

Informazioni generali

La protezione dei dati è una questione di fiducia, e la sua fiducia è importante per noi. Rispettiamo la sua sfera privata e della personalità. L'utilizzo responsabile e conforme alle disposizioni di legge dei dati personali assume grande importanza per Swisscom (Svizzera) SA, Alte Tiefenastrasse 6, Worblaufen, 3050 Berna («Swisscom» o «noi»).

La presente dichiarazione della protezione dei dati («dichiarazione») descrive il modo in cui elaboriamo i suoi dati personali. La dichiarazione si applica ed è parte integrante del contratto se è riportata come tale nel documento contrattuale o se ne fa riferimento nelle Condizioni generali (CG) che si applicano. In presenza di incongruenze tra la presente dichiarazione e le CG, le disposizioni della presente dichiarazione sono prioritarie.

Se utilizza già prodotti e servizi di Swisscom, la presente dichiarazione si riferisce anche a dati personali rilevati in passato da Swisscom e già salvati da Swisscom che possiamo collegare ed trattare con dati personali raccolti in futuro.

Accettando la presente dichiarazione, lei acconsente al nostro trattamento di dati personali tenuto conto della legislazione in materia di protezione dei dati e sulle telecomunicazioni nonché alle seguenti disposizioni.

1 Trattamento di dati per la fornitura delle prestazioni e lo svolgimento del contratto

Swisscom rileva, salva ed tratta i dati personali dei suoi clienti qualora sia necessario per la gestione della relazione con il cliente, la fornitura dei suoi servizi, lo svolgimento di ordinazioni e contratti, la fatturazione, la risposta a domande e richieste, l'assistenza in caso di questioni di carattere tecnico e la valutazione, il miglioramento e il nuovo sviluppo di merce, servizi e funzioni Swisscom. I dati personali sono dati e informazioni che riferiscono a una persona identificata o identificabile.

Nel quadro del suo utilizzo dei nostri servizi d'informazione, di comunicazione e tecnologici, Swisscom rileva, salva ed tratta dati tecnici. I dati tecnici relativi all'utilizzo possono essere trattati per i seguenti scopi personali:

- nella misura in cui ciò sia necessario per la sicurezza e l'esercizio della nostra infrastruttura tecnica, la garanzia della qualità del servizio e in particolare del collegamento e l'ulteriore sviluppo di servizi;
- nella misura in cui ciò sia riportato di seguito nella presente dichiarazione o in cui lei abbia acconsentito all'utilizzo di un servizio.

2 Trattamento di dati del traffico delle telecomunicazioni

In quanto fornitore di servizi di telecomunicazione, Swisscom è tenuta a mantenere il segreto delle telecomunicazioni ed tratta dati relativi al traffico delle telecomunicazioni nell'ambito prescritto o consentito dalla legge.

Swisscom tratta i dati del traffico delle telecomunicazioni in particolare per stabilire una comunicazione, trasmettere informazioni e ai fini della fatturazione. Inoltre, Swisscom tratta i dati relativi all'ubicazione del traffico delle telecomunicazioni agli scopi riportati di seguito al punto 5.

I contenuti vocali trasmessi nel quadro del suo utilizzo di servizi di telecomunicazione tra lei e il suo partner di comunicazione e messaggi quali SMS, MMS, chat, Messenger o e-mail non vengono né registrati né letti in altro modo da Swisscom. Questo vale anche per dati che lei ci affida nel quadro del suo utilizzo dei nostri servizi e-mail o soluzioni di salvataggio ai fini della conservazione.

3 Swisscom e il trattamento dei dati per scopi di marketing

Trattiamo i suoi dati personali per scopi di marketing quali la comunicazione generale con i clienti e l'adeguamento personalizzato delle offerte di Swisscom, delle altre società del gruppo Swisscom e di partner commerciali scelti.

