



Indicazioni sulla protezione dei dati SmartLife Care SA (CG)

Di cosa si tratta?

SmartLife Care attribuisce particolare importanza alla sfera privata e ai diritti della persona. Questo vale anche per il trattamento dei dati personali. Di seguito vengono fornite informazioni dettagliate in merito alla raccolta e all'ulteriore trattamento dei dati personali.

Per «trattamento» dei dati personali si intende qualsiasi operazione relativa ai dati, ad es. la raccolta, il salvataggio, la conservazione, l'utilizzo, la modifica, la comunicazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione. Con il termine «dati personali» si intendono i dati relativi a una persona identificata o identificabile, ovvero dati tali da rendere possibile risalire all'identità di quella determinata persona sulla base dei dati stessi o di relativi dati aggiuntivi.

«SmartLife Care, in qualità di responsabile del trattamento dei dati», tratta i dati personali quando potenziali clienti, clienti o altre persone (collettivamente «soggetti interessati») ordinano e/o acquistano servizi o prodotti o utilizzano i «servizi online» di SmartLife Care. Sono inoltre presenti informazioni generali e specifiche sul trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi o dei prodotti di SmartLife Care. In queste informazioni sono disponibili indicazioni sulla raccolta e il trattamento dei dati personali, sulle categorie di dati, sugli scopi e sulla durata della conservazione dei dati personali. L'informativa sulla protezione dei dati costituisce la base per il trattamento dei dati personali nell'ambito delle diverse attività commerciali di SmartLife Care.

La presente informativa sulla protezione dei dati è conforme ai requisiti della Legge federale sulla protezione dei dati svizzera («LPD»).

Quali dati utilizziamo?

1. Dati di base e dati contrattuali

Tali dati comprendono:

- dati personali, ad es. data di nascita, sesso, nazionalità, lingua, stato civile e, se rilevanti ai fini del contratto, dati su familiari e persone vicine, dati di contatto e di identificazione come nome, titolo, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, numero cliente e dati di login come nome utente e password
- le comunicazioni a SmartLife Care, come contenuti e dati scambiati nell'ambito della sua presa di contatto o annotati dai nostri consulenti a tale proposito o che lei ci comunicate nell'ambito di sondaggi per la clientela
- dati contrattuali come tipo, inizio, durata e contenuto del contratto

2. Dati di utilizzo e connessione

Tali dati comprendono:

- dati di utilizzo: come e quando lei utilizza i nostri prodotti e servizi e quali impostazioni individuali (lingua, funzionalità, contatti in caso di allarme) vengono adottate
- dati di collegamento: dati relativi all'utilizzo del servizio salvavita (protocolli di allarme), registrazioni vocali degli allarmi

3. Dati tecnici

Tali dati comprendono:

- informazioni tecniche (ad es. tipo, marchi, versioni del software, ID degli apparecchi e impostazioni dei suoi apparecchi SmartLife Care (ad es. apparecchi salvavita, pulsanti di allarme, ecc.))
- informazioni sul tipo e sulle impostazioni del browser
- informazioni su elementi d'indirizzamento come numeri di telefono o indirizzi IP

4. Dati finanziari

Tali dati comprendono:

- informazioni sul conto, esecuzione del pagamento, solvibilità e fatturato

5. Dati relativi all'ubicazione

Tali dati comprendono:

- informazioni ottenute tramite Bluetooth, segnali WLAN o GPS, indirizzo IP o dalla rete di telefonia mobile indicanti dove lei o il relativo apparecchio vi trovate in un determinato momento, ossia in caso di attivazione dell'allarme

6. Dati delle interazioni vocali e delle chat

Tali dati comprendono:

- conversazioni e chat, come la registrazione delle sue chiamate con i contatti di allarme, con SmartLife Care Customer Care e con chatbot
- attivazione di un allarme tramite comando vocale in caso di allarme
- trascrizione della registrazione scritta a macchina e leggibile dei suoi comandi vocali sotto forma di testi

Uso

Utilizziamo i suoi dati per le seguenti finalità:

- stipulare, adempiere, sciogliere i contratti al fine di fatturare le prestazioni e individuare, prevenire ed eliminare l'uso improprio dei nostri prodotti o servizi;
- acquisto di prestazioni di terzi tramite fattura;
- ulteriore sviluppo, ampliamento e miglioramento di servizi e prodotti, della loro facilità d'uso e del nostro supporto;
- adempimento degli obblighi legali;
- presentazione di offerte generali o personalizzate sui nostri servizi e prodotti, sulla base dell'aggregazione e valutazione dei suoi dati («profilazione»);
- comunicazione con clienti, fornitori, prestatori di servizi e partner;
- messa a disposizione della gestione dell'infrastruttura, del sito web;
- marketing (ad es. mailing, con link di cancellazione/opzione, eventi) e cura dei rapporti;
- analisi di mercato, pianificazione, sviluppo di prodotti e servizi, R&S;
- compliance (rispetto di leggi, standard di settore, direttive, ecc.),
- procedure giuridiche, indagini, lotta contro la criminalità e la frode;
- formazione, istruzione, formazione continua

