione fornita dall'utente

Nella misura in cui ci avete dato il consenso al trattamento dei vostri dati personali per specifiche finalità (ad esempio, per l'invio di una newsletter), trattiamo tali dati in base al presente consenso, a meno che non disponiamo di un'altra base giuridica necessaria. Il consenso dato può essere revocato in qualsiasi momento, ma ciò non avrà alcun effetto sul trattamento e sull'utilizzo dei dati già avvenuti.

#### **4. Per quali finalità trattiamo i vostri dati personali?**

##### **4.1. Per adempiere al nostro rapporto contrattuale con l'utente**

Utilizziamo i vostri dati personali per tutti gli scopi legati al rapporto contrattuale, in particolare attraverso l'utilizzo di un sistema CRM interno con la creazione di un account cliente separato, nel modo seguente:

- per l'amministrazione e l'esecuzione delle vostre ordinazioni e dei contratti stipulati con voi;
- per l'esecuzione dei nostri servizi (ad esempio, test e misurazioni dell'udito, test oculistici, noleggio di apparecchiature, riparazioni, ecc.) Trattiamo i dati (biometrici) comunicati e raccolti nel corso delle misurazioni per l'elaborazione e per la gestione formale dei servizi da noi forniti. I dati non vengono trasmessi a terzi, ma sono necessari per regolare correttamente i dispositivi tecnici;
- per l'assistenza ai clienti in contatto con le cliniche di IC e i loro centri di consulenza, per l'elaborazione della richiesta e per la vendita aggiuntiva di ausili tecnici per l'udito e la vista;
- per l'utilizzo dei vostri dati personali per contattarvi e fissare appuntamenti, ad esempio tramite e-mail, modulo online o telefono;
- per la preparazione e l'attuazione delle approvazioni dei costi da parte degli enti di assistenza sociale;
- per il controllo dei pagamenti e dell'intero sistema contabile;
- per effettuare controlli sulla solvibilità per gli acquisti contro fattura;
- per l'invio dei dati dei candidati, per verificare tali informazioni ai fini dell'assunzione.

##### **4.2. Per scopi di marketing e ricerche di mercato**

- In particolare, per l'invio di newsletter o per l'invio di nostri opuscoli e altre informazioni sui prodotti, ma anche per la realizzazione e la gestione di concorsi;

- se l'utente si iscrive a un evento o partecipa a un concorso, trattiamo i propri dati per elaborare l'iscrizione, organizzare e gestire l'evento, rispondere alle domande dell'utente in relazione all'iscrizione e per gli aspetti amministrativi formali necessari nel contesto di un rapporto commerciale;
- per commercializzare e fornire prodotti o servizi e per condurre ricerche di mercato e sviluppi interni;
- per sviluppare e migliorare la nostra gamma di prodotti, i servizi, i negozi e i sistemi informatici, la sicurezza, il know-how e le modalità di comunicazione con voi.

#### **4.3. Utilizzo del sito web**

- Al fine di garantire la disponibilità senza errori del sito web e per rispondere prontamente alle vostre richieste attraverso il modulo di contatto.
- I dati generati durante l'utilizzo del sito web possono essere utilizzati per analizzare il comportamento degli utenti e migliorare i nostri servizi. Per ulteriori dettagli sulla raccolta tecnica e sull'utilizzo dei dati tramite cookie, strumenti di analisi e plug-in di terze parti, vi invitiamo a consultare la descrizione contenuta nella nostra documentazione *“Politica di Gleichcom AG sull'utilizzo di cookie, strumenti di analisi e contenuti di terzi”*.

#### **5. File di registro del server**

Quando si accede al nostro sito web, cioè se non ci si registra o non si inviano altre informazioni, vengono automaticamente raccolte informazioni di carattere generale. In particolare, si tratta dei seguenti dati:

- Nome del provider di servizi Internet.
- Informazioni sul tipo di browser, sulla versione del browser e sul sistema operativo utilizzato.
- URL di riferimento (sito web di riferimento da cui è stato visitato l'URL).
- Nome host del computer di accesso.
- Ora e data della richiesta al server.
- Indirizzo IP.
- Parole chiave (parole di ricerca inseriti) che hanno portato al clic sul nostro sito web.