3.1 Dati trattati per scopi di marketing

I dati da lei resi noti nel quadro della relazione contrattuale e i dati concernenti il suo utilizzo dei nostri prodotti e servizi nonché delle nostre pagine internet e servizi online:

- Dati di identificazione e contatto quali nome, cognome; sesso; età; data di nascita; nazionalità; indirizzo; numero di telefono, indirizzo e-mail; numero del cliente; mestiere.
- Dati relativi al contratto e all'abbonamento quali data, tipo, contenuto, partner contrattuale, durata di contratti e abbonamenti e pretese avanzate di retribuzione.
- I dati delle attività del cliente, quali il modo in cui utilizza i nostri prodotti e servizi; il tipo e l'estensione dell'utilizzo; le preferenze del cliente; le informazioni del servizio clienti quali restituzioni di merci, reclami, casi di garanzia, informazioni relative alla fornitura e informazioni sui terminali del cliente quali tipo di apparecchio, nome dell'apparecchio, sistema operativo e versione.

- I dati online quali il momento della consultazione della nostra pagina internet; il nome delle nostre pagine internet consultate; l'indirizzo IP del suo computer o del terminale mobile; l'indirizzo del sito web da cui è giunto sulla nostra pagina internet; dati in moduli, contenuti del cestino, clic su contenuti di pagine internet e tipo di utilizzo dei nostri servizi nell'Area clienti più dati di utilizzo con riferimento alle app di Swisscom per terminali mobili; pagine Swisscom sui social network compresa durata e frequenza delle visite, parole chiave per la ricerca, valutazioni e commenti lasciati. L'acquisizione di questi dati avviene conformemente alla dichiarazione online di protezione dei dati delle nostre pagine internet nonché delle disposizioni di utilizzo e protezione dati delle rispettive app Swisscom.

Dati procurati da terzi

- I dati personali acquisiti da fornitori di dati e commercianti di indirizzi e le informazioni dell'economia domestica quali le dimensioni dell'economia domestica, la classe di reddito e il potere d'acquisto, le abitudini di acquisto e i dati di contatto di parenti.
- I dati online acquisiti da terzi gestori di siti web e reti online quali abitudini di navigazione su siti web di terzi e interessi.

Formazione di segmenti e profili di clienti

Per consentirci di proporle pubblicità o offerte individuali, finalizzati e meglio in linea con le sue esigenze in quanto cliente, realizziamo segmenti o profili della clientela. A tale fine colleghiamo e analizziamo i dati di rilievo per i nostri scopi di marketing.

3.2 Trasmissione di dati di marketing a società del Gruppo Swisscom

Accettando la presente dichiarazione lei ci consente a trasmettere i suoi dati personali trattati a fini di marketing e pubblicitari alle società del Gruppo Swisscom per il loro proprio utilizzo a fini di marketing.

La trasmissione di profili dei clienti a società del Gruppo avviene solo con il suo consenso esplicito.

3.3 Diritto di contestazione

Ha in qualsiasi momento la possibilità di presentare ricorso contro la ricezione di pubblicità e il trattamento dei suoi dati per scopi pubblicitari e di marketing. In questo caso i dati non verranno né raccolti, né trattati a tal fine. I dati già acquisiti e raccolti per questi scopi sono solitamente eliminati entro due giorni lavorativi. Per la revoca del suo consenso al trattamento dei dati online sono determinanti le indicazioni sulla pagina internet di Swisscom. Non vi è possibilità di contestare annunci pubblicitari generici sulle pagine internet.

4 Messa a disposizione di dati per il marketing pubblicitario di terzi

Accettando la presente dichiarazione ci permette di rendere accessibili i dati da noi trattati a fini pubblicitari e di marketing sulla base di un numero di identificazione senza riferimento personale e in forma aggregata a società di marketing pubblicitario a scopo di pubblicità basata sul gruppo target.

Inoltre possiamo mettere a disposizione a società di marketing pubblicitario indicazioni in forma aggregata in merito alla sua persona quale gruppo d'età, sesso e regione di domicilio nonché informazioni personali procurate da terzi e indicazioni relative all'economia domestica che le società di marketing pubblicitario possono collegare al suo utilizzo di un sito web o di un servizio online da parte di partner della rete delle società di marketing pubblicitario. A tale fine usiamo il suo indirizzo IP che ci viene fornito dai partner della rete di marketing pubblicitario.

Swisscom non rende nota la sua identità né alle società di marketing pubblicitario, né a partner di reti di marketing pubblicitario. Gli interessati sono tenuti a omettere e impedire la produzione di un riferimento personale.