Origine dei dati

Oltre alle informazioni che ci comunica di persona (in base a ciò che ci dice e a ciò che fa con noi), è possibile che raccogliamo informazioni su di lei anche da fonti terze, nello specifico:

- dati che la riguardano relativi a un cliente o al suo datore di lavoro con cui abbiamo a che fare (ad es. i suoi dati di contatto);
- informazioni sulla solvibilità, referenze, partner di aggiornamento degli indirizzi;
- ordini che ci riguardano e che riceviamo da terzi (ad es. quando dobbiamo consegnarle qualcosa o fare qualcosa per suo conto);
- giustificativi che la riguardano, attestati, procure (ad es. autorizzazioni di addebito diretto) ecc.;
- estratti dei registri statali (ad es. HR);
- raccomandazioni/indicazioni di terzi su di lei;
- le sue attività sui social media/online;
- pubblicazioni in cui lei compare

Destinatario dei dati

Condividiamo i dati con

- società del gruppo (cfr. sito web);
- fornitori di servizi, distributori e altre terze parti coinvolte in qualità di appaltatori per l'esecuzione dei nostri servizi, la fornitura e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la vendita e la commercializzazione, che ricevono i suoi dati e li utilizzano sotto la nostra responsabilità o responsabilità congiunta e dai quali lei acquista servizi accessori tramite noi;
- autorità federali e cantonali preposte all'applicazione della legge, altre autorità in Svizzera ed eventualmente all'estero; su relativa disposizione delle autorità siamo tenuti a trasmettere all'autorità competente dati sul suo utilizzo del servizio di chiamata di emergenza o su singoli eventi di allarme;
- partner commerciali, come ad es. fornitori;
- clienti, partner di marketing e di progetto;
- agenzie di informazioni sul credito che conservano tali dati per le informazioni sulla solvibilità;
- soggetti terzi che raccolgono dati che la riguardano tramite sito web/app (cfr. elenco sul sito). Sui siti web e sulle app è possibile che la riconoscano e la traccino utilizzando i cosiddetti cookie e tecnologie simili. Lei può limitare, bloccare e cancellare questi cookie nel suo browser (vedere i relativi menu) e in parte gestire tale tracciamento anche sul sito web o, eventualmente, all'interno dell'app stessa. Ulteriori informazioni, ad es. <https://bit.ly/3z7ioOA>

Dove vengono elaborati i suoi dati?

I suoi dati possono essere trattati anche all'estero, in particolare se ci avvaliamo di fornitori di servizi e distributori per l'esecuzione dei nostri servizi, la fornitura e la manutenzione dei nostri prodotti e la vendita e la commercializzazione dei nostri prodotti. In linea di massima, il trattamento dei suoi dati è ipotizzabile in tutto il mondo (in particolare per i servizi online di cui usufruiamo), ma in particolare in Svizzera o in altri Paesi dello Spazio economico europeo.

Nei casi in cui il trattamento avvenga in Paesi la cui legislazione non offre un adeguato livello di protezione dei dati, la protezione dei suoi dati sarà assicurata adottando le precauzioni prescritte dalla legge nonché misure tecniche e organizzative adeguate.

Durata della conservazione dei dati

Utilizziamo e memorizziamo i suoi dati solo per il tempo necessario o tecnicamente richiesto per il raggiungimento delle finalità, il rispetto dei termini di conservazione previsti dalla legge e i nostri interessi legittimi di documentazione. Dopodiché vengono cancellati o resi anonimi.

Protezione dei suoi dati

Per proteggere i suoi dati da trattamenti non autorizzati o illeciti e per assicurarla contro perdita, alterazione involontaria, divulgazione involontaria o accessi non autorizzati, adottiamo misure tecniche e organizzative come ad es.

- la cifratura e la pseudonimizzazione di determinati dati;
- la creazione di copie di sicurezza;
- la registrazione degli accessi e l'implementazione delle limitazioni tecniche di accesso;
- l'emanazione di istruzioni vincolanti per il trattamento dei dati al nostro personale;
- la stipula di obblighi di protezione e riservatezza con i nostri fornitori di servizi e i relativi controlli.

I contenuti delle sue comunicazioni con terze parti saranno registrati solo se siamo obbligati a farlo su ordine di un'autorità competente, basandoci su un'ordinanza in tal senso, o se la registrazione fa parte del servizio che ha ricevuto (ad es. un evento di allarme). In caso di guasti, l'accesso al suo apparecchio salvavita avviene solo previo suo esplicito consenso e solo nella misura necessaria per la rilevazione del problema.

Salvo nel singolo caso non sia applicabile un particolare segreto professionale (ad es. segreto medico) o bancario, non siamo soggetti all'obbligo del segreto professionale. Se ritiene che alcuni suoi dati siano soggetti all'obbligo del segreto, la invitiamo a comunicarcelo affinché possiamo esaminare la sua richiesta.