I dati generati sono utilizzati per garantire una connessione senza problemi, un'esperienza fluida sul sito web e per ottimizzare la sicurezza e la stabilità del sistema.

Non utilizziamo queste informazioni per fare deduzioni personali sugli utenti. Valutiamo queste informazioni statisticamente e in forma anonima, se necessario, per migliorare il nostro sito web e la sua tecnologia. I dati vengono eliminati non appena non sono più necessari per lo scopo per cui sono stati raccolti. Di solito, i dati utilizzati durante la navigazione vengono cancellati al termine della sessione.

Qualora i dati fossero memorizzati nei file di log, ciò avviene entro 14 giorni. Eventuali memorizzazioni ulteriori comportano l'anonimizzazione degli indirizzi IP degli utenti, impedendo così l'associazione a un singolo utente.

## **6. Newsletter**

Per inviare la nostra newsletter, raccogliamo i dati personali forniti tramite un modulo di inserimento dati.

Per una registrazione efficace, richiediamo un indirizzo e-mail valido, il vostro nome e cognome. Per confermare che la registrazione sia stata effettuata dal titolare dell'indirizzo e-mail inserito, utilizziamo la procedura di 'double opt-in'. Registriamo la vostra iscrizione alla newsletter, l'invio di un'e-mail di conferma e la ricezione della vostra risposta. Non raccogliamo ulteriori dati.

Con il vostro esplicito consenso, vi invieremo regolarmente la nostra newsletter o informazioni simili via e-mail all'indirizzo che ci avete fornito. Potete revocare il consenso alla memorizzazione dei vostri dati personali e al loro utilizzo per l'invio della newsletter in qualsiasi momento, con effetto per il futuro. Troverete un link corrispondente in ogni newsletter oppure potete annullare l'iscrizione direttamente su questo sito web o contattarci tramite le opzioni indicate nella nostra informativa sulla privacy.

## 7. I miei dati saranno trasmessi a terzi?

Possiamo condividere i vostri dati personali con terze parti fidate, tra cui:

- fornitori di servizi a cui esternalizziamo alcuni servizi di supporto;
- fornitori di servizi informatici;
- fornitori di servizi di marketing e ricerche di mercato;
- fornitori di servizi di pagamento;
- contabili, revisori dei conti e se del caso esecutori di crediti.

Per gestire il nostro rapporto commerciale con voi, possiamo condividere i dati personali con le seguenti parti coinvolte:

- Medici;
- Istituti di previdenza sociale, ad esempio uffici dell'AVS/AI;
- datori di lavoro (in particolare per l'allestimento del posto di lavoro);
- Cliniche CI e loro centri di consulenza;
- centri di consulenza per la fornitura di servizi generali da parte nostra;
- produttori;
- Associazioni e società con funzioni di comunicazione tra Gleichcom e i clienti (ad esempio, interpreti o mediatori di contenuti, sia scritti che orali).

Potremmo dover condividere i dati personali per proteggere o difendere i nostri diritti legali, compreso il trasferimento dei dati personali a terzi, come ad esempio per prevenire frodi e ridurre i rischi di mancato pagamento.

Quando trasferiamo i dati personali a terzi, assicuriamo che trattino le vostre informazioni allo stesso modo in cui lo facciamo noi. In particolare, le società terze non sono autorizzate a utilizzare i vostri dati personali per i propri scopi, come il marketing.

## **8. Acquisto su fattura con verifica di solvibilità**

Scegliendo l'opzione acquisto su fattura, effettueremo preventivamente una verifica di solvibilità o ne faremo eseguire una da parte dell'agenzia di riferimento creditizio Creditreform (Creditreform AG, Teufenerstrasse 36, 9000 San Gallo). A tale scopo, utilizziamo o trasmettiamo i seguenti dati personali:

- I dati richiesti per la verifica della solvibilità, come il nome e cognome;
- Indirizzo;
- Data di nascita.