Lei ha in qualsiasi momento la possibilità di contestare la messa a disposizione dei suoi dati a terzi ai fini di marketing pubblicitari. In questo caso i dati non verranno né raccolti, né trattati a tale fine. I dati già acquisiti e raccolti per questi scopi sono solitamente eliminati entro due giorni lavorativi.

5 Acquisizione e trasmissione di informazioni tratte da analisi dei dati (Smart Data)

Grazie all'impiego di procedure di analisi dei dati acquisiamo informazioni statistiche e analitiche (prodotti di dati) che cediamo commercialmente in forma anonimizzata ad altre società del Gruppo Swisscom o a terzi quali partner commerciali o clienti. A tale scopo Swisscom può impiegare dati resi anonimi relativi all'ubicazione tratti dal suo traffico delle telecomunicazioni ai fini delle analisi dei dati. Inoltre, Swisscom può utilizzare per lo stesso scopo dati personali per analisi dei dati non riferite a persone.

Un impiego esteso di dati avviene purché è previsto dalla legge solo con il suo ulteriore consenso.

Lei ha in qualsiasi momento la possibilità di rifiutare l'impiego di dati relativi all'ubicazione o altri dati personali per la produzione di prodotti relativi ai dati per la cessione commerciale o di revocare il suo consenso.

6 Trasmissione di dati

Insieme alle trasmissioni illustrate nelle presenti disposizioni, possiamo trattare i suoi dati personali e trasmetterli a terzi qualora ciò sia necessario o opportuno per il rispetto delle leggi e disposizioni vigenti risp. per verificarne il rispetto e per rispondere a richieste delle autorità competenti.

Inoltre possiamo trattare dati personali nel quadro dell'incarico di servizi di incasso o ai fini della verifica della solvibilità del cliente e renderli accessibili ai nostri fornitori di servizi.

Inoltre possiamo trasmettere a terzi o acquisire da terzi i dati personali in relazione a indizi di un utilizzo indebito di servizi nella misura in cui ciò sia adatto al riconoscimento, all'impedimento o all'eliminazione di un utilizzo fraudolento o abusivo di servizi di Swisscom o terzi.

Swisscom è membro di un'associazione addetta agli aggiornamenti degli indirizzi insieme ad altre aziende che gestiscono grandi quantità di dati di clienti. In tale contesto inoltriamo, ad esempio dopo una comunicazione di trasloco, gli aggiornamenti dei dati relativi al suo indirizzo a Swisscom Directories SA. Questa trasmette gli aggiornamenti degli indirizzi esclusivamente alle aziende appartenenti all'associazione che dichiarano di avere una relazione cliente con lei. L'associazione non pratica né la vendita né il commercio di indirizzi. I dati relativi al suo indirizzo vengono trattati esclusivamente allo scopo dell'aggiornamento del suo indirizzo presso le aziende interessate. Lei ha in qualsiasi momento la possibilità di contestare la nostra trasmissione di aggiornamenti di indirizzo all'associazione.

Qualora acquisti servizi che forniamo insieme a terzi o prestazioni di terzi tramite la rete di Swisscom, possiamo trasmettere a terzi i dati necessari per la fornitura di un tale servizio e per l'incasso.

7 Trattamento dei dati all'estero tramite terzi incaricati

Nel quadro della sua fornitura delle prestazioni, Swisscom fa riferimento anche a prodotti e servizi di produttori e fornitori all'estero che nel quadro dell'adempimento dell'ordine, ad esempio nella fornitura di prestazioni di manutenzione, possono accedere dall'estero a dati personali o dati relativi alle telecomunicazioni sui sistemi di Swisscom o trattarli presso le loro sedi all'estero.

I dati trattati nel quadro dei nostri stessi scopi di marketing possono essere salvati nel rapporto di mandato su server di fornitori di servizi all'estero e trattati per l'organizzazione di campagne pubblicitarie per conto di Swisscom.