Le sue impostazioni e i suoi diritti

Anche se non è o non è più nostro/a cliente, le spettano determinati diritti, tra cui

- il diritto di accesso ai dati trattati che la riguardano;
- il diritto alla cancellazione dei suoi dati;
- il diritto di rettifica dei suoi dati;
- il diritto di limitazione del trattamento;
- il diritto di opporsi al trattamento dei dati e di revocare il consenso;
- il diritto alla trasmissione di determinati dati;
- il diritto di proporre reclamo.

Se la persona interessata desidera esercitare i diritti summenzionati, può farlo contattando il relativo responsabile del trattamento dei dati. Trova i dati di contatto nella sezione «Dati di contatto per richieste di protezione dei dati».

Le persone interessate devono tenere presente che per tali diritti valgono i presupposti, le eccezioni e le limitazioni secondo il diritto sulla protezione dei dati rispettivamente applicabile. In particolare, SmartLife Care deve eventualmente elaborare e archiviare i dati personali per adempiere a un contratto, tutelare interessi legittimi propri, come ad esempio il ricorso, l'esercizio o la difesa di diritti, o per adempiere a obblighi legali. Nella misura consentita dalla legge, in particolare per tutelare i diritti e la libertà di altre persone interessate nonché per tutelare interessi legittimi, SmartLife Care può anche respingere in tutto o in parte una richiesta della persona interessata (ad es. eliminando determinati contenuti relativi a terzi o a segreti aziendali). In questi casi, SmartLife Care informerà separatamente le persone interessate.

Trattamento dei dati in relazione a pagine Internet e servizi online

«SmartLife Care in qualità di responsabile del trattamento dei dati» è responsabile delle pagine internet e dei servizi online nonché delle altre offerte chiaramente riconoscibili come appartenenti a SmartLife Care e dove non è indicato diversamente. Negli altri casi, le avvertenze specifiche sulla protezione dei dati possono prevalere sull'informativa generale sulla protezione dei dati qui esposta e definire altri responsabili.

SmartLife Care tratta dati relativi a pagine internet, servizi online e altre offerte principalmente allo scopo di elaborare le richieste alla presa di contatto. Inoltre, i dati vengono elaborati anche per il miglioramento e l'ottimizzazione, il funzionamento, la sicurezza e la conservazione delle prove in relazione ai siti Internet, ai servizi online e alle altre offerte. Inoltre, i dati vengono utilizzati anche per la presentazione di offerte personalizzate, per scopi di marketing e per ricerche di mercato e per analisi statistiche, ad esempio per sondaggi tra i clienti dopo l'utilizzo dei servizi online.

Le pagine Internet e i servizi online di SmartLife Care possono contenere link a siti Internet e servizi online di altri fornitori (ad es. nell'ambito dei cosiddetti social plug-in), ai quali la presente informativa sulla protezione dei dati non si applica. Si applicano le rispettive informative sulla protezione dei dati degli altri fornitori.

Vengono trattati dati personali se vengono forniti durante l'utilizzo dei servizi online (ad es. tramite un modulo di contatto o una stipulazione diretta online, live chat, ecc.).

I dati scambiati via Internet sono spesso trasmessi a Paesi terzi. I contenuti dei siti Internet possono essere forniti tramite server distribuiti in tutto il mondo, al fine di ottimizzare le prestazioni e la sicurezza dei siti Internet. Pertanto, in situazioni eccezionali i dati possono giungere all'estero anche se il mittente e il destinatario si trovano nello stesso Paese.

I dati trasmessi a SmartLife Care tramite le pagine Internet di SmartLife Care vengono trasmessi in forma cifrata. SmartLife Care declina tuttavia ogni responsabilità per danni che potrebbero derivare dalla perdita o dalla manipolazione dei dati. Chi visita il sito Internet deve assicurarsi che il proprio sistema sia sempre protetto da una protezione adeguata (ad es. antivirus) e che i propri sistemi e browser siano aggiornati.

Sui nostri siti web utilizziamo cookie e altre tecnologie di tracciamento. Può configurare e modificare in qualsiasi momento le sue impostazioni su www.smartlife-care.ch/cookies.

Dati di contatto per richieste di protezione dei dati

In caso di domande o richieste, può contattare come segue il responsabile della protezione dei dati o il consulente per la protezione dei dati di SmartLife Care AG:

- per telefono: 0848 65 65 65
- per e-mail: datenschutz@smartlifecare.ch
- per posta: SmartLife Care AG, Datenschutz, Zürichstrasse 44; CH-8306 Brüttsellen

Contatto autorità per la protezione dei dati in Svizzera:

Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza, <http://www.edoeb.admin.ch>

Modifiche

SmartLife Care si riserva il diritto di modificare la presente informativa sulla protezione dei dati in qualsiasi momento e senza preavviso. Si applica sempre la versione attuale pubblicata o quella valida per il rispettivo periodo di tempo. L'informativa sulla protezione dei dati è stata redatta in più lingue. In caso di differenze a livello di contenuto ha la precedenza la versione tedesca.

Ulteriori informazioni

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Numero verde: 0848 65 65 65
(tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00)

www.smartlife-care.ch