Se esiste un rischio elevato di insolvenza, ci riserviamo il diritto di rifiutare l'opzione di pagamento tramite acquisto su fattura. Nel caso in cui decidiate di utilizzare l'opzione di acquisto su fattura, vi chiederemo il vostro consenso.

## **9. I vostri dati vengono trasmessi all'estero?**

In linea di principio, trattiamo i dati personali in Svizzera e nello Spazio Economico Europeo (SEE). Tuttavia, è possibile che i dati personali vengano esportati o trasmessi in altri paesi, soprattutto per essere trattati o farli trattare.

Nell'utilizzo delle nostre soluzioni IT e dei sistemi operativi (come, ad esempio, Comatic) e nella nostra attività di marketing o nell'erogazione dei nostri servizi in generale, i dati possono essere esportati anche in Germania, Irlanda e negli Stati Uniti.

Possiamo esportare dati personali in tutti i paesi, a condizione che la legge di tali paesi garantisca un'adeguata protezione dei dati in conformità con una decisione del Consiglio federale svizzero e - se e nella misura in cui il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) è applicabile - in conformità con una decisione della Commissione europea. Possiamo anche trasferire i dati personali in paesi la cui legislazione non garantisce un'adeguata protezione dei dati, a condizione che la stessa sia garantita per altri motivi, in particolare sulla base di clausole standard di protezione dei dati o con altre garanzie adeguate. In via eccezionale, possiamo esportare dati personali in paesi che non garantiscono una protezione adeguata o appropriata dei dati se sono soddisfatti i requisiti speciali della legge sulla protezione dei dati, ad esempio il consenso esplicito degli interessati o un collegamento diretto con la conclusione o l'esecuzione di un contratto.

## 10. Quali diritti avete in merito ai vostri dati?

Avete il diritto di:

- Chiedere informazioni sui propri dati personali che elaboriamo.
- Richiedere la consegna dei propri dati personali in un formato elettronico comune o il trasferimento a un altro responsabile del trattamento.
- Richiedere la cessazione del trattamento dei dati, impedire la divulgazione a terzi e chiedere la rettifica e la cancellazione.
- Revocare in qualsiasi momento il consenso precedentemente a noi fornito. Ciò comporta che non possiamo più continuare a elaborare i dati basandoci esclusivamente su questo consenso per il futuro.

È importante notare che per questi diritti esistono condizioni, eccezioni o limitazioni in base alla normativa sulla protezione dei dati applicabile (ad esempio, per proteggere terzi o segreti commerciali).

Se necessario, vi informeremo di conseguenza.

Inoltre, in caso di violazione della legge sulla protezione dei dati, avete il diritto di intraprendere un'azione legale e di presentare un reclamo all'autorità di controllo competente. L'autorità di controllo competente per la protezione dei dati in Svizzera è l'Incaricato federale della protezione dei dati e delle informazioni (IFPDT).

## 11. Come proteggiamo i vostri dati?

Adottiamo adeguate misure di sicurezza per preservare la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei vostri dati personali, proteggendoli da trattamenti non autorizzati o illeciti e cercando di prevenire i rischi di perdita, alterazione accidentale, divulgazione non intenzionale o accesso non autorizzato.

In collaborazione con i nostri fornitori di servizi di hosting, ci impegniamo anche a proteggere i database da accessi non autorizzati, perdite, abusi o falsificazioni nel miglior modo possibile. Per proteggere i vostri dati durante la trasmissione, utilizziamo procedure di crittografia conformi allo stato dell'arte (ad esempio, SSL) tramite HTTPS. Si può riconoscere una connessione crittografata dal fatto che la barra degli indirizzi del browser passa da "http://" a "https://" e dal simbolo del lucchetto nella barra del proprio browser. Quando la crittografia SSL o TLS è attiva, i dati trasmessi non possono essere letti da terzi.

Tuttavia, informiamo che la trasmissione di dati su Internet (ad esempio, nella comunicazione via e-mail) può presentare vulnerabilità di sicurezza. Non è possibile garantire una protezione completa dei dati dall'accesso da parte di terzi.