Sedi di fornitori e fornitori di servizi esteri possono trovarsi negli USA o in altri Paesi in cui le leggi vigenti in materia di protezione dei dati offrono un livello di protezione più basso rispetto alla Svizzera. In questo caso garantiamo una protezione adeguata ai sensi delle leggi in vigore in Svizzera concludendo ad esempio cosiddette clausole modello UE con i destinatari. In particolare si tratta di una serie di clausole contrattuali introdotte dalla Commissione europea per offrire protezione adeguata ai dati personali che attraversano i confini.

8 I suoi diritti in relazione ai suoi dati personali

Lei ha il diritto di ricevere in qualsiasi momento per iscritto e gratuitamente informazioni in merito ai suoi dati personali da noi trattati. Può recapitarci la sua richiesta d'informazioni per iscritto allegando una copia della sua carta d'identità o del suo passaporto al nostro indirizzo postale.

Ha inoltre il diritto di esigere la correzione di dati personali non corretti. Ha infine diritto alla cancellazione dei suoi dati personali nella misura in cui non siamo tenuti, per via delle leggi e disposizioni vigenti, a conservare alcuni dei suoi dati personali.

Infine, può prendere atto dei suoi diritti di revoca e contestazione direttamente alla nostra pagina internet iscrivendosi al seguente indirizzo internet nella sua Area clienti e correggendo le sue impostazioni:

- Swisscom: <https://swisscom.ch/utilizzo-di-dati>
- M-Budget: <https://shop.m-budget.migros.ch/it/il-mio-conto>
- Wingo: <https://mywingo.wingo.ch>
- Coop Mobile: <https://www.coopmobile.ch/it/il-mio-conto>

Inoltre ha la possibilità di esercitare i suoi diritti di revoca e contestazione dandone comunicazione a uno dei nostri centri di contatto col cliente. I clienti PMI possono far valere i propri diritti di revoca e contestazione per telefono.

9 Contatto

Per domande o richieste può contattarci come segue:

- Tramite il modulo di contatto: <https://swisscom.ch/it/clienti-privati/aiuto/contatto.html>

- Telefonicamente: 0800 800 800
- Per posta: Swisscom (Svizzera) SA, Contact Center; CH-3050 Berna

Se acquisisce prestazioni della gamma di prodotti e servizi per le PMI, della gamma di prodotti e servizi M-Budget, Wingo o Coop Mobile, può contattarci nei seguenti modi:

Per PMI:

- Tramite il modulo di contatto: <https://www.swisscom.ch/it/business/pmi.html>
- Telefonicamente: 0800 055 055
- Per posta: Swisscom (Svizzera) SA, Customer Contact Center, CH-3050 Berna

Per M-Budget:

- Tramite il modulo di contatto: <https://shop.m-budget.migros.ch/it/contacts>
- Telefonicamente: 0800 15 17 28
- Per posta: M-Budget, Contact Center, 3050 Berna

Per Wingo:

- Tramite il modulo di contatto: <https://www.wingo.ch/it/contatto>
- Telefonicamente: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/min. durante i primi 10 minuti; ogni minuto successivo è gratuito)
- Per posta: Wingo, Contact Center, 3050 Berna

Per Coop Mobile:

- Tramite il modulo di contatto: <https://www.coopmobile.ch/it/contatto>
- Telefonicamente: 0800 746 746
- Per posta: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Berna

10 Applicazione, durata e modifica

Questa dichiarazione è parte integrante del contratto ai sensi del capoverso 2 sotto il titolo «Informazioni generali». Vale fino alla durata del contratto in essere. Questa dichiarazione non può quindi essere disdetta separatamente.

Ci riserviamo il diritto di modificare e variare in qualsiasi momento questa dichiarazione a nostra discrezione. Se modifichiamo questa dichiarazione a suo svantaggio, la informeremo in modo adeguato precedentemente e chiederemo il suo consenso. Il suo consenso è facoltativo. Se non è d'accordo con la relativa modifica o integrazione, può opporvisi in qualsiasi momento. Qualora non vi si opponga entro il termine anticipatamente reso noto, si considera che lei acconsenta alla rispettiva variazione o integrazione. Tenuto conto di una variazione o integrazione della presente dichiarazione, non si ha diritto a una disdetta straordinaria di contratti di prestazioni.

Versioni precedenti o una panoramica delle variazioni sono accessibili sulla nostra pagina internet.