## **12. Per quanto tempo conserviamo i dati personali?**

Conserviamo i vostri dati personali per il tempo necessario agli scopi per cui sono stati raccolti e per il periodo in cui abbiamo un interesse legittimo nella conservazione dei dati personali, ad esempio per far valere o difendere diritti legali, per scopi di archiviazione e sicurezza IT. Conserviamo anche i vostri dati personali nel caso siano soggetti a obblighi di conservazione previsti dalla legge.

Se l'utente presenta una richiesta legittima di cancellazione o revoca il consenso al trattamento dei dati, i propri dati saranno cancellati, a meno che non esistano altri motivi legali per conservarli (ad esempio, periodi di conservazione previsti dalla legge fiscale o commerciale); in quest'ultimo caso, i dati saranno cancellati una volta che non ci saranno più ragioni valide per la conservazione.

In alcuni casi, previsti dalla legge, la cancellazione potrebbe essere evitata, ad esempio se i dati sono anonimi e la cancellazione renderebbe impossibile o comprometterebbe seriamente l'elaborazione dei dati per scopi statistici.

## **13. Cosa bisogna ancora considerare?**

Non riteniamo che il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati dell'Unione Europea (GDPR) sia applicabile al trattamento dei dati da parte nostra. Tuttavia, nel caso in cui il GDPR dovesse essere eccezionalmente applicabile a determinati trattamenti dei dati, si applicherà esclusivamente a tali scopi e ai trattamenti dei dati ad esso sottostanti anche questa clausola 13.

In tal caso, basiamo il trattamento dei propri dati personali principalmente sul fatto che

- è necessario per la preparazione, la conclusione e l'esecuzione dei contratti e per la loro gestione e attuazione (Art. 6 cpv. 1 lettera b del GDPR);

- è necessario per tutelare i nostri interessi legittimi o quelli di terzi, ad esempio per comunicare con lei o con terze parti, per gestire i nostri siti web, migliorare le nostre offerte elettroniche, registrare per offerte e servizi specifici, per scopi di sicurezza, per ottemperare alla legge e ai regolamenti interni, per il nostro risk management e la gestione aziendale, e per altri scopi come ad esempio la formazione, l'amministrazione, la produzione di prove e il controllo di qualità, l'organizzazione, l'esecuzione e il follow-up degli eventi, nonché per tutelare ulteriori interessi legittimi (Art. 6 cpv 1 lettera f del GDPR);
- è richiesto o consentito dalla legge sulla base del nostro mandato o della nostra posizione ai sensi del diritto dell'UE o del SEE o di uno Stato membro dell'UE (Art. 6 (1) (c) DSGVO) o è necessario per proteggere i vostri interessi vitali o quelli di altre persone fisiche (Art. 6 (1) (d) DSGVO);
- avete acconsentito separatamente al trattamento, ad esempio tramite una dichiarazione corrispondente sui nostri siti web (art. 6 par. 1 lett. a e art. 9 par. 2 lett. a DSGVO).

Informiamo che, in linea di principio, trattiamo i vostri dati per il tempo necessario per raggiungere gli scopi di trattamento sopra indicati, rispettando i termini di conservazione previsti dalla legge e i nostri legittimi interessi, in particolare per scopi di documentazione e conservazione delle prove, o nel caso in cui la conservazione sia necessaria per ragioni tecniche (ad esempio, per i backup o i sistemi di gestione documentale). In assenza di obblighi legali o contrattuali o di ragioni tecniche, eliminiamo o anonimizziamo i vostri dati al termine del periodo di conservazione o di trattamento, secondo le nostre procedure standard e in conformità con la nostra politica di conservazione.

Informiamo che, nel caso in cui non fossero comunicati determinati dati personali richiesti, potrebbe non essere possibile fornire i servizi correlati o concludere un contratto. Solitamente specifichiamo quali dati personali richiesti sono obbligatori.

Si ha il diritto di opporsi al trattamento dei propri dati, in particolare per il marketing diretto.

Se non siete d'accordo con la nostra gestione dei vostri diritti o della protezione dei dati, fatecelo sapere. Se vi trovate nel SEE, avete anche il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo della protezione dei dati nel vostro paese. L'elenco delle autorità del SEE è disponibile qui: [https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members\\_de](https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_